

BAB IV

METODE PENELITIAN

4.1. Jenis/Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah penelitian konklusif, berjenis riset kausal. Selain itu, metode penelitian ini merupakan metode kuantitatif dengan menggunakan metode survei. Menurut Kuncoro (2003) penelitian Konklusif atau *Confirmatory Research* adalah penelitian yang bertujuan untuk menguji atau untuk membuktikan sesuatu dan membantu peneliti dalam memilih tindakan khusus selanjutnya. Menurut Malhotra (2009) penelitian konklusif bersifat lebih formal dan terstruktur jika dibandingkan dengan penelitian eksploratif. Penelitian ini didasarkan atas sampel besar yang representatif, dan data yang dihasilkan dianalisis secara kuantitatif. Temuan penelitian ini dianggap sebagai kesimpulan dan menjadi masukan bagi pengambilan keputusan manajemen.

Riset Kausal sendiri merupakan riset yang digunakan untuk mendapatkan bukti hubungan sebab akibat (Malhotra, 2009). Kausalitas berarti sesuatu yang sangat berbeda menurut orang awam dibandingkan dengan seorang ilmuwan. Pernyataan seperti X menyebabkan Y akan mempunyai arti yang berbeda bagi seorang awam dengan seorang ilmuwan. Makna ilmiah kausalitas lebih sesuai dengan riset pemasaran dibandingkan dengan makna yang di pakai sehari-hari. Efek pemasaran disebabkan oleh variabel majemuk dan hubungan antara penyebab dan akibat cenderung bersifat probabilistik. Lebih lagi, kita tidak pernah

Lanjutan Tabel 4.2. Tabel Analisis Hubungan Variabel

Variabel Independen (X)	Variabel Dependen (Y)	Analisis Hubungan Antar Variabel (X) dan (Y)
(3) X1.3 = Kepastian/Jaminan (<i>Assurance</i>)	Y1. Pengenalan kebutuhan	Dimensi kepastian atas hasil kerja yang tepat, akurat dan terpercaya di berikan PT BUMA memberikan pengaruh positif terhadap meningkatnya kebutuhan PT BC pada layanan dari PT BUMA.
	Y2. Pencarian informasi	Dimensi kepastian atas hasil kerja yang tepat, akurat dan terpercaya di berikan PT BUMA memberikan pengaruh positif terhadap meningkatnya pencarian informasi PT BC pada layanan dari PT BUMA
	Y3. Evaluasi alternatif	Dimensi kepastian atas hasil kerja yang tepat, akurat dan terpercaya di berikan PT BUMA memberikan pengaruh positif terhadap meningkatnya nilai evaluasi PT BC terhadap layanan dari PT BUMA
	Y4. Keputusan Pembelian	Dimensi kepastian atas hasil kerja yang tepat, akurat dan terpercaya diberikan PT BUMA memberikan pengaruh positif terhadap penetapan pembelian layanan dari PT BUMA
	Y5. Perilaku pasca pembelian	Dimensi kepastian atas hasil kerja yang tepat, akurat dan terpercaya di berikan PT BUMA memberikan pengaruh positif terhadap meningkatnya keinginan PT BC untuk mempertahankan layanan dari PT BUMA (<i>contract incumbent</i>).
X.2 Personel (People)		Y. Keputusan pembelian
X2.1 Pengetahuan (<i>Knowledge</i>)	Y1. Pengenalan kebutuhan	Dimensi pengetahuan para pelaksana layanan tercermin pada keluasan, relevansi dan respon terhadap isu2 secara berkualitas, ber-standard baik dan terpercaya telah dipersiapkan PT BUMA sehingga memberikan pengaruh positif terhadap meningkatnya kebutuhan PT BC pada layanan dari PT BUMA
	Y2. Pencarian informasi	Dimensi pengetahuan para pelaksana layanan tercermin pada keluasan, relevansi dan respon terhadap isu2 secara berkualitas, berstandar baik dan terpercaya telah dipersiapkan PT BUMA sehingga memberikan pengaruh positif terhadap meningkatnya pencarian informasi PT BC pada layanan dari PT BUMA
	Y3. Evaluasi alternatif	Dimensi pengetahuan para pelaksana layanan tercermin pada keluasan, relevansi dan respon terhadap isu2 secara berkualitas, berstandar baik dan terpercaya telah dipersiapkan PT BUMA sehingga memberikan pengaruh positif terhadap meningkatnya nilai evaluasi PT BC terhadap layanan dari PT BUMA

Tabel 4.2. Tabel Analisis Hubungan Variabel (Lanjutan)

Variabel Independen (X)	Variabel Dependen (Y)	Analisis Hubungan Antar Variabel (X) dan (Y)
X.2 Personel (People)	Y. Keputusan pembelian	
	Y4. Keputusan Pembelian	Dimensi pengetahuan para pelaksana layanan tercermin pada keluasan, relevansi dan respon terhadap isu2 secara berkualitas, berstandar baik dan terpercaya telah dipersiapkan PT BUMA sehingga memberikan pengaruh positif terhadap pembelian layanan dari PT BUMA
	Y5. Perilaku pasca pembelian	Dimensi pengetahuan para pelaksana layanan tercermin pada keluasan, relevansi dan respon terhadap isu2 secara berkualitas, berstandar baik dan terpercaya telah dipersiapkan PT BUMA sehingga memberikan pengaruh positif terhadap meningkatnya keinginan PT BC untuk mempertahankan layanan dari PT BUMA
X2.2 Education	Y1. Pengenalan kebutuhan	Dimensi Education dari pelaksana layanan yang berkualitas, ber-standard baik (internal maupun eksternal) dan terpercaya disiapkan PT BUMA memberikan pengaruh positif terhadap meningkatnya kebutuhan PT BC pada layanan dari PT BUMA
	Y2. Pencarian informasi	Dimensi Education dari pelaksana layanan yang berkualitas, ber-standard baik (internal maupun eksternal) dan terpercaya disiapkan PT BUMA memberikan pengaruh positif terhadap meningkatnya pencarian informasi PT BC pada layanan dari PT BUMA
	Y3. Evaluasi alternatif	Dimensi Education dari pelaksana layanan yang berkualitas, berstandar baik (internal maupun eksternal) dan terpercaya disiapkan PT BUMA memberikan pengaruh positif terhadap meningkatnya nilai evaluasi PT BC terhadap layanan dari PT BUMA
	Y4. Keputusan Pembelian	Dimensi Education dari pelaksana layanan yang berkualitas, berstandar baik (internal maupun eksternal) dan terpercaya disiapkan PT BUMA memberikan pengaruh positif terhadap penetapan pembelian layanan dari PT BUMA.
	Y5. Perilaku pasca pembelian	Dimensi Education dari pelaksana layanan yang berkualitas, berstandar baik (internal maupun eksternal) dan terpercaya disiapkan PT BUMA memberikan pengaruh positif terhadap meningkatnya keinginan PT BC untuk mempertahankan layanan dari PT BUMA (<i>contract incumbent</i>).

Tabel 4.2. Tabel Analisis Hubungan Variabel (Lanjutan)

Variabel Independen (X)	Variabel Dependen (Y)	Analisis Hubungan Antar Variabel (X) dan (Y)
X2.3 Skill/ Keterampilan	Y1. Pengenalan kebutuhan	Dimensi Skill dari pelaksana layanan yang kompeten dan terpercaya di berikan PT BUMA memberikan pengaruh positif terhadap meningkatnya kebutuhan PT BC pada layanan dari PT BUMA
	Y2. Pencarian informasi	Dimensi Skill dari pelaksana layanan yang kompeten dan terpercaya di berikan PT BUMA memberikan pengaruh positif terhadap meningkatnya pencarian informasi PT BC pada layanan dari PT BUMA
	Y3. Evaluasi alternatif	Dimensi Skill dari pelaksana layanan yang kompeten dan terpercaya di berikan PT BUMA memberikan pengaruh positif terhadap meningkatnya nilai evaluasi PT BC terhadap layanan dari PT BUMA
	Y4. Keputusan Pembelian	Dimensi Skill dari pelaksana layanan yang kompeten dan terpercaya di berikan PT BUMA memberikan pengaruh positif terhadap penetapan pembelian layanan oleh PT BC pada layanan dari PT BUMA
	Y5. Perilaku pasca pembelian	Dimensi Skill dari pelaksana layanan yang kompeten dan terpercaya di berikan PT BUMA memberikan pengaruh positif terhadap meningkatnya keinginan PT BC untuk mempertahankan layanan dari PT BUMA
X.3 Process	Y Keputusan Pembelian	
X.3.1 Prosedur	Y1. Pengenalan kebutuhan	Dimensi prosedur dari tata kerja PT BUMA yang tepat, akurat, memadai dan berstandar baik disiapkan PT BUMA sehingga memberikan pengaruh positif terhadap meningkatnya kebutuhan PT BC pada layanan dari PT BUMA
	Y2. Pencarian informasi	Dimensi prosedur dari tata kerja PT BUMA yang tepat, akurat, memadai dan berstandar baik disiapkan PT BUMA sehingga memberikan pengaruh positif terhadap meningkatnya pencarian informasi PT BC pada layanan dari PT BUMA
	Y3. Evaluasi alternatif	Dimensi prosedur dari tata kerja PT BUMA yang tepat, akurat, memadai dan berstandar baik disiapkan PT BUMA sehingga memberikan pengaruh positif terhadap meningkatnya nilai evaluasi PT terhadap layanan dari PT BUMA
	Y4. Keputusan Pembelian	Dimensi prosedur dari tata kerja PT BUMA yang tepat, akurat, memadai dan berstandar baik disiapkan PT BUMA sehingga memberikan pengaruh positif terhadap penetapan pembelian layanan oleh PT BC dari PT BUMA

Tabel 4.2. Tabel Analisis Hubungan Variabel (Lanjutan)

Variabel Independen (X)	Variabel Dependen (Y)	Analisis Hubungan Antar Variabel (X) dan (Y)
	Y5. Perilaku pasca pembelian	Dimensi prosedur dari tata kerja PT BUMA yang tepat, akurat, memadai dan berstandar baik disiapkan PT BUMA sehingga memberikan pengaruh positif terhadap meningkatnya keinginan PT BC untuk mempertahankan layanan dari PT BUMA
X3.2 Tugas	Y1. Pengenalan kebutuhan	Dimensi tugas yang berisi organisasi yang efektif, intruksi dan penugasan yang jelas serta rangkaian kerja yang struktural pada PT BUMA dapat memberikan pengaruh positif terhadap meningkatnya kebutuhan PT BC pada layanan dari PT BUMA.
	Y2. Pencarian informasi	Dimensi tugas yang berisi organisasi yang efektif, intruksi dan penugasan yang jelas serta rangkaian kerja yang struktural pada PT BUMA sehingga memberikan pengaruh positif terhadap meningkatnya pencarian informasi PT BC pada layanan dari PT BUMA
	Y3. Evaluasi alternatif	Dimensi tugas yang berisi organisasi yang efektif, intruksi dan penugasan yang jelas serta rangkaian kerja yang struktural pada PT BUMA sehingga memberikan pengaruh positif terhadap meningkatnya nilai evaluasi PT BC terhadap layanan dari PT BUMA
	Y4. Keputusan Pembelian	Dimensi tugas yang berisi organisasi yang efektif, intruksi dan penugasan yang jelas serta rangkaian kerja yang struktural pada PT BUMA sehingga memberikan pengaruh positif terhadap penetapan pembelian layanan oleh PT BC pada PT BUMA
	Y5. Perilaku pasca pembelian	Dimensi tugas yang berisi organisasi yang efektif, intruksi dan penugasan yang jelas serta rangkaian kerja yang struktural pada PT BUMA sehingga memberikan pengaruh positif terhadap meningkatnya keinginan PT BC untuk mempertahankan layanan dari PT BUMA
X3.3. Rencana	Y1. Pengenalan kebutuhan	Dimensi rencana yang terdiri dari perencanaan desain, distribusi & komunikasi serta evaluasi yang standard dan berkualitas oleh PT BUMA dapat memberikan pengaruh positif terhadap meningkatnya kebutuhan PT BC pada layanan dari PT BUMA

Tabel 4.2. Tabel Analisis Hubungan Variabel (Lanjutan)

Variabel Independen (X)	Variabel Dependen (Y)	Analisis Hubungan Antar Variabel (X) dan (Y)
	Y2. Pencarian informasi	Dimensi rencana yang terdiri dari perencanaan desain, distribusi & komunikasi serta evaluasi yang standard dan berkualitas oleh PT BUMA sehingga memberikan pengaruh positif terhadap meningkatnya pencarian informasi PT BC pada layanan dari PT BUMA
	Y3. Evaluasi alternatif	Dimensi rencana yang terdiri dari perencanaan desain, distribusi & komunikasi serta evaluasi yang standard dan berkualitas oleh PT BUMA sehingga memberikan pengaruh positif terhadap meningkatnya tingkat evaluasi PT BC terhadap layanan dari PT BUMA
	Y4. Keputusan Pembelian	Dimensi rencana yang terdiri dari perencanaan desain, distribusi & komunikasi serta evaluasi yang standard dan berkualitas oleh PT BUMA sehingga memberikan pengaruh positif terhadap penetapan pembelian layanan oleh PT BC pada PT BUMA
	Y5. Perilaku pasca pembelian	Dimensi rencana yang terdiri dari perencanaan desain, distribusi & komunikasi serta evaluasi yang standard dan berkualitas oleh PT BUMA sehingga memberikan pengaruh positif terhadap meningkatnya keinginan PT BC untuk mempertahankan layanan dari PT BUMA
X3.4 Arus Aktivitas	Y1. Pengenalan kebutuhan	Dimensi arus aktifitas yang di jalankan para operator, tim perawatan, pengawas dan manajemen dengan kualitas yang baik oleh PT BUMA akan memberikan pengaruh positif terhadap meningkatnya kebutuhan PT BC pada layanan dari PT BUMA
	Y2. Pencarian informasi	Dimensi arus aktifitas yang di jalankan para operator, tim perawatan, pengawas dan manajemen dengan kualitas yang baik oleh PT BUMA sehingga memberikan pengaruh positif terhadap meningkatnya pencarian informasi PT BC pada layanan dari PT BUMA
	Y3. Evaluasi alternatif	Dimensi arus aktifitas yang di jalankan para operator, tim perawatan, pengawas dan manajemen dengan kualitas yang baik oleh PT BUMA sehingga memberikan pengaruh positif terhadap meningkatnya nilai evaluasi PT BC terhadap layanan dari PT BUMA

Tabel 4.2. Tabel Analisis Hubungan Variabel (Lanjutan)

Variabel Independen (X)	Variabel Dependen (Y)	Analisis Hubungan Antar Variabel (X) dan (Y)
	Y4. Keputusan Pembelian	Dimensi arus aktifitas yang di jalankan para operator, tim perawatan, pengawas dan manajemen dengan kualitas yang baik oleh PT BUMA sehingga memberikan pengaruh positif thd penetapan pembelian layanan oleh PT BC pada PT BUMA
	Y5. Perilaku pasca pembelian	Dimensi arus aktifitas yang di jalankan para operator, tim perawatan, pengawas dan manajemen dengan kualitas yang baik oleh PT BUMA sehingga memberikan pengaruh positif terhadap meningkatnya keinginan PT BC untuk mempertahankan layanan dari PT BUMA
X.4 Bukti Fisik	Y. Keputusan Pembelian	
X.4.1 Bukti Penting	Y1. Pengenalan kebutuhan	Dimensi bukti penting dari fasilitas perusahaan untuk memberikan layanannya tercermin pada kualitas kerja yang di hasilkan, alat-kerja utama dan seluruh penunjang yang reliable, berkualitas, ber-standard baik dan terpercaya diberikan PT BUMA sehingga memberikan pengaruh positif terhadap meningkatnya kebutuhan PT BC pada layanan dari PT BUMA
	Y2. Pencarian informasi	Dimensi bukti penting dari fasilitas perusahaan untuk memberikan layanannya tercermin pada kualitas kerja yang di hasilkan, alat-kerja utama dan seluruh penunjang yang reliable, berkualitas, ber-standard baik dan terpercaya diberikan PT BUMA sehingga memberikan pengaruh positif terhadap meningkatnya pencarian informasi PT BC pada layanan dari PT BUMA
	Y3. Evaluasi alternatif	Dimensi bukti penting dari fasilitas perusahaan untuk memberikan layanannya tercermin pada kualitas kerja yang di hasilkan, alat-kerja utama dan seluruh penunjang yang reliable, berkualitas, ber-standar baik dan terpercaya diberikan PT BUMA sehingga memberikan pengaruh positif thd meningkatnya nilai evaluasi PT BC thd layanan dari PT BUMA
	Y4. Keputusan Pembelian	Dimensi bukti penting dari fasilitas perusahaan untuk memberikan layanannya tercermin pada kualitas kerja yang di hasilkan, alat-kerja utama dan seluruh penunjang yang reliable, berkualitas, ber-standar baik dan terpercaya diberikan PT BUMA sehingga memberikan pengaruh positif terhadap penetapan pembelian layanan oleh PT BC pada PT BUMA

Tabel 4.2. Tabel Analisis Hubungan Variabel (Lanjutan)

Variabel Independen (X)	Variabel Dependen (Y)	Analisis Hubungan Antar Variabel (X) dan (Y)
	Y5. Perilaku pasca pembelian	Dimensi bukti penting dari fasilitas perusahaan untuk memberikan layanannya tercermin pada kualitas kerja yang di hasilkan, alat-kerja utama dan seluruh penunjang yang reliable, berkualitas, ber-standard baik dan terpercaya diberikan PT BUMA sehingga memberikan pengaruh positif terhadap meningkatnya keinginan PT BC untuk mempertahankan layanan dari PT BUMA
X.4.2 Tambahan	Y1. Pengenalan kebutuhan	Dimensi tambahan tercermin dari terpenuhinya kualifikasi perusahaan sesuai standard konsumen maupun standard global yang dimiliki PT BUMA sehingga memberikan pengaruh positif terhadap meningkatnya kebutuhan PT BC pada layanan dari PT BUMA
	Y2. Pencarian informasi	Dimensi tambahan tercermin dari terpenuhinya kualifikasi perusahaan sesuai standard konsumen maupun standard global yang dimiliki PT BUMA sehingga memberikan pengaruh positif terhadap meningkatnya pencarian informasi PT BC pada layanan dari PT BUMA
	Y3. Evaluasi alternatif	Dimensi tambahan tercermin dari terpenuhinya kualifikasi perusahaan sesuai standard konsumen maupun standard global yang dimiliki PT BUMA sehingga memberikan pengaruh positif terhadap meningkatnya nilai evaluasi PT BC terhadap layanan dari PT BUMA
	Y4. Keputusan Pembelian	Dimensi tambahan tercermin dari terpenuhinya kualifikasi perusahaan sesuai standard konsumen maupun standard global yang dimiliki PT BUMA sehingga memberikan pengaruh positif terhadap penetapan pembelian layanan oleh PT BC pada PT BUMA
	Y5. Perilaku pasca pembelian	Dimensi tambahan tercermin dari terpenuhinya kualifikasi perusahaan sesuai standard konsumen maupun standard global yang dimiliki PT BUMA sehingga memberikan pengaruh positif terhadap meningkatnya keinginan PT BC untuk mempertahankan layanan dari PT BUMA

4.4. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama. Dalam penelitian ini data didapatkan menggunakan kuesioner. Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden, dengan harapan mereka akan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut. Dalam hal ini penulis memberikan kuesioner kepada salah satu perusahaan konsumen dengan jumlah responden 30 orang karyawan perusahaan tersebut, untuk mendapatkan persepsi tentang keputusan pembelian perusahaan jasa penambangan ini.

4.5. Populasi dan Sampel

Menurut Malhotra (Malhotra K. Naresh. 1993. *Marketing Research An Applied Orientation, second edition*, Prentice Hall International Inc, New Jersey, p. 364) sampel adalah sub-kelompok populasi yang dipilih untuk berpartisipasi dalam studi. Karakteristik sampel disebut statistik, kemudian dipakai untuk membuat inferensi (kesimpulan) mengenai parameter populasi. Di sisi lain Sugiyono (Metode Penelitian Manajemen, 2014:149) menjelaskan, sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Apa yang dipelajari atau diteliti dari sampel tersebut akan dapat diberlakukan untuk populasi.

Metode *sampling* yang digunakan oleh peneliti adalah metode non-probabilitas. Menurut Malhotra (2009:372) metode ini mengandalkan *judgement* pribadi peneliti daripada peluang untuk memilih elemen sampel. Peneliti dapat

secara sembarang atau secara sadar memutuskan elemen apa yang akan dimasukkan ke dalam sampel. Sampel non-probabilitas dapat menghasilkan perkiraan yang bagus mengenai karakteristik populasi. Menurut Sugiyono (2014:154) *non-probability sampling methods* ini merupakan pengambilan sampel yang tidak semua *member* mendapatkan peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan peneliti adalah teknik *sampling judgmental* dimana menurut Malhotra (2009:373) pengertian teknik sampling ini adalah bentuk *sampling convenience* yang didalamnya elemen populasi dipilih berdasarkan *judgement* peneliti. Peneliti, dengan *judgement* atau keahliannya, memilih elemen-elemen yang akan dimasukkan ke dalam sampel, karena peneliti yakin bahwa elemen-elemen tersebut mewakili atau memang sesuai dengan populasi yang sedang diteliti.

Populasi yang akan di survey berjumlah sekitar 100 orang dengan posisi mulai supervisor atau engineer ke atas.

Penentuan ukuran sampel yang akan diteliti dengan kuesioner sebagai alat pengumpulan data tersebut, dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$s = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

s = Sampel

N = Populasi

e = Derajat kesalahan atau margin eror.

$$s = \frac{100}{1 + 100.(10\%)^2}$$

S= 50 sample

Derajat kesalahan yang digunakan dalam sampling ini adalah sebesar 10%. Hal ini sesuai dengan Savella, Cosnsuelo, *et al*(2007), dimana derajat ketelitian 10% digunakan untuk jumlah populasi yang kecil atau di bawah seribu orang.

4.6. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan teknik kuesioner atau angket. Merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan lembaran kuesioner berupa pertanyaan pertanyaan kepada para responden sebagai dasar analisis. Hal ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner, dimana responden menjawab pertanyaan yang telah disusun dalam bentuk pilihan dan pertanyaan berskala dengan menggunakan skala likert (1–5). Menurut Sugiyono (2008) dengan *Skala Likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun informasi yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban pada setiap poin yang menggunakan *Skala Likert* mempunyai gradasi atau tingkatan dari sangat positif sampai sangat negatif. Hasil jawaban tersebut kemudian diberi nilai sebagai berikut :

- Nilai 5 untuk responden yang menjawab sangat setuju.
- Nilai 4 untuk responden yang menjawab setuju.
- Nilai 3 untuk responden yang menjawab netral.
- Nilai 2 untuk responden menjawab tidak setuju.

- Nilai 1 untuk responden menjawab sangat tidak setuju.

4.7. Metode Analisis Data

Pada penelitian ini digunakan pengolahan data dengan menggunakan *Multiple Regression Analysis*. Menurut Hair, *et al* (2010), Analisis regresi majemuk ini merupakan teknik statistika umum yang digunakan untuk menganalisis hubungan antara satu variabel terikat dengan beberapa variabel bebas. Asumsi analisis regresi majemuk ini diantaranya: hubungan antar variabelnya bersifat linear dan distribusinya bersifat normal. Persamaan regresi majemuk atau multiple regression analysis adalah seperti berikut :

$$Y = b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n + c + e$$

Dimana:

Y = variabel yang ingin diprediksi

b = koefisien regresi

c = konstanta

e = error → residual

Namun demikian, sebelum dilakukan analisis regresi berganda, dilakukan pengujian instrumen penelitian dan data, yaitu dilakukan uji validitas, uji reliabilitas, dan uji asumsi klasik, untuk selanjutnya baru dilakukan uji hipotesis.

4.7.1. Uji Validitas

Menurut Priyatno (2010:90) Uji Validitas item digunakan untuk mengukur ketepatan suatu item dalam kuesioner atau skala, apakah item-item kuesioner

tersebut sudah tepat dalam mengukur apa yang ingin diukur, atau bisa melakukan penilaian langsung dengan metode *korelasi Pearson product moment*. Dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total. Skor total adalah penjumlahan dari keseluruhan item. Item-item pertanyaan yang berkorelasi signifikan dengan skor total menunjukkan item-item tersebut mampu memberikan dukungan dalam mengungkap apa yang ingin diungkap.

Pengujian menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikansi 0,05.

Kriteria pengujian adalah sebagai berikut :

- a) Jika $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$ (uji dua sisi dengan taraf signifikansi 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid)
- b) Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ (uji dua sisi dengan taraf signifikansi 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid)
- c) Menentukan nilai $r \text{ tabel}$ untuk $df = \text{jumlah kasus } (n) - 2$, dengan tingkat signifikansi 5%.
- d) Mencari $r \text{ hitung}$ Melalui program SPSS *for Windows* r hasil untuk tiap item (variabel) bisa dilihat pada kolom *Pearson Correlation*.

4.7.2. Uji Reliabilitas

Menurut Priyatno, (2010:97) Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui adanya konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang.

Metode uji reliabilitas yang digunakan adalah *Cronbach Alpha*. Untuk menentukan apakah instrumen tersebut reliabel atau tidak, bisa digunakan batasan tertentu (Arikunto, 2008) seperti 0,8 – 1 sangat tinggi; 0,7 – 0,79 Tinggi; 0,6 – 0,69 Sedang; dan <0,6 Rendah. Untuk melakukan uji reliabilitas terlebih dahulu item-item yang telah gugur diuji validitasnya dibuang dan yang tidak gugur akan dimasukkan ke dalam uji reliabilitas.

Langkah dalam menguji reliabilitas:

- 1) Mencari r_{hasil} . Disini r_{hasil} adalah *Cronbach Alpha* (terletak di akhir *output* pada program SPSS *for Windows*).
- 2) Membandingkan *Cronbach alpha* dengan 0,60
- 3) Mengambil keputusan.

Dasar pengambilan keputusan :

- a) Jika r_{α} positif atau $r_{\alpha} > 0,60$, maka butir atau variabel tersebut reliabel.
- b) Jika r_{α} tidak positif atau $r_{\alpha} < 0,60$ maka butir atau variabel tersebut tidak reliabel.

4.7.3. Uji Asumsi Klasik

Dalam Arifin (2015), asumsi yang menjadi prasyarat pengguna *Ordinary Least Square* (OLS) dalam regresi linear adalah asumsi-asumsi klasik mengenai residu atau *error term* yang harus dipenuhi. Pengujian mengenai ada-tidaknya pelanggaran terhadap asumsi-asumsi ini dilakukan sebelum *output* model dianalisis. Asumsi-asumsi yang diuji meliputi :

- a) Kenormalan distribusi residu.

- b) Tidak terdapatnya situasi multikolinieritas yang merusak model.
- c) Tidak terdapatnya situasi heteroskedastisitas.

Secara rinci, pengujian asumsi normalitas, multikolinieritas, dan heteroskedastisitas diuraikan sebagai berikut :

a) Uji Normalitas

Menurut Priyatno (2010:71) Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Uji ini biasanya digunakan untuk mengukur data berskala ordinal, interval, ataupun rasio. Jika analisis menggunakan metode parametrik, maka persyaratan normalitas harus terpenuhi yaitu data berasal dari distribusi yang normal. Jika data tidak berdistribusi normal maka metode alternatif yang bisa digunakan adalah statistik non parametrik.

Pengujian normalitas data dalam penelitian ini menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov One Sample Test*. dengan melihat nilai Asymp. Sig. (2-tailed) dimana jika nilainya $> 0,05$ maka data terdistribusi normal. Sebaliknya jika nilainya $< 0,05$ maka data tidak terdistribusi normal.

b) Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas adalah keadaan di mana ada hubungan linear secara sempurna atau mendekati sempurna antara variabel independen dalam model regresi. Model regresi yang baik adalah yang terbebas dari masalah multikolinieritas. Konsekuensi adanya multikolinieritas adalah koefisien korelasi tidak tertentu dan kesalahan menjadi sangat besar atau tidak terhingga (Priyatno, 2012:93).

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui keadaan dari variabel-variabel bebas yang akan diteliti saling berkaitan dalam keterhubungan satu dengan lainnya. Kolinearitas berarti terjadi korelasi linier yang mendekati sempurna antar dua variabel bebas, sedangkan multikolinieritas berarti terjadi korelasi linier yang mendekati sempurna lebih dari dua variabel bebas. Metode yang digunakan untuk mendeteksi adanya masalah multikolinieritas.

Dengan melihat R^2 tinggi, misalnya di atas 0,800 dan Uji F menolak hipotesis nol, tetapi t statistik sangat kecil. Maka gejala demikian menunjukkan adanya multikolinieritas. Cara menentukan apakah suatu variabel bebas berhubungan secara linier dengan variabel bebas lainnya, adalah dengan meregresikan setiap variabel bebas terhadap variabel bebas sisanya, dan perhatikan nilai R^2 , kemudian hitung nilai F hitung menggunakan rumus :

$$F \text{ hitung} = \frac{R^2_{x_i}}{1-R^2_{x_i}} \times \frac{(n-k)}{(k-1)}$$

Keterangan:

$R^2_{x_i}$ = Nilai R^2 dari hasil estimasi regresi parsial variabel penjelas

n = Jumlah observasi

k = Jumlah variabel penjelas (termasuk konstanta)

Variabel yang menyebabkan multikolinieritas adalah nilai *tolerance* yang lebih kecil dari 0,1 atau nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) yang lebih besar dari nilai 10 seperti dinyatakan Hair, *et.al.*, dalam Priyatno (2012).

c) Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah varian residual yang tidak sama pada semua pengamatan di dalam model regresi. Regresi yang baik seharusnya tidak terjadi heteroskedastisitas. Heteroskedastisitas berarti ada varian variabel pada model regresi yang tidak sama. Sebaliknya varian variabel pada model regresi memiliki nilai yang sama (konstan), maka disebut homoskedastisitas. Maka homoskedastisitas itulah yang diharapkan model dalam penelitian (Suliyanto, 2011 dalam Arifin, 2015).

Apabila ada pola tertentu pada output regresi (pada Chart), seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka terjadi heteroskedastisitas. Sedangkan apabila tidak ada pola yang jelas pada Chart tersebut, seperti titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Priyatno, 2012:93).

4.7.4. Pengujian Hipotesis

Untuk mengetahui apakah model regresi sudah benar adalah dengan melakukan uji kelayakan model regresi. Pengujian model dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu menggunakan nilai F pada tabel keluaran ANOVA; dan dengan cara menggunakan nilai probabilitas/nilai sig pada tabel keluaran ANOVA.

Pengujian kelayakan model regresi yang dipakai peneliti adalah dengan menggunakan nilai F adalah bertitik tolak dari hipotesis (H_0 dan H_a). Kemudian dihitung nilai F penelitian. Kemudian menghitung F tabel dengan ketentuan: (i)

menentukan besar nilai taraf signifikansi sebesar 0,05 dan nilai *degree of freedom* (DF)/derajat kebebasan (DK) dengan ketentuan numerator/vektor 1: jumlah variabel -1 atau (dengan asumsi jumlah variabel 5) maka $5-1 = 4$. Dengan denominator/vektor 2: jumlah kasus (diasumsikan 50) – jumlah variabel (diasumsikan 5) atau $50-5 = 45$. Dengan ketentuan tersebut, diperoleh angka F tabel sebesar 2.58. (ii) Kembali kepada ketentuan bahwa jika F penelitian > F tabel, maka H0 ditolak dan H1 diterima; jika F penelitian < F tabel, maka H0 diterima dan H1 ditolak. Berdasarkan ketentuan ini dapat disimpulkan apakah suatu model regresi sudah layak dan benar, atau belum.

Penelitian yang dirumuskan dengan *Multiple Regression Analysis* dinyatakan dalam sebagai berikut :

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Keterangan:

Y	= keputusan pembelian
b_0	= konstanta
b_1	= koefisien regresi X_1
b_2	= koefisien regresi X_2
b_3	= koefisien regresi X_3
b_4	= koefisien regresi X_4
X_1	= <i>quality service</i>
X_2	= <i>people</i>
X_3	= <i>process</i>
X_4	= <i>physical evidence</i>
e	= kesalahan prediksi (<i>error</i>)

4.7.5. Pengujian Hipotesis Statistik

Selanjutnya dalam proses analisis data penulis akan menggunakan alat bantu *software SPSS for windows*. Pengujian hipotesis statistik pada penelitian ini, dilakukan dengan beberapa cara sebagai berikut :

a. Uji t: Pengujian Setiap Koefisien Regresi secara Parsial

Uji ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Langkah pengujian sebagai berikut :

- 1) Menentukan Hipotesis Nihil dan Hipotesis Alternatif
 - a) H_0 A, artinya variabel *quality service, people, process, physical evidence* secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian jasa oleh konsumen.
 - b) H_a A, artinya variabel *quality service, people, process, physical evidence* secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian jasa oleh konsumen.
- 2) Level Of Significance $\alpha = 0,05$
 Derajat kebebasan (dk) : $n-1-k$
 $t_{\text{tabel}} = t(\alpha/2; n-1-k)$
- 3) Kriteria dan aturan pengujian
 - a) H_0 diterima apabila $= t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ dan $-t_{\text{hitung}} < -t_{\text{tabel}}$
 - b) H_0 ditolak apabila $= -t_{\text{hitung}} > -t_{\text{tabel}}$ dan $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$
- 4) Penghitungan nilai t

$$t = \frac{b - \beta}{Sb}$$

Dimana:

- b : koefisien regresi
- β : koefisien regresi parameter
- Sb : standar error of regression coefisien

5) Kesimpulan

Membandingkan antara t hitung dengan t tabel, maka dapat ditentukan apakah H_0 ditolak atau diterima.

b. Uji F: Menguji Koefisien Regresi secara Simultan atau Bersama-sama

Uji F bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama variabel independen terhadap variabel dependen. Langkah-langkah pengujian:

1) Menentukan hipotesis nihil dan hipotesis alternatif

a) H_0 A, artinya variabel *quality service, people, process, physical evidence* secara simultan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian jasa oleh konsumen.

b) H_0 B, artinya variabel *quality service, people, process, physical evidence* secara simultan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian jasa oleh konsumen.

2) Level of significance $\alpha = 0,05$

Derajat kebebasan (dk) : k; n-1-k

Nilai F tabel : F 0,05 ;(k);(n-1-k)

3) Kriteria dan aturan pengujian

a) H_0 diterima apabila F hitung $\geq$ F tabel

b) H_0 ditolak apabila F hitung $<$ F tabel

4) Perhitungan nilai F

$$F_{hitung} = \frac{JKR/k}{JKS/n - k - 1}$$

JKR : jumlah kuadrat regresi

JKS : jumlah kuadrat sisa

n : jumlah sampel

k : banyaknya variabel bebas

5) Kesimpulan

Membandingkan antara F hitung dengan F tabel, maka dapat ditentukan apabila H_0 ditolak atau diterima.

4.7.6. Koefisien Determinasi

Menurut Priyatno (2011:251) Analisis determinasi digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Dimana dalam penelitian ini variabel bebas (X) variabel bebas adalah bauran pemasaran, dan variabel terikat (Y) adalah keputusan pembelian jasa. Hasil analisis determinasi dapat dilihat pada *output Model Summary* dari hasil analisis regresi linier sederhana. Untuk pengukuran digunakan *Adjusted R²* sebagai koefisien determinasi.

4.7.7. Korelasi

Korelasi tidak menunjukkan hubungan sebab akibat, namun korelasi menjelaskan besar tingkat hubungan antara variabel yang satu dengan variabel yang lain (Sugiyono, 2010:349).

Untuk dapat menilai ada tidaknya hubungan antara variabel bebas (X) dengan Y, maka dapat digunakan pedoman seperti pada tabel berikut :

Tabel 4.3. Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi

No.	Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
1	0.00 – 0.199	Sangat Rendah
2	0.20 – 0.399	Rendah
3	0.40 – 0.599	Sedang
4	0.60 – 0.799	Kuat
5	0.80 – 1.00	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2014:287)

Kriteria penggunaannya adalah sebagai berikut:

- a) Jika nilai $r > 0$ artinya telah terjadi hubungan yang *linierpositif*, yaitu semakin besar nilai *variabel X* (independen), semakin besar pula nilai *variabel Y* (dependen) atau semakin kecil nilai *variabel X* (independen), semakin kecil pula nilai *variabel Y* (dependen).
- b) Jika nilai $r < 0$ artinya telah terjadi hubungan yang *liniernegatif*, yaitu semakin kecil nilai *variabel X* (independen), maka semakin besar pula nilai *variabel Y* (dependen) atau semakin besar nilai *variabel X* (independen), maka semakin kecil pula nilai *variabel Y* (deenden).
- c) Jika nilai $r = 0$ artinya tidak ada hubungan sama sekali antara *variabel X* (independen) dengan *variabel Y* (dependen).
- d) Jika nilai $r = 1$ atau $r = -1$ artinya telah terjadi hubungan *linier* sempurna yaitu berupa garis lurus, sedangkan untuk nilai r yang semakin mengarah ke angka 0, maka garis semakin tidak lurus.

Uji korelasi di atas adalah untuk mengetahui korelasi antar variabel baik secara simultan maupun parsial. Sedangkan untuk mengetahui hubungan antar dimensi semua variabel, maka dilakukan uji korelasi antar dimensi. Korelasi antar dimensi masing-masing terdiri dari :

Dimensi dependen variabel (Y) terhadap masing-masing dimensi independen variabel (X₁, X₂, X₃, X₄) dapat dilihat dalam tabel 4.3.

**Tabel 4.4. Matrix Korelasi Antar Dimensi
(X₁, X₂, X₃, X₄ terhadap Y₁, Y₂, Y₃, Y₄ dan Y₅)**

Variabel independen	Dimensi	Y (Keputusan pembelian)				
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
kualitas Jasa	X1.1	X1.1 Y1	X1.1 Y2	X1.1 Y3	X1.1 Y4	X1.1 Y5
	X1.2	X1.2 Y1	X1.2 Y2	X1.2 Y3	X1.2 Y4	X1.2 Y5
	X1.3	X1.3 Y1	X1.3 Y2	X1.3 Y3	X1.3 Y4	X1.3 Y5
Orang	X2.1	X2.1 Y1	X2.1 Y2	X2.1 Y3	X2.1 Y4	X2.1 Y5
	X2.2	X2.2 Y1	X2.2 Y2	X2.2 Y3	X2.2 Y4	X2.2 Y5
	X2.3	X2.3 Y1	X2.3 Y2	X2.3 Y3	X2.3 Y4	X2.3 Y5
Proses	X3.1	X3.1 Y1	X3.1 Y2	X3.1 Y3	X3.1 Y4	X3.1 Y5
	X3.2	X3.2 Y	X3.2 Y2	X3.2 Y3	X3.2 Y4	X3.2 Y5
	X3.3	X3.3 Y1	X3.3 Y2	X3.3 Y3	X3.3 Y4	X3.3 Y5
	X3.4	X3.4 Y1	X3.4 Y2	X3.4 Y3	X3.4 Y4	X3.4 Y5
Bukti fisik	X4.1	X4.1 Y1	X4.1 Y2	X4.1 Y3	X4.1 Y4	X4.1 Y5
	X4.2	X4.1 Y1	X4.1 Y2	X4.1 Y3	X4.1 Y4	X4.1 Y5



UNIVERSITAS
MERCU BUANA