

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Pendekatan Penelitian**

Banyak sekali pendapat mengenai penelitian, contohnya menurut (Sudaryana & Agusriady 2022) penelitian adalah sebuah cara untuk menyelesaikan sebuah permasalahan dengan segala keterbatasan dan ketidaktahuan manusia. Melalui penelitian ini peneliti akan menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menyelesaikan permasalahan yang ada. Menurut (Sugiyono, 2017) penelitian kuantitatif memiliki sifat realitas yang dapat diklasifikasikan secara konkret, teramati dan terukur yang nantinya dapat membangun penilaian obyektivitas dengan hubungan variabel sebab-akibat. Penelitian ini menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistic 25 sebagai dasar pengolahan data serta hasil analisis.

#### **3.2 Objek Penelitian**

Dalam mengkaji sebuah penelitian pasti selalu ada objek tertentu yang akan diteliti. Objek penelitian sangat dipengaruhi oleh pendekatan yang digunakan dalam penelitian (Sholehudin, 2020). Dalam penelitian ini peneliti menetapkan TB Gramedia Surabaya Tunjungan Plaza sebagai objek penelitian. TB Gramedia Surabaya Tunjungan Plaza adalah perusahaan yang bergerak dibidang *retail* dan *publishing* yang berlokasi pada Jl. Basuki Rahmat No.8-12, Kedungdoro, Kec. Tegalsari, Kota SBY, Jawa Timur tepatnya di dalam Mall Tunjungan Plaza level 4.

##### **3.2.1 Populasi**

Banyak sekali pengertian populasi yang digunakan dalam penelitian, salah satunya yaitu (Sugiyono, 2017:80) yang mengatakan populasi merupakan gambaran umum atas obyek atau subyek tertentu yang karakteristiknya telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari lalu ditarik kesimpulannya. Dari definisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa populasi meliputi seluruh karakteristik yang ada pada objek/subjek penelitian. Maka pada penelitian ini peneliti menetapkan pelanggan yang berkunjung dan telah melakukan transaksi *in-store* di Gramedia Surabaya Tunjungan Plaza selama tahun 2022 sebagai populasi penelitian.

##### **3.2.2 Sampel**

Menurut (Sugiyono, 2017:81) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik *nonprobability sampling* tepatnya menggunakan cara *purposive sampling* yang mana teknik

penentuan sampel dilakukan berdasarkan pertimbangan kriteria responden yang telah ditetapkan sebelumnya. Sehingga bila mana peneliti bertemu dengan responden yang kebetulan cocok dan sesuai dengan kriteria sumber data maka akan langsung dijadikan sampel penelitian.

Namun karena populasi yang tidak diketahui jumlahnya secara pasti, maka peneliti akan menggunakan rumus *Cochran* untuk menentukan jumlah sampelnya. Rumus *Cochran* (Sugiyono, 2017):

$$n = \frac{Z^2 pq}{e^2}$$

Keterangan:

$n$  = Jumlah sampel yang diperlukan

$Z^2$  = Tingkat keyakinan yang diperlukan dalam sebuah sampel

$p$  = Peluang benar ( $1 - p$ )

$q$  = Peluang salah ( $1 - q$ )

$e^2$  = Margin of error

Dalam penelitian ini tingkat keyakinan yang ditetapkan peneliti adalah 95%, dengan nilai  $Z^2$  adalah 1,96 dan  $e^2$  sebesar 10%. Pada peluang benar dan salah diasumsikan 50%. Maka hasil sampel yang didapat adalah:

$$n = \frac{Z^2 pq}{e^2}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5)(0,5)}{(0,10)^2}$$

$n = 96,04$  maka akan dibulatkan menjadi 97 responden

Jadi, jumlah sampel yang didapatkan untuk melakukan penelitian ini adalah 97 responden. Namun agar hasil penelitian lebih maksimal maka akan dibulatkan kembali menjadi minimal 100 responden untuk menghindari bila ada data kuesioner yang tidak dapat digunakan selama penelitian.

### 3.3 Jenis, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

#### 3.3.1 Jenis Data

Pada penelitian ini peneliti menggunakan penelitian kuantitatif, sebab dalam penelitian ini data yang diambil dan dikumpulkan melalui angket/kuesioner yang akan disebarkan kepada responden yang memenuhi syarat penelitian. Sehingga hasil analisis data bersifat kuantitatif/statistik, guna menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Data Kuantitatif adalah sebuah data yang mengandung angka atau bilangan yang diolah melalui instrumen penelitian seperti test, angket, maupun wawancara terstruktur yang bertujuan menguji hipotesis yang ditetapkan (Sugiyono, 2017).

#### 3.3.2 Sumber Data

Terdapat 2 jenis sumber data yang bisa digunakan peneliti dalam penelitian ini, yaitu:

1. Data Primer, sumber data yang langsung menyajikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2017). Berdasarkan pengertian tersebut maka data primer penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner pada responden yang telah melakukan transaksi di TB Gramedia Suarabaya Tunjungan Plaza.
2. Data Sekunder, sumber data yang tidak langsung menyajikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2017). Berdasarkan pengertian tersebut maka data sekunder penelitian ini diperoleh dari data / informasi internal perusahaan, maupun data yang diperoleh melalui

#### 3.3.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan data primer dan sekunder. Untuk data primer diperoleh melalui kuesioner (angket) sebagai instrumen penelitian. “Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan dan pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.” (Sugiyono, 2017). Dalam pertanyaan kuesioner ini mengandung data diri responden serta butir pertanyaan yang telah disajikan berdasarkan indikator setiap variabel yang ada pada penelitian, dengan maksud tujuan untuk mendapatkan informasi maupun data yang sesuai kebutuhan penelitian. Sedangkan untuk data sekunder diperoleh dari informasi data internal perusahaan dan beberapa literatur yang mendukung penelitian.

Karena pada penelitian ini membutuhkan pendapat dan persepsi responden maka peneliti menggunakan skala likert sebagai skala pengukuran. Menurut (Sugiyono, 2017) skala likert memiliki gradasi penilaian dari yang sangat positif hingga sangat negatif :

**Tabel 3. 1. Skala Likert**

<b>KET</b>	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Sangat Setuju
<b>SIMBOL</b>	(STS)	(TS)	(CS)	(S)	(SS)

<b>SKALA NILAI</b>	1	2	3	4	5
------------------------	---	---	---	---	---

### 3.4 Definisi Operasional

Berikut merupakan definisi operasional yang ada pada penelitian :

**Tabel 3. 2. Definisi Operasional**

Variabel	Definisi	Indikator	Item	Skala
Kualitas Pelayanan (X1)	Menurut (Tjiptono, 2018) kualitas pelayanan adalah tolok ukur yang digunakan sebagai alat untuk mencapai kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan berawal karena adanya kebutuhan (needs) pelanggan dan berakhir dengan penyampaian layanan.	(Parasuraman et al., 1985) : 1. <i>Reliability</i> (Handal), 2. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) 3. <i>Assurance</i> (Jaminan), 4. <i>Empathy</i> (Empati) 5. <i>Tangibles</i> (Bukti fisik)	1. Kehandalan karyawan dalam melayani pelanggan 2. Ketanggapan karyawan dalam melayani pelanggan 3. Perilaku dan sikap karyawan saat melayani pelanggan 4. perhatian secara individu kepada pelanggan 5. Kelengkapan produk dan fasilitas yang ada di toko	LIKERT
<i>Store Atmosphere</i> (X2)	Citra perusahaan retail berada pada <i>Store Atmosphere</i> yang diciptakan perusahaan, sebab suasana toko dapat menstimulasi emosi psikologis	(Hussain & Ali, 2018) : 1. <i>Cleanliness</i> (Kebersihan) 2. <i>Music</i> (Musik) 3. <i>Scent</i> (Aroma) 4. <i>Temperature</i> (Suhu) 5. <i>Lighting</i>	1. Kebersihan lingkungan toko 2. Volume dan pilihan musik yang mengalun pada toko 3. Aroma yang tidak mengganggu panca indra	LIKERT

pelanggan dalam berbelanja, dan menghabiskan waktu lebih lama dari yang direncanakan sebelumnya (Berman & Evans 2018)

- (Pencahaya-an)  
 6. *Color* (Warna)  
 7. *Display* (Tata letak)

- pelanggan  
 4. Suhu ruangan yang sejuk dan sirkulasi udara yang baik  
 5. Pencahaya-an yang dapat membangun suasana hangat dan nyaman  
 6. Pemilihan warna pada desain interior toko  
 7. Kerapian penempatan produk dan klasifikasi produk

Penerapan Protokol Kesehatan (X3)

sejumlah tindakan prosedur dan protokol medis pada lingkungan masyarakat guna memutus rantai penularan virus (Mentri Kesehatan RI, 2020)

(Mentri Kesehatan RI, 2020) :

1. Membatasi jumlah pengunjung sebanyak 40% dari jumlah kunjungan normal sebelum pandemi COVID-19.
2. Memastikan karyawan dan pelanggan dalam kondisi terbebas dari indikasi terjangkit COVID-19.
3. Melakukan pemeriksaan suhu tubuh dengan catatan bagi pelanggan atau karyawan yang suhunya  $\geq 37,3^{\circ}C$  maka tidak

1. Memperhatikan traffic pengunjung sesuai batas jumlah maksimal
2. Karyawan melayani dalam keadaan sehat
3. Pemeriksaan suhu tubuh saat memasuki lingkungan toko
4. Menghimbau dan mewajibkan pelanggan yang masuk menggunakan masker dan menjaga jarak antrian
5. Peletakan handsanitizer yang dapat dijangkau oleh pelanggan
6. Aktivitas penyemprotan disinfektan secara

LIKERT

- diperkenankan masuk di area jual.
4. Memastikan karyawan dan pelanggan yang masuk di area jual menggunakan masker dan menjaga jarak antrian min 1,5 meter.
  5. Menyediakan fasilitas tempat cuci tangan, handsanitizer.
  6. Menjaga kehygienisan lingkungan dan produk yang dijual.
  7. Mengutamakan pembayaran elektronik/non-tunai
  8. Mengutamakan pemesanan via daring dengan fasilitas layanan pesan-antar.
- berkala untuk mensterilisasi toko
7. Mengutamakan pembayaran elektronik/non-tunai
  8. Mengutamakan pemesanan via daring dengan fasilitas layanan pesan-antar.

Minat Beli Ulang (Y)	minat pembelian ulang terjadi ketika konsumen merasa puas terhadap pelayanan dan produk yang ditawarkan oleh perusahaan, lalu terbentuklah kepercayaan untuk melakukan pembelian ulang (Kotler & Keller, 2012).	(Ferdinand, 2011): 1. Minat transaksional 2. Minat referensial 3. Minat preferensial 4. Minat eksploratif	1. Pelanggan memutuskan untuk membeli ulang ke Gramedia TP dimasa yang akan datang 2. Pelanggan memiliki keinginan untuk mereferensikan Gramedia TP kepada orang lain. 3. Pelanggan memiliki	LIKERT
----------------------	---	---	--	--------

- preferensi utama terhadap Gramedia TP
4. Pelanggan mencari tahu informasi seputar produk lainnya dari Gramedia TP

Sumber : Data olahan pribadi

### 3.5 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah sebuah kegiatan dalam mengelompokan data yang berasal dari responden dan mentabulasi data berdasarkan hasil yang diperoleh dari seluruh jawaban responden sehingga peneliti dapat melakukan kalkulasi perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2017).

#### 3.5.1 Uji Instrumen

##### 3.5.1.1 Uji Validitas

Dalam penelitian kuantitatif, (Sugiyono, 2017) uji validitas merupakan sebuah uji ketepatan atau keakuratan sebuah data yang dilaporkan oleh peneliti pada sebuah penelitian dengan hasil asli yang diperoleh di lapangan (hasil yang disampaikan valid dan tidak direkayasa). Adapun kriteria uji validitas yang digunakan peneliti, yaitu :

- Data kuesioner dikatakan valid dan dapat diteliti lebih lanjut apa bila  $r_{hitung}$  positif dan  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .
- Data kuesioner dikatakan tidak valid apa bila  $r_{hitung}$  negatif dan  $r_{hitung} < r_{tabel}$ .
- batas minimal nilai  $r_{tabel}$  yang diterima ialah  $r = 0,1966$ .

##### 3.5.1.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas merupakan teknik yang digunakan untuk menguji konsistensi terhadap objek yang sedang diteliti, sehingga akan menghasilkan data yang sama meskipun diteliti kembali oleh peneliti lain dalam waktu yang berbeda (Sugiyono, 2017). Untuk mengujinya peneliti menggunakan teknik Alpha Cronbach dengan rumus:

$$r_{ii} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] 1 - \left[ \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma^2} \right]$$

Keterangan :

- $r_{ii}$  = Reliabilitas instrumen
- $k$  = Jumlah butir pernyataan
- $\Sigma \sigma b^2$  = Jumlah varians skor butir
- $\sigma t^2$  = Varian skor total

sehingga variabel akan dinyatakan reliable apa bila nilai  $\alpha$  cronbach  $> 0,70$  dan akan dikatakan tidak reliable jika nilai  $\alpha$  cronbach  $< 0,70$ .

### 3.5.2 Uji Asumsi Klasik

#### 3.5.2.1 Uji Normalitas

Menurut (Ghozali, 2018) uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah variabel residual telah memiliki distribusi yang normal atau tidak. Jika terjadi ketidaksesuaian atau pelanggaran asumsi maka model regresi akan dianggap tidak memenuhi asumsi normalitas dengan jumlah sampel yang telah disajikan. Model regresi dinyatakan memenuhi asumsi normalitas apa bila data menyebar disekitar garis diagonal. Untuk mengetahuinya peneliti menggunakan teknik uji *Kolmogorov Smirnov* dengan ketentuan:

- Jika nilai uji normalitas menunjukkan signifikansi (sig.)  $> 0,05$  maka nilai variabel residual dikatakan terdistribusi secara normal.
- Jika nilai uji normalitas menunjukkan signifikansi (sig.)  $< 0,05$  maka nilai variabel residual dikatakan tidak terdistribusi secara normal.

#### 3.5.2.2 Uji Multikolinearitas

Menurut (Ghozali, 2018) uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji adanya korelasi yang tinggi antar variabel independen yang ada dalam model regresi. Terdapat macam macam teknik untuk menguji multikolinearitas salah satunya dengan teknik *Collinearity Statitic*. Teknik ini memiliki ketentuan jika nilai *tolerance*  $> 0.1$  dan *VIF*  $< 10$  maka dapat dinyatakan bahwa variabel independen tidak terjadi multikolinearitas, begitu pula sebaliknya.

#### 3.5.2.3 Uji Autokorelasi

Menurut (Santoso, 2018) uji Autokorelasi memiliki tujuan untuk melihat terjadinya korelasi antar kesalahan residual pada periode  $t$  dengan periode sebelumnya ( $t-1$ ). Dan model regresi yang baik adalah regresi yang terbebas dari kesalahan residual (autokorelasi). Ada beberapa teknik yang dapat digunakan untuk menguji autokorelasi salah satunya adalah *Durbin - Watson Test*, dengan kriteria:

- Nilai *Durbin - Watson* dibawah (-2), kesimpulan terjadi autokorelasi positif
- Nilai *Durbin - Watson* diantara (-2) sampai (+2), kesimpulan tidak terjadi autokorelasi



- Nilai *Durbin - Watson* diatas (+2), kesimpulan terjadi autokorelasi negatif

#### 3.5.2.4 Uji Heteroskedastitas

Menurut (Ghozali, 2018) uji Heteroskedastitas memiliki tujuan untuk menguji ketidaksamaan yang terjadi pada varian dari residual. Apabila ditemukan kesamaan dalam sebuah model regresi maka disebut homoskedastitas. Sehingga yang diperlukan peneliti adalah memastikan model regresi mengalami kesamaan antar varian dari residual pengamatan lain (homoskedastitas). Sedangkan untuk memastikannya dapat diamati melalui gambar *Scatterplot Model* dengan kriteria:

- Penyebaran titik-titik data pada *Scatterplot Model* tidak berpola,
- Titik-titik data tersebar dibagian atas, bawah nilai 0, maupun berada disekitar nilai 0,
- Titik-titik data pada *Scatterplot Model* sebaiknya tidak berada hanya pada satu sisi. Contoh hanya pada sisi atas atau sisi bawah saja.

#### 3.5.3 Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut (Ghozali, 2018) regresi linear berganda adalah uji model persamaan yang digunakan untuk memprediksi nilai variabel dependen (Y) serta mengetahui arah hubungan variabel dependen (Y) dengan variabel independennya (X). Rumus persamaan regresi linear berganda penelitian ini digambarkan sebagai berikut ditetapkan (Sugiyono, 2017) :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan:

Y	: Minat beli ulang	X2	: Store atmosphere
$\alpha$	: Konstanta	X3	: Penerapan protokol kesehatan
$\beta_1, \beta_2, \beta_3$	: Nilai koefisien regresi	e	: Error
X1	: Kualitas pelayanan		

#### 3.5.4 Godness of Fit Model

##### 3.5.4.1 Uji Koefisien Determinasi ( $r^2$ )

Menurut (Ghozali, 2018) guna mengetahui adanya pengaruh variabel independen (X1-X3) terhadap variabel dependen (Y) maka akan dilakukan uji koefisien determinasi ( $r^2$ ). Ketentuan dalam uji koefisien determinasi :

- Nilai koefisien determinasi ( $r^2$ ) berada diantara nilai 0 dan 1;

- Apabila  $r^2 = 0$ , artinya variabel dependen (Y) lemah dan tidak bisa dijelaskan menggunakan variabel independen (X1-X3);
- Apabila  $r^2$  mendekati 1, artinya variabel dependen (Y) kuat dan sempurna sehingga dapat dijelaskan menggunakan variabel independen (X1-X3).

#### 3.5.4.2 Uji – F

Uji – F diketahui juga sebagai uji koefisien regresi simultan. Uji – F dilakukan untuk mengetahui apakah seluruh variabel independen (X1-X3) berpengaruh secara signifikan bersama-sama terhadap variabel dependen minat beli ulang (Y) (Ghozali, 2018). Ketetapan yang digunakan dalam uji – F:

- Seluruh variabel independen secara simultan menunjukkan signifikansi terhadap variabel dependen apabila tingkat signifikansi  $< 0,05$
- Seluruh variabel independen secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen apabila tingkat signifikansi  $> 0,05$

#### 3.5.5 Uji Hipotesis (Uji – t)

Jika Uji – F diketahui sebagai uji simultan, maka uji – t diketahui juga sebagai uji koefisien regresi parsial yakni pengujian yang digunakan untuk mengetahui persamaan model regresi yang terbentuk secara parsial antara masing-masing variabel independen kualitas pelayanan(X1), *store atmosphere*(X2), penerapan protokol kesehatan(X3) yang berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yakni minat beli ulang (Y) (Ghozali, 2018). Dalam penelitian ini tingkat keyakinan yang ditetapkan peneliti adalah 95% serta taraf signifikan sebesar 5% maka:

- Masing-masing variabel independen secara parsial menunjukkan signifikansi terhadap variabel dependen apabila tingkat signifikansi  $< 0,05$
- Masing-masing variabel independen secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen apabila tingkat signifikansi  $> 0,05$