

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Lokasi Penelitian**

Obyek dalam penelitian ini dilakukan di daerah Sleman Yogyakarta terhadap masyarakat sekitarnya.

#### **3.2 Populasi dan Sampel**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2010). Populasi dalam penelitian ini adalah semua orang yang pernah mendapatkan penjelasan dari tenaga penjualan, akan tetapi belum pernah melakukan pembelian. Kategori produk yang termasuk dalam populasi adalah kategori produk kesehatan, kecantikan, rumah tangga dan fashion.

Oleh sebab itu, melihat jumlah populasi masyarakat Yogyakarta yang pernah mendapatkan penjelasan dari tenaga penjualan sebelum melakukan pembelian tidak sedikit, maka penulis mengambil sampel sebanyak 200 responden untuk mewakili seluruh jumlah populasi. Sampel ini ditentukan dengan metode penentuan sampel *average size for samples for similar studies* (penelitian sejenis), yang mana penentuan sampel berdasarkan pada besaran sampel untuk penelitian serupa yang pernah dilakukan oleh penelitian

sebelumnya (Ferdinand, 2006). Penelitian serupa yang digunakan adalah penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Punwatkar, S. dan Verghese, M. (2014). Metode pengambilan sampel ini menggunakan metode *non probability sampling*, sebab dalam penelitian ini tidak diketahui jumlah populasinya. Sedangkan teknik pengambilan sampelnya, peneliti menggunakan *convenience sampling* yang didefinisikan sebagai cara pengambilan sampel dengan berdasarkan kemudahan pengumpulan informasi yang relevan dengan penelitian dari anggota populasi yang diteliti, yang mana dalam teknik ini tidak ada *randomness* dan kemungkinan biaya yang tinggi (Ferdinand, 2006). Kemudahan yang dimaksud disini adalah pengambilan responden sebagai sampel berdasarkan kebetulan. Yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti seperti ditempat makan, tempat nongkrong, kampus, tempat berbelanja, sekitar tempat tinggal peneliti dan lain sebagainya, dapat digunakan sebagai sampel, bila orang yang kebetulan ditemui tersebut cocok sebagai sumber data dengan kriteria utamanya adalah orang yang pernah mendapatkan penjelasan dari tenaga penjualan tapi belum pernah melakukan pembelian.

### **3.3 Data dan Teknik Pengumpulan Data**

Data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh melalui daftar pertanyaan yang diajukan kepada responden yang dipilih. Sedangkan teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan memberikan kuisioner yang berisikan item-item pertanyaan kepada setiap responden yang ditemui dan memiliki kriteria sampel.

Kuisisioner dapat bersifat pertanyaan/ pernyataan terbuka dan tertutup. Pertanyaan/ pernyataan yang bersifat tertutup adalah pertanyaan yang jawabannya sudah ditentukan oleh peneliti. Sedangkan pertanyaan/ pernyataan yang bersifat terbuka adalah dimana konsumen memiliki kebebasan untuk mengurai jawaban dari pertanyaan yang diberikan oleh peneliti (Sugiyono, 2010). Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis pertanyaan/ pernyataan yang bersifat tertutup.

### 3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari 5 variabel, yaitu 1 variabel dependen (Y) (Keputusan Pembelian (KP)) dan 4 variabel independen (X) (Perilaku Etis/Etika (PE), Kemampuan Mendengarkan (KM), Keterampilan Relasional (KR) dan Kecerdasan Emosional (KE)).

Cara pengukuran variabel dalam penelitian ini menggunakan skala Likert. Dimana kategori yang digunakan adalah Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral (ragu-ragu/biasa-biasa saja) (N), Tidak Setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju (STS) dengan nilai sebagai berikut :

SS	S	N	TS	STS
5	4	3	2	1

Dimana angka 1 menunjukkan responden “sangat tidak setuju” atau tidak mendukung terhadap pernyataan yang diberikan, angka 2 menunjukkan arti “tidak setuju”, angka 3 menunjukkan arti konsumen bersifat “netral” terhadap pernyataan yang diberikan, angka 4 menunjukkan arti “setuju” dan angka 5 menunjukkan arti bahwa responden “sangat setuju” atau sangat mendukung terhadap pernyataan yang diberikan.

Sedangkan variabel keputusan pembelian pengukuran variabelnya menggunakan skala Guttman, dimana data yang diperoleh adalah berupa data interval yang diambil dari variabel dikhotomi. Variabel dikhotomi adalah variabel yang mempunyai dua nilai kategori yang saling berlawanan (Sugiyono, 2010). Nilai dari variabel dikhotomi yang digunakan adalah 1 dan 0. Angka 1 menunjukkan arti konsumen memutuskan untuk “membeli” dan angka 0 menunjukkan arti konsumen memutuskan untuk “tidak membeli”.

Adapun definisi serta cara pengukuran variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

**a. Perilaku Etis/Etika**

Perilaku Etis atau etika adalah segala tindakan yang dilakukan oleh tenaga penjualan, baik itu cara berkomunikasi tenaga penjualan, perpakaian, menghadapi konsumen, menyampaikan informasi yang benar, tidak memberikan informasi yang menyimpang kepada konsumen (seperti berkata bohong, melebih-lebihkan keunggulan, kualitas dan fitur produk), serta berbohong tentang informasi produk pesaing (Roman and Ruiz, 2005). Variabel ini diukur dengan menggunakan tiga (3) indikasi berikut :

- Berperilaku etis
- Adil, jujur dan transparan.
- Dapat dipercaya dan bertanggung jawab secara moral.

**b. Kemampuan Mendengarkan**

Mendengarkan adalah tindakan yang secara selektif terhadap penginderaan, pengelolaan mental dan bagaimana merespon pesan yang

disampaikan. Definisi ini menunjukkan bahwa Kemampuan Mendengarkan adalah perbuatan yang sangat kompleks seperti berfikir, afektif seperti berperasaan dan perilaku seperti melakukan aktivitas atau tindakan. Oleh karena itu, Kemampuan Mendengarkan seseorang terdiri dari tiga dimensi, yaitu pengindraan fisik, proses mental dan merespon pesan (Bergeron et al., 2008). Variabel ini dapat diukur menggunakan tiga (3) indikan sebagai berikut :

- Mendengarkan secara benar
- Mendengarkan dan merespon konsumen dengan baik.
- Mendengarkan dan menyesuaikan keinginan konsumen

### **c. Keterampilan Relasional**

Menurut Bramson (2004), untuk membangun hubungan dengan pelanggan (Keterampilan Relasional) adalah menyapa pelanggan dan mengembangkan hubungan singkat. Caranya adalah menyapa pelanggan dengan ramah, berbicara dengan pelanggan, berbicara melalui mata, tersenyum dalam menyambut pelanggan. Keterampilan Relasional ini dapat memberikan pengaruh terhadap rasa nyaman dan keleluasaan konsumen dan penjual dalam berinteraksi. Variabel ini dapat diukur dengan menggunakan tiga (3) angket sebagai berikut :

- Berupaya mempertahankan hubungan baik
- Merespon dan memperkuat hubungan baik
- Merespon dan membangun hubungan baik

#### **d. Kecerdasan Emosional**

Kecerdasan Emosional adalah kemampuan mengenali perasaan sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri, kemampuan mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri dan orang lain (Haryanto, 2010). Kemampuan emosional yang baik dari tenaga penjualan akan menimbulkan rasa bahagia konsumen dalam proses pengambilan keputusan. Rasa bahagia yang dirasakan oleh konsumen mendorong konsumen untuk lebih tau informasi tentang produk. Keinginan tau konsumen ini disebabkan karena tenaga penjualan dapat memahami emosional konsumen terhadap respon mereka kepada produk yang ditawarkan. Variabel ini dapat diukur menggunakan tiga (3) angket berikut :

- Memahami konsumen
- Memahami pikiran dan meresponnya secara efektif.
- Memahami pikiran dan memberikan saran

#### **e. Keputusan Pembelian**

Keputusan pembelian konsumen menurut Sangadji dan Sopiah (2013) adalah proses pengintegrasian yang mengkombinasikan pengetahuan untuk mengevaluasi dua perilaku alternatif atau lebih, dan memilih salah satu diantaranya. Pengambilan keputusan pembelian konsumen ini meliputi proses yang dilalui konsumen, hingga memilih diantara dua pilihan keputusan, yakni keputusan membeli atau tidak

membeli. Variabel ini diukur dengan menggunakan angket sebagai berikut:

- Keputusan Membeli dan Tidak Membeli

### **3.5 Analisis Instrumen**

#### **3.5.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian**

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui tingkat kevalidan dari instrumen (kuesioner) yang digunakan dalam pengumpulan data yang diperoleh dengan cara mengkorelasi setiap skor variable jawaban responden dengan total skor masing-masing variabel, kemudian hasil korelasinya akan dibandingkan dengan nilai kritis pada taraf signifikan. Sedangkan, Uji Reliabilitas ialah ukuran konsistensi skor yang dicapai oleh orang yang sama pada kesempatan yang berbeda, yang ide pokoknya adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya (Ghozali, 2006). Uji validitas dan reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan SPSS 17.0.

#### **3.5.2 Uji Validitas**

Uji Validitas adalah tingkat keandalan dan kesahihan alat ukur yang digunakan. Instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang dipergunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Dengan demikian, instrumen yang valid merupakan instrumen yang benar-benar tepat untuk mengukur apa yang hendak diukur. Menurut Ghozali

(2006), uji validitas dilakukan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisioner. Suatu kuisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisioner tersebut. Uji signifikan digunakan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel.

Sebelum kuisioner diberikan kepada responden, kuisioner yang akan digunakan sebagai alat pengumpulan data harus diuji validitasnya. Uji ini dilakukan kepada 35 responden yang kemudian akan dianalisis dengan menggunakan program SPSS 17.0 dan mengacu kepada batasan yang telah dijelaskan diatas. Hasil uji validitas adalah sebagai berikut :

**Tabel 3.1 Uji Validitas Instrumen Penelitian**

Variabel	$r$ (Corrected Item Total Correlation)	$r$ tabel	Status
<b>Perilaku Etis/Etika</b>			
1	0.353	0,275	Valid
2	0.547	0,275	Valid
3	0.384	0,275	Valid
<b>Kemampuan Mendengarkan</b>			
1	0.401	0,275	Valid
2	0.726	0,275	Valid
3	0.417	0,275	Valid
<b>Keterampilan Relasional</b>			
1	0.588	0,275	Valid
2	0.492	0,275	Valid
3	0.320	0,275	Valid
<b>Kecerdasan Emosional</b>			
1	0.486	0,275	Valid
2	0.481	0,275	Valid
3	0.309	0,275	Valid

Sumber : data primer yang diolah

Uji validitas yang dapat diterima adalah jika nilai  $r$  hitung lebih besar dengan nilai  $r$  tabel. Dalam uji instrumen yang dilakukan pada 35

sampel, diperoleh nilai  $r$  tabel sebesar 0,275. Dengan melihat tabel 3.1 diatas, disimpulkan bahwa semua pertanyaan dapat dikatakan valid karena semua nilai  $r$  hitung yang dihasilkan memiliki nilai lebih dari besar dari  $t$  tabel, sehingga tidak ada yang perlu dihilangkan.

### 3.5.3 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas berguna untuk menetapkan apakah instrumen yang dalam hal ini kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama akan menghasilkan data yang konsisten. Dengan kata lain, reliabilitas instrumen mencirikan tingkat konsistensi dalam suatu penelitian. Reliabilitas suatu penelitian merujuk pada derajat stabilitas, konsistensi, daya prediksi, dan akurasi. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui adanya konsistensi alat ukur dalam penggunaannya, atau dengan kata lain alat ukur tersebut mempunyai hasil yang konsisten apabila digunakan berkali-kali pada waktu yang berbeda (Ghozali, 2006). Logikanya, jika kita lakukan penelitian yang sama, dengan tujuan yang sama dan karakteristik responden yang sama, maka hasil pengambilan data berikutnya akan kita dapatkan respon yang kurang lebih sama. Dalam program SPSS metode yang sering digunakan ialah dengan melihat nilai Cronbach's Alpha. Pengukuran sebuah variabel dikatakan reliabel jika mempunyai nilai Cronbach  $\alpha \geq 0.60$  (Nunnally dalam Ghozali, 2005).

Sebelum kuisioner diberikan kepada responden, kuisioner yang akan digunakan sebagai alat pengumpulan data harus diuji reliabilitasnya. Uji ini dilakukan kepada 35 responden yang kemudian akan dianalisis dengan menggunakan program SPSS 17.0 dan mengacu kepada batasan yang telah dijelaskan diatas. Hasil uji reliabilitas adalah sebagai berikut :

**Tabel 3.2 Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian**

Variabel	Cronbach's Alpha	Status
Perilaku Etis/Etika	0,614	Reliabel
Kemampuan Mendengarkan	0,688	Reliabel
Keterampilan Relasional	0,649	Reliabel
Kecerdasan Emosional	0,604	Reliabel

Sumber : data primer yang diolah

Uji reliabilitas yang dapat diterima adalah  $\geq 0.60$  (Nunnally dalam Ghozali, 2005). Sehingga dengan melihat hasil analisis pada tabel 3.2 menunjukkan bahwa semua variabel memperoleh nilai cronbach's alpha adalah sebesar  $\geq 0.60$ , maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel dapat dianggap Reliabel.

### 3.6 Teknik Analisis

Sesuai dengan kerangka konseptual dalam penelitian ini dimana terdapat satu variabel terikat dan lebih dari satu variabel bebas, maka teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis diskriminan. Analisis diskriminan ialah suatu teknik statistik yang digunakan untuk memprediksi probabilitas obyek-obyek yang menjadi milik dua atau lebih kategori yang benar-benar berbeda yang terdapat dalam satu

variable tergantung didasarkan pada beberapa variable bebas (Sarwono, 2008).

Model Analisis Diskriminan ditandai dengan ciri khusus yaitu data variable dependen yang harus berupa data kategori, sedangkan data independen justru berupa data non kategori. Dimana :

- Variabel Independen (X1 dan seterusnya) adalah data metrik, yaitu data berskala interval atau rasio.
- Variabel Dependen (Y1) adalah data kategorikal atau nominal (dikotomi). Jika data kategorikal tersebut hanya terdiri dari 2 kode saja disebut “ Two-Groups Discriminant Analysis”. Namun apa bila lebih dari 2 kategori disebut “ Multiple Discriminant Analysis” .

Dalam penelitian ini, sesuai dengan data yang digunakan, peneliti menggunakan kategori pengujian Two-Groups Discriminan Analisis, karena variabel dependen yang terdapat dalam penelitian ini adalah menggunakan variabel dikotomi atau datanya berupa data kategorikal. Data yang diperoleh akan dianalisis dengan menggunakan program SPSS 17.0. langkah-langkahnya sebagai berikut :

### **3.6.1 Uji Asumsi Analisis Diskriminan**

Asumsi penting yang harus dipenuhi agar modek diskriminan dapat digunakan antara lain (Ghozali, 2006) :

- a. Data berasal dari multivariate normal distribution (adanya normalitas)

Tujuan uji normalitas adalah ingin mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal, yakni distribusi data dengan bentuk lonceng (bell shaped). Data yang baik adalah data yang mempunyai pola seperti distribusi normal, yakni distribusi data tersebut tidak menceng ke kiri atau menceng ke kanan. Pengujian normalitas dapat dilakukan dengan uji Kolmogorov-Smirnov. Taraf signifikansi yang digunakan adalah  $\alpha = 0,05$ , dan variabel terdistribusi normal jika signifikan pada Kolmogorov-Smirnov  $> 0,05$  (Santoso, 2002).

- b. Matrik **kovarians semua variabel harus identik/homogen** (uji homogenitas)

Uji ini digunakan untuk menguji apakah grup mempunyai varian yang sama diantara anggota grup tersebut. Jika varians sama maka dikatakan ada homogenitas. Sedangkan jika varians tidak sama dikatakan terjadi heteroskedastisitas.

1. Taraf signifikansi yang digunakan  $\alpha = 0,05$
2. Kriteria Uji :

Kovarian homogen jika nilai signifikan pada tabel Test Results  $> 0,05$

- c. **Tidak terjadi gejala multikolinieritas** (tidak berkorelasi) antar variabel bebas

Pengujian dilakukan untuk mengetahui apakah ada multikolinieritas pada data. Asumsi yang harus terpenuhi adalah

tidak ada korelasi antara dua variabel independen. Jika dua variabel independen mempunyai korelasi yang kuat, maka dikatakan terjadi multikolinieritas.

1. Taraf signifikansi yang digunakan  $\alpha = 0,05$
2. Kriteria Uji :

Tidak terdapat korelasi antar variabel independent jika nilai Correlation antar variabel  $< 0,5$

### 3.6.2 Analisis Fungsi diskriminan

Beberapa langkah yang merupakan proses dasar dalam analisis diskriminan antara lain :

- Memilih variabel-variabel menjadi variabel dependen (terikat) dan Variabel Independen (bebas).
- Menentukan metode untuk membuat fungsi diskriminan.
  - SIMULTANEOUS ESTIMATION, dimana semua variabel dimasukkan secara bersama-sama kemudian dilakukan proses diskriminan.
  - STEP-WISE ESTIMATION, di mana variabel dimasukkan satu per satu kedalam model diskriminan. Pada proses ini, tentu ada variabel yang tetap adapada model, dan ada kemungkinan satu atau lebih variabel independen yang ‘dibuang’ dari model.
- Menguji signifikansi dari fungsi diskriminan yang telah terbentuk, menggunakan *Wilk's Lambda*, *F test* dan lainnya.

- Menguji ketepatan klasifikasi dari fungsi diskriminan (secara individual dengan casewise Diagnostics).
- Melakukan interpretasi terhadap fungsi diskriminan tersebut.
- Melakukan uji validasi fungsi diskriminan.

