

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian**

Dalam rangka penelitian ini penulis mengambil lokasi di Kota Pekanbaru, Provinsi Riau dengan objek penelitian di PT. Riau Jaya Cemerlang (Suzuki) Jl. Soekarno Hatta No. 34-40 Pekanbaru. Penelitian ini mulai dilakukan pada bulan Februari 2018 sampai dengan bulan April 2018.

#### **3.2 Jenis dan Sumber Data**

Jenis data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dilakukan melalui survei kuisoner kepada konsumen yang ada di PT. Riau Jaya Cemerlang (Suzuki) Pekanbaru.

##### **1. Data Primer**

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian. Yang termasuk data primer dalam penelitian ini adalah data jumlah pelanggan PT. Riau Jaya Cemerlang (Suzuki) Pekanbaru tahun 2014-2017 dan data tentang *Customer Relationship Management*. Data primer pada penelitian ini diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada konsumen yang ada di PT. Riau Jaya Cemerlang (Suzuki) Pekanbaru.

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dalam bentuk data yang sudah dipublikasikan oleh perusahaan. Data sekunder pada penelitian ini diperoleh dari perusahaan yang dapat dilihat dari dokumentasi perusahaan, buku-buku referensi, dan informasi lain yang berhubungan dengan penelitian. Yang termasuk data sekunder dalam penelitian ini adalah data tentang kegiatan pemasaran perusahaan.

### 3.3 Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2010:117). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen di PT. Riau Jaya Cemerlang (Suzuki) Pekanbaru pada tahun 2014-2017 berjumlah 692 orang.

#### 2. Sampel

Sampel adalah sebagian objek yang akan diteliti dari keseluruhan objek dari populasi yang ada, sampel penelitian ini berjumlah 88 orang. Jumlah ini di dapat dengan menggunakan rumus slovin :

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

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

$$n = \frac{692}{1+692(0,1)^2} = \frac{692}{7,92} = 88 \text{ orang}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Jumlah populasi

e = Besarnya toleransi penyimpangan adalah 10%

1 = Konstanta

Adapun cara penentuan sampel dengan menggunakan metode *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2010:118). Jadi yang akan dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah 88 orang konsumen yang pernah melakukan pembelian di PT. Riau Jaya Cemerlang (Suzuki) Pekanbaru.

#### a. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengambil data serta informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini maka penulis menggunakan teknis sebagai berikut:

##### a. Kuesioner.

Kuesioner menurut Sugiyono (2009:199) Kuisioner yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara member perangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab oleh

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

responden. Dengan menyebarkan pertanyaan atau kuisioner kepada responden/konsumen yang ada di PT. Riau Jaya Cemerlang (Suzuki) Pekanbaru.

Pertanyaan pada angket berpedoman pada indikator-indikator variabel, pengerjaannya dengan memilih salah satu alternatif jawaban yang telah disediakan. Setiap butir pertanyaan disertai lima jawaban dengan menggunakan skala skor nilai.

### b. Teknik Analisis Data

#### a. Teknik Skala Pengukuran

Untuk keperluan analisis, penulis mengumpulkan dan mengolah data yang diperoleh dari kuesioner dengan cara memberikan bobot penilaian setiap jawaban pertanyaan berdasarkan skala Likert menurut **(Siregar, 2013:25)**, skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Adapun bobot penelitian terhadap jawaban kuesioner adalah sebagai berikut :

Jawaban	Bobot
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## b. Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif adalah analisis yang digunakan untuk mengolah data pertanyaan atau pernyataan yang berupa kuesioner kedalam bentuk angka-angka dan perhitungan dengan metode statistik. Dalam menganalisa data penelitian strukturalistik (kuantitatif) hendaknya konsisten dengan paradigma, teori dan metode yang dipakai dalam penelitian. Ada perbedaan analisa data dalam penelitian kuantitatif dan kualitatif. Dalam penelitian kuantitatif, analisa data yang dilakukan secara kronologis setelah data selesai dikumpulkan semua dan biasanya diolah dan dianalisis dengan secara *computerized* berdasarkan metode analisis data yang telah ditetapkan dalam desain penelitian. Dalam penelitian ini menggunakan program SPSS 17

## c. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah analisis tentang karakteristik dari suatu keadaan objek yang diteliti. Analisis ini mengemukakan data-data responden seperti jenis kelamin usia, pekerjaan dan pendidikan terakhir. Fungsi statistik deskriptif antara lain mengklasifikasikan suatu data variabel berdasarkan kelompoknya masing-masing dari semula belum teratur dan mudah diinterpretasikan maksudnya oleh orang yang membutuhkan informasi tentang keadaan variabel tersebut. Selain itu statistik deskriptif juga berfungsi menyajikan informasi sedemikian rupa, sehingga data yang dihasilkan dari penelitian dapat dimanfaatkan oleh orang lain yang membutuhkan.



### 3.1 Uji Kualitas Data

Untuk menemukan batas-batas kebenaran, ketepatan alat ukur (kuesioner) suatu indikator variabel penelitian dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

#### 3.1.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu item dikatakan valid jika nilai *corrected item-total correlation* lebih besar dibandingkan 0,3 seperti yang dijelaskan oleh Sugiyono dalam (Siregar, 2013:47) yang mengatakan bila korelasi tiap faktor positif dan besarnya 0,3 ke atas maka faktor tersebut merupakan *construct* yang kuat. Item kuesioner yang valid dapat dijadikan acuan untuk penelitian selanjutnya.

#### 3.6.2 Uji Reliabilitas

Dalam (Siregar, 2013:55) reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Metode yang digunakan adalah *Cronbach's Alpha* yaitu metode yang menghitung reliabilitas suatu tes yang mengukur sikap atau perilaku. Kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan *reliabel* dengan menggunakan teknik *Cronbach's Alpha* bila koefisien realibilitas besar dari 0,6 ( $r > 0,6$ ).

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3.6.3 Uji Normalitas Data

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data yang diambil berasal dari populasi yang berdistribusi normal atau tidak, menurut **Noor (2011)**. Untuk mengetahui gejala tersebut dapat dilihat dari grafik histogram dengan membandingkan data observasi dengan distribusi yang mendekati normal, seperti dalam distribusi normal akan mengikuti pola garis diagonal. Jika data berdistribusi normal maka grafik histogramnya akan mengikuti garis diagonalnya. Nilai residual terstandarisasi yang berdistribusi normal jika digambarkan dengan bentuk kurva akan membentuk gambar lonceng (*bell-shaped curve*) yang kedua sisinya melebar sampai titik terhingga. Berdasarkan Pengertian uji normalitas tersebut maka uji normalitas di sini tidak dilakukan per variabel tetapi hanya terhadap nilai residual terstandarisasinya. (**Suliyanto, 2011: 69**).

### 3.7 Uji Asumsi Klasik

Sebelum dilakukan analisa regresi berganda, terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi :

#### 3.7.1 Uji Autokolerasi

Autokorelasi merupakan korelasi atau hubungan yang terjadi antara anggota-anggota dari serangkaian pengamatan yang pada waktu yang berbeda. Autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pada periode  $t-1$  (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi (**Ghozali, 2006:95**).

Pengujian ini dilakukan Durbin-Watson (tabel DW Test), dasar pengambilan keputusan adalah (**Ghozali, 2006:96**):

- a. Jika angka D-W dibawah -2 berarti terdapat autokorelasi positif
- b. Jika angka D-W di antara -2 sampai 2 berarti tidak terdapat autokorelasi
- c. Jika angka D-W diatas 2 berarti terdapat autokorelasi negatif

### 3.7.1 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi yang terbentuk ada korelasi yang tinggi atau sempurna di antara variabel bebas atau tidak. Salah satu cara untuk menguji multikolinieritas dalam model regresi adalah dengan melihat nilai TOL (*Tolerance*) dan *Variance Inflation Factor* (VIF) dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya. (**Gujarati, 1995 dalam Suliyanto 2011: 82**).

### 3.7.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan variance dan residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika Variance dan residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka terjadi Heteroskedastisitas. Salah Satu cara Uji Heteroskedastisitas adalah dengan metode *Rank Spearman* ditujukan dari masing-masing Variabel bebas dengan nilai absolute residualnya.



## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jika nilai Signifikan lebih besar dari nilai alpha ( $\text{sig} > \alpha$ ), maka tidak terjadi Heteroskedastisitas, atau apabila  $t \text{ hitung} < t \text{ table}$ .

### 3.8 Uji Regresi Linear Berganda

Untuk pengujian hipotesis, data yang diolah dan dianalisis dengan menggunakan teknik analisis Regresi Linear Berganda. Analisis ini digunakan untuk membuat prediksi (ramalan) tentang seberapa besarnya pengaruh nilai variable terhadap keputusan pembelian konsumen. Formula untuk regresi linear berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + e$$

Dimana :

Y = Keputusan Pembelian

A = Konstanta

X1 = Sumber Daya Manusia

X2 = Proses

b1 = koefisien regresi untuk variabel Sumber Daya Manusia

b2 = koefisien regresi untuk variabel Proses

e = error

### 3.8 Uji Hipotesis Penelitian

#### 3.8.1 Uji Parsial (*T-Test*)

Nilai  $t$  hitung digunakan untuk menguji pengaruh parsial (per variabel) variabel bebas terhadap variabel tergangungnya. (Siregar,

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**2013: 306).** Adapun kriteria pengambilan keputusan yang digunakan dalam pengujian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Apabila  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  atau  $\text{sig} < \alpha$  maka:  
 $H_0$  ditolak,  $H_a$  diterima artinya terdapat pengaruh Sumber Daya Manusia dan Proses terhadap keputusan pembelian.
- 2) Apabila  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$  atau  $\text{Sig} > \alpha$  maka:  
 $H_0$  diterima,  $H_a$  ditolak artinya tidak terdapat pengaruh Sumber Daya Manusia dan Proses terhadap keputusan pembelian.

### 3.8.2 Uji Simultan ( Uji F)

Digunakan untuk menguji pengaruh secara simultan variabel bebas terhadap variabel tergangungnya. Jika variabel bebas memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel terganggu maka model persamaan regresi masuk dalam kriteria cocok atau *fit* (Siregar, 2013: 304).

Analisa uji F dilakukan dengan membandingkan F hitung dan F tabel. Sebelum membandingkan nilai F, harus ditentukan tingkat kepercayaan  $(1-\alpha)$  dan derajat kebebasan (*degree of freedom*)  $- n - (k+1)$  agar dapat ditentukan nilai kritisnya. Adapun nilai Alpha yang digunakan dalam penelitian ini adalah 0,05. Dimana kriteria pengambilan keputusan yang digunakan adalah sebagai berikut:

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $sig < \alpha$  maka:

$H_0$  ditolak,  $H_a$  diterima artinya terdapat pengaruh Sumber Daya Manusia dan Proses terhadap keputusan pembelian.

2. Apabila  $F_{hitung} < F_{tabel}$  atau  $sig > \alpha$  maka:

$H_0$  diterima,  $H_a$  ditolak artinya tidak terdapat pengaruh Sumber Daya Manusia dan Proses terhadap keputusan pembelian.

### 3.8.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi merupakan besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel bergantungnya. Semakin tinggi koefisien determinasi, semakin tinggi kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variasi perubahan pada variabel tergantungnya (Suliyanto, 2011: 39).

Nilai koefisien determinasi adalah diantara nol dan satu atau  $0 \leq 1$ . Jika koefisien determinasi ( $R^2$ ) = 1, artinya variabel independen memberikan informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel dependen. Jika koefisien determinasi ( $R^2$ ) = 0, artinya variabel independen tidak mampu menjelaskan pengaruhnya terhadap variabel dependen.

Tingkat Korelasi dan nilai R dijelaskan dibawah ini :

- |           |                     |
|-----------|---------------------|
| i.        | = Tidak Berkorelasi |
| 0,1-0,20  | = Sangat Rendah     |
| 0,21-0,40 | = Rendah            |

0,41-0,60	= Agak Rendah
0,61-0,80	= Cukup
0,81-0,99	= Tinggi
1	= Sangat Tinggi

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.