

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan kuantitatif merupakan metode penelitian yang dipakai pada penelitian ini. Penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang berawal dari sesuatu yang mempunyai sifat abstrak lalu difokuskan dengan menggunakan landasan teori dan selanjutnya mulai merumuskan hipotesis untuk diuji sehingga mengarah pada kejadian-kejadian yang bersifat nyata atau konkrit. Dilihat dari tujuannya, penelitian kuantitatif memiliki tujuan untuk mengembangkan model matematis, dimana pada penelitian ini tidak hanya sekedar memakai teori saja yang diambil dari kajian literatur, namun sangat penting juga untuk membangun hipotesis yang mempunyai hubungan dengan fenomena alam yang akan diteliti. Jumlah sampel pada penelitian dengan pendekatan kuantitatif biasanya ditentukan berdasarkan populasi yang ada. Jumlah sampel dihitung dengan menggunakan rumus tertentu (Priadana dan Sunarsi, 2021). Penelitian kuantitatif lebih banyak menggunakan angka, dimulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut dan penyajian hasil. Penyajian hasil dalam bentuk gambar, tabel, grafik atau tampilan lain yang representatif dapat meningkatkan serapan pembaca serta mempermudah penyampaian informasi (Hardani dkk, 2020).

Pada penelitian kuantitatif ini, peneliti menggunakan pendekatan penelitian kausal komparatif. Pendekatan kausal komparatif adalah penelitian yang bertujuan untuk menyelidiki kemungkinan adanya hubungan sebab akibat antara faktor tertentu yang mungkin menjadi gejala dari gejala yang diteliti (Rahmadi, 2011). Pada penelitian kausal komparatif, sudah terjadi secara alami keterikatan antara variabel bebas maupun antar variabel bebas dengan variabel terikat. Dengan demikian, bisa dikatakan bahwa pendekatan penelitian kausal komparatif yaitu sebuah penelitian yang dilakukan untuk meneliti peristiwa yang sudah terjadi dan selanjutnya melihat ke belakang agar bisa mengetahui faktor-faktor yang dapat menimbulkan kejadian tersebut. Dari uraian yang ada, bisa diambil kesimpulan bahwa penelitian dengan pendekatan kausal komparatif adalah penelitian yang menjelaskan atau menemukan bagaimana variabel-variabel pada penelitian saling berpengaruh atau berhubungan dan menemukan bagaimana gejala-gejala atau perilaku itu terjadi (Ibrahim dkk, 2018).

### **B. Definisi Operasional Variabel**

Pengertian dari definisi operasional yaitu definisi yang didasarkan atas sifat-sifat hal yang didefinisikan dan dapat diamati. Definisi operasional secara tidak langsung akan mengarah pada alat untuk mengambil data yang cocok digunakan atau berdasarkan pada bagaimana mengukur suatu variabel. Dengan kata lain, definisi operasional merupakan penjelasan mengenai definisi dari variabel yang sudah dipilih oleh peneliti (Winarno, 2013). Di bawah ini definisi operasional pada penelitian ini :

## 1. Citra Merek ( $X_1$ )

Menurut Kotler dan Armstrong (2008) citra merek adalah nama, istilah, tanda, lambang atau desain, atau kombinasi dari semua ini yang memperlihatkan identitas produk atau jasa dari penjual sehingga produk tersebut berbeda dengan produk pesaingnya. Citra merek dalam hal ini adalah citra dari suatu institusi pendidikan atau perguruan tinggi. Perguruan tinggi harus meningkatkan citranya melalui peningkatan kinerja perguruan tinggi yang sesuai dengan harapan mahasiswa sehingga memiliki daya saing tinggi (Harahap dkk, 2018). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa citra merek dalam penelitian ini adalah kesan atau pengalaman secara keseluruhan yang dirasakan oleh mahasiswa terhadap Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Muhammadiyah Surabaya mengenai nama baik dan kualitas pendidikan. Indikator citra merek menurut Biel (2013) adalah sebagai berikut :

- a. *Corporate Image* (Citra Pembuat)
- b. *User Image* (Citra Pemakai)
- c. *Product Image* (Citra Produk)

## 2. Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )

Tjiptono (2005) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah suatu tindakan yang berhubungan erat dengan produk, jasa dan sumber daya manusia serta proses dan lingkungan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen agar tercapai kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah tingkat layanan yang diberikan oleh Program

Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Muhammadiyah Surabaya sehingga mampu untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan mahasiswa. Indikator kualitas pelayanan menurut Parasuraman et.al (2019) yaitu :

- a. Bukti Langsung (*Tangible*)
- b. Keandalan (*Reliability*)
- c. Ketanggapan (*Responsiveness*)
- d. Jaminan (*Assurance*)
- e. Empati (*Empathy*)

### 3. Keputusan Memilih (Y)

Adanya kebutuhan yang berusaha untuk dipenuhi adalah proses awal dari pengambilan keputusan konsumen. Dalam pemenuhan kebutuhan, terdapat banyak alternatif sehingga perlu dilakukan evaluasi yang bertujuan untuk mendapatkan alternatif terbaik dari persepsi konsumen (Razak, 2016). Konsumen pada penelitian ini adalah mahasiswa, dimana mereka mempunyai kebutuhan berupa pendidikan. Mereka melakukan evaluasi terlebih dahulu terkait alternatif-alternatif yang ada, sebelum mereka memutuskan untuk memilih Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Muhammadiyah Surabaya sebagai tempat melanjutkan studinya. Menurut Kotler dan Keller (2012), indikator keputusan pembelian konsumen adalah sebagai berikut :

- a. Sesuai kebutuhan
- b. Mencari informasi

c. Kemantapan pada sebuah produk

Instrumen penelitian yang digunakan pada penelitian ini dalam bentuk kuisisioner. Peneliti menggunakan skala likert ketika melakukan pengukuran terhadap kuesioner. Menurut Sugiyono (2007) skala likert merupakan skala yang bisa digunakan untuk melakukan pengukuran terhadap sikap, pendapat, dan persepsi dari seseorang atau sekelompok orang mengenai suatu gejala atau fenomena sosial.

### **Identifikasi Variabel**

Variabel yang dipakai pada penelitian ini meliputi variabel independen dan variabel dependen :

1. Variabel Independen (Variabel Bebas)

Variabel independen (variabel bebas) adalah variabel yang dapat mempengaruhi dan menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen (terikat) (Priadana dan Sunarsi, 2021). Variabel independen (variabel bebas) pada penelitian ini adalah citra merek (X1), kualitas pelayanan (X2).

2. Variabel Dependen (Variabel Terikat)

Variabel dependen (variabel terikat) adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi sebuah akibat dikarenakan adanya variabel bebas (Priadana dan Sunarsi, 2021). Variabel dependen (variabel terikat) pada penelitian ini adalah keputusan memilih (Y).

## C. Populasi dan Teknik Sampling

### 1. Populasi

Menurut Sugiyono (2007) populasi merupakan suatu wilayah generalisasi yang meliputi obyek atau subyek dengan kualitas dan karakteristik tertentu serta telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan selanjutnya akan ditarik kesimpulan. Keseluruhan elemen atau unsur yang akan diteliti adalah pengertian lain dari populasi. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya sejumlah 616 orang. Berikut rincian jumlah mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya berdasarkan masing-masing angkatan :

**Tabel 3.1 : Rincian Jumlah Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya Angkatan 2019-2022**

Angkatan	Jumlah Mahasiswa
2019	150
2020	161
2021	119
2022	186
<b>Total</b>	<b>616</b>

Sumber : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya (2023)

## 2. Sampel

Sampel merupakan sebagian anggota dari populasi yang diambil dengan memakai teknik pengambilan sampling. Sampel yang diambil harus benar-benar bisa menggambarkan keadaan populasi, yang mempunyai makna kesimpulan hasil penelitian yang diangkat dari sampel harus merupakan kesimpulan atas populasi (Hardani dkk, 2020). Sampel yang digunakan peneliti adalah sebagian mahasiswa Program Studi Manajemen Angkatan 2019 hingga 2022 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya. Peneliti memakai rumus Slovin dalam menentukan besaran sampel. Karena keterbatasan waktu, tenaga, dan kemungkinan adanya hambatan-hambatan, maka peneliti mengambil sampel dengan besaran 10%. Jumlah sampel yang diambil dengan menggunakan rumus Slovin adalah sebagai berikut :

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

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Tingkat Kesalahan / Standar Error

e = (10% atau 0,1) (Malik dan Chusni, 2018)

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} = \frac{616}{1+616(0,1)^2}$$

$$n = \frac{616}{1+616(0,01)} = \frac{616}{1+6,16} = \frac{616}{7,16}$$

$n = 86,033 \approx 86$ , maka jumlah total sampel adalah 86 responden

Tabel 3.2 : Rincian Jumlah Sampel yang Diambil

Angkatan	Jumlah Mahasiswa	Sampel
2019	150	$\frac{150}{616} \times 86 = 20,94 \approx 21$
2020	161	$\frac{161}{616} \times 86 = 22,47 \approx 22$
2021	119	$\frac{119}{616} \times 86 = 16,61 \approx 17$
2022	186	$\frac{186}{616} \times 86 = 25,96 \approx 26$
<b>Total</b>	<b>616</b>	<b>86</b>

Sumber : Diolah Peneliti (2023)

### 3. Teknik Sampling

Sedangkan pengertian teknik sampling sendiri adalah cara untuk menentukan sampel yang jumlahnya sesuai dengan ukuran sampel yang akan dijadikan sumber data sebenarnya. Dalam penggunaan teknik sampling, sebaiknya memperhatikan sifat-sifat dan penyebaran populasi agar didapat sampel yang representatif. Pada penelitian ini, teknik pengambilan sampling menggunakan *probability sampling*. *Probability sampling* (sampling random) adalah teknik sampling yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Peneliti menggunakan salah satu jenis teknik *probability sampling* yaitu *proportionate stratified random sampling*. Ciri utama sampling ini adalah apabila populasi heterogen atau terdiri atas kelompok-kelompok bertingkat secara proposional serta penentuan tingkat

berdasarkan karakteristik tertentu. Artinya, peneliti harus mengetahui bahwa dalam populasi ada strata, kelas, lapisan, atau ras. Kelebihan memakai cara ini adalah anggota sampel yang dipilih lebih representatif. Kekurangannya yaitu lebih banyak membutuhkan upaya pengenalan terhadap karakteristik populasi. (Hardani dkk, 2020).

Peneliti menggunakan *proportionate stratified random sampling* karena populasi berstrata maka sampelnya juga berstrata, dengan strata yang ditentukan menurut tahun angkatan mahasiswa. Hal ini dikarenakan setiap angkatan pasti memiliki pandangan yang berbeda terhadap citra merek dan kualitas pelayanan dalam menentukan keputusan mereka untuk memilih Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Muhammadiyah Surabaya.

#### **D. Objek/Lokasi dan Waktu Penelitian**

Objek atau lokasi penelitian ini dilakukan di kampus Universitas Muhammadiyah Surabaya. Sedangkan untuk waktu penelitian dilakukan pada bulan Mei 2023.

#### **E. Metode dan Teknik Pengumpulan Data**

Langkah yang menjadi paling utama dalam proses penelitian adalah teknik pengumpulan data. Pada penelitian yang dilakukan, tujuan utamanya yaitu untuk memperoleh data. Teknik pengumpulan data yang diperlukan yaitu teknik pengumpulan data mana yang paling tepat, sehingga benar-benar akan didapatkan data yang valid dan *reliable*. Langkah pengumpulan data merupakan suatu tahapan yang sangat menentukan proses serta hasil penelitian yang akan

dilakukan. Kesalahan pada saat melakukan pengumpulan data, akan berakibat secara langsung terhadap proses dan hasil dari suatu penelitian (Priadana dan Sunarsi, 2021).

Kegiatan pengumpulan data pada prinsipnya merupakan kegiatan yang menggunakan metode dan instrumen yang sudah ditentukan serta diuji validitas dan reliabilitasnya. Kuisisioner yaitu bentuk dari instrumen yang dipakai pada penelitian ini. Kuisisioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden, dengan harapan mereka akan memberikan respons atas daftar pertanyaan tersebut (Abdullah, 2015). Peneliti menggunakan skala likert ketika melakukan pengukuran terhadap kuisisioner. Menurut Sugiyono (2007) skala likert yaitu skala yang bisa digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi dari seseorang atau sekelompok orang mengenai suatu gejala atau fenomena sosial. Skala likert yang digunakan pada instrumen penelitian, bisa dibuat dalam bentuk checklist maupun pilihan ganda. Contoh pilihan jawaban pada instrumen yang menggunakan skala likert seperti terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 3.3 : Opsional Jawaban Responden**

<b>Keterangan</b>	<b>Bobot Nilai</b>
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Ragu-Ragu	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

Sumber : Sugiyono (2007)

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

Jenis data dalam penelitian ini berbentuk data kuantitatif yaitu data yang dapat dinyatakan dalam bentuk angka-angka. Untuk mendapatkan data-data kuantitatif tersebut maka digunakan sumber-sumber data yang dipandang mampu membantu dalam mengumpulkan dan menganalisa data kuantitatif. Sumber data kuantitatif tersebut meliputi :

a. Data Primer

Data primer dalam suatu penelitian didapatkan langsung dari sumbernya dengan menggunakan berbagai macam teknik untuk mendapatkannya seperti melalui pengisian kuesioner, observasi, wawancara dan lain-lain kemudian data yang diperoleh akan diolah dan dianalisis (Priadana dan Sunarsi, 2021).

Data primer pada penelitian ini berupa jawaban dari responden atas pertanyaan maupun pernyataan mengenai sikap mereka terhadap variabel citra merek dan kualitas pelayanan yang mempengaruhi keputusan mereka dalam memilih Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Muhammadiyah Surabaya, melalui kuisisioner yang diserahkan langsung oleh peneliti kepada responden.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang dikumpulkan oleh orang lain, bukan berasal dari peneliti itu sendiri. Data sekunder biasanya bersumber dari penelitian lain yang dilakukan oleh lembaga-lembaga atau organisasi. Selain itu data sekunder juga bisa berasal dari buku pedoman atau pustaka (Priadana dan Sunarsi, 2021). Data sekunder dalam penelitian ini didapatkan melalui buku

pedoman atau pustaka, informasi dari bagian akademik Universitas Muhammadiyah Surabaya berupa data mengenai jumlah mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Muhammadiyah Surabaya.

## **F. Teknik Mengolah Data**

### **1. Uji Instrumen**

Rancangan instrumen yang sudah dirumuskan, baik melalui modifikasi kuesioner yang sudah ada atau membuat rumusan baru yang bersumber dari kisi-kisi variabel, selanjutnya instrumen perlu diuji coba terlebih dahulu sebelum disebarkan kepada responden penelitian. Calon responden uji coba instrumen adalah orang yang memiliki karakteristik tidak jauh berbeda dengan responden penelitian. Tujuan uji coba instrumen adalah untuk menguji alat ukur yang digunakan apakah valid dan *reliabel*. Dalam pengujian validitas dan reliabilitas instrument disarankan terhadap sekitar 30 responden (Zamzam dan Marnisah, 2021). Instrumen pengumpulan data (khususnya kuesioner) yang baik, paling tidak harus memenuhi uji berikut :

#### **a. Uji Validitas**

Validitas merupakan pernyataan mengenai sejauh mana data yang diperoleh dengan menggunakan instrumen penelitian (dalam hal ini kuesioner) akan mengukur apa yang ingin diukur. Validitas pada penelitian menyatakan terkait derajat ketepatan alat ukur penelitian terhadap isi sebenarnya yang diukur. Uji validitas yaitu uji yang dipakai untuk menggambarkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dapat mengukur

sesuatu apa yang diukur. Uji validitas dipakai untuk mengukur sah, atau valid tidaknya dari suatu kuesioner. Suatu kuesioner bisa dikatakan valid apabila pernyataan pada kuesioner mempunyai kemampuan untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Zamzam dan Marnisah, 2021). Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan dengan mengkorelasi item menggunakan *Pearson Corelation*. Jika diperoleh nilai *Pearson Corelation* yang positif dan signifikan, maka item tersebut dianggap valid. Pengujian menggunakan teknik analisis *Pearson Correlation Product Moment*, sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{(N\sum X^2 - (\sum X)^2)(N\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

**Keterangan :**

$r_{xy}$  = koefisien korelasi antara variabel X dan Y

N = jumlah responden

$\sum X$  = jumlah skor butir soal

$\sum Y$  = jumlah skor total soal

$\sum X^2$  = jumlah skor kuadrat butir soal

$\sum Y^2$  = jumlah skor total kuadrat butir soal

Dalam uji ini, dasar keputusan yang diambil adalah sebagai berikut :

**a. Membandingkan Nilai r hitung dengan Nilai r tabel**

1. Apabila nilai r hitung > r tabel, maka item soal kuesioner tersebut dinyatakan valid

2. Apabila nilai  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel, maka item soal kuesioner tersebut dinyatakan tidak valid

**b. Membandingkan Nilai Sig. (2-tailed) dengan Probabilitas 0,05**

1. Apabila nilai Sig. (2-tailed)  $<$  0,05 dan *Pearson Correlation* bernilai positif, maka item soal pada kuesioner tersebut valid
2. Apabila nilai Sig. (2-tailed)  $<$  0,05 dan *Pearson Correlation* bernilai negatif, maka item soal pada kuesioner tersebut tidak valid
3. Apabila nilai Sig. (2-tailed)  $>$  0,05, maka item soal pada kuesioner tersebut tidak valid (Yusup, 2018).

**b. Uji Reliabilitas**

Reliabilitas yaitu indeks yang menggambarkan sejauh mana suatu alat ukur bisa dipercaya atau bisa diandalkan. Apabila suatu alat pengukur digunakan sebanyak dua kali untuk mengukur gejala yang sama serta hasil pengukuran yang didapatkan relatif konsisten, maka alat pengukur tersebut reliable. Dapat dikatakan, realibitas menunjukkan konsistensi dari suatu alat pengukur di dalam pengukuran gejala yang sama. Uji reliabilitas dipakai untuk menguji data yang kita dapatkan maupun dari kuesioner yang dibagikan. Jawaban yang berasal dari kuesioner, bisa dikatakan reliabilitas atau handal apabila jawaban responden tersebut konsisten dari waktu ke waktu. Teknik yang digunakan pada pengukuran reliabilitas ini adalah menggunakan teknik *Cronbach's Alpha* yaitu uji koefisien terhadap skor jawaban responden yang dihasilkan dari penggunaan instrumen penelitian.

Apabila varian dan kovarian dari komponen-komponen tidak sama maka tidak bisa menghilangkan satu dengan yang lainnya (Teni dan Yudianto, 2021).

$$r_{tt} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \left[ \frac{\sum \delta_b^2}{\sum \delta_t^2} \right] \right]$$

**Keterangan :**

$r_{tt}$  = koefisien reliabilitas instrument (total tes)

$k$  = banyaknya butir pertanyaan yang sah

$\sum \delta_b^2$  = jumlah varian butir

$\sum \delta_t^2$  = varian skor total

Uji reliabilitas bisa dilaksanakan secara bersamaan terhadap seluruh butir atau item pernyataan dalam kuesioner penelitian. Dasar pengambilan keputusan pada uji reliabilitas yaitu sebagai berikut :

1. Jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6 maka kuesioner dinyatakan reliabel atau konsisten
2. Jika nilai *Cronbach's Alpha* < 0,6 maka kuesioner dinyatakan tidak reliabel atau tidak konsisten

Adapun taraf signifikannya adalah 95% maka butiran pertanyaan dinyatakan reliabel (Teni dan Yudianto, 2021).

## 2. Uji Asumsi Klasik

Pada penelitian ini, peneliti ingin mengetahui pengaruh hubungan variabel bebas (citra merek, kualitas pelayanan) dengan variabel terikat (keputusan memilih), maka dilakukanlah analisis regresi linier berganda. Sebelum melakukan

analisis regresi linier berganda, ada syarat atau asumsi yang harus dipenuhi agar hasil dari regresi linier berganda valid dan dapat menjelaskan hipotesis dari penelitian. Asumsi yang harus dipenuhi berupa uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas dengan memakai Kolmogorov Smirnov. Selanjutnya untuk mengetahui tidak terjadinya multikolinieritas antar variabel bebas, maka dilakukan uji multikolinieritas dengan cara melihat nilai VIF dan nilai *tolerance*. Setelah itu, peneliti juga melakukan uji heteroskedastisitas untuk mengetahui varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap konstan atau tidak, dengan melihat pada tampilan grafik scatter plot pada SPSS.

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas mempunyai tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ini baik variabel dependen maupun variabel independen atau keduanya memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik menunjukkan distribusi data normal atau mendekati normal. Terdapat berbagai cara untuk mendeteksi normalitas dengan mengamati penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik. Pada uji normalitas, dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut :

1. Apabila data menyebar di sekitar garis diagonal serta mengikuti arah garis diagonal, maka regresi tersebut memenuhi asumsi normalitas
2. Apabila data menyebar dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tersebut tidak memenuhi asumsi normalitas (Suardi, 2019).

Uji normalitas dalam penelitian ini memakai metode Kolmogorov Smirnov. Berikut ini pedoman untuk mengambil keputusan apakah suatu distribusi data mengikuti distribusi normal atau tidak :

1. Jika nilai signifikansi (nilai probabilitasnya)  $< 0,05$  maka dinyatakan data berdistribusi tidak normal
2. Jika nilai signifikansi (nilai probabilitasnya)  $> 0,05$  maka dinyatakan data berdistribusi normal (Pratama dan Permatasari, 2021).

#### **b. Uji Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel-variabel bebas pada suatu penelitian mempunyai unsur-unsur yang sama. Sebaiknya, antara variabel-variabel bebas yang akan dianalisis tidak diperbolehkan mengandung aspek, indikator, ataupun dimensi yang sama, karena jika antar variabel bebas mengandung aspek atau indikator yang sama maka koefisien regresi yang diperoleh menjadi bias dan tidak bermakna. Uji multikolinearitas dalam model regresi bisa ditentukan berdasarkan pada nilai *Tolerance* (toleransi) dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Dasar pengambilan keputusan pada uji multikolinearitas dengan nilai *Tolerance* dan VIF adalah sebagai berikut:

##### **Pedoman Keputusan Berdasarkan Nilai *Tolerance***

1. Apabila nilai *Tolerance* lebih besar dari 0,10 maka bisa diartikan tidak terjadi multikolinearitas dalam model regresi
2. Apabila nilai *Tolerance* lebih kecil dari 0,10 maka bisa diartikan terjadi multikolinearitas dalam model regresi

### **Pedoman Keputusan Berdasarkan Nilai VIF (*Variance Inflation Factor*)**

1. Apabila nilai VIF  $< 10,00$  maka mempunyai arti tidak terjadi multikolinearitas dalam model regresi
2. Apabila nilai VIF  $> 10,00$  maka mempunyai arti terjadi multikolinearitas dalam model regresi (Widana dan Muliani, 2020).

#### **c. Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas adalah suatu uji asumsi klasik yang harus dipenuhi pada analisis regresi. Uji heteroskedastisitas dilaksanakan untuk mengetahui apakah terjadi bias atau tidak dalam suatu analisis model regresi. Biasanya apabila dalam suatu model analisis regresi ada bias atau penyimpangan, estimasi model yang akan dilakukan menjadi sulit hal ini dikarenakan varian data yang tidak konsisten. Terdapat dua cara untuk bisa mengetahui ada atau tidaknya gejala heteroskedastisitas pada suatu model regresi yaitu pertama dengan melihat grafik *scatterplot* dan yang kedua dengan melihat nilai prediksi variabel terikat (SRESID) dengan *residual error* (ZPRED). Apabila ketika dianalisis menggunakan grafik plotnya (*scatter*), kemudian tidak terdapat pola tertentu dan menyebar di atas maupun di bawah angka nol sumbu y maka bisa dipastikan tidak ada gejala heteroskedastisitas. Model penelitian yang baik ialah tidak terdapat heteroskedastisitas agar tidak ada bias atau penyimpangan antara satu pengamatan ke pengamatan lainnya (Widana dan Muliani, 2020).

### 3. Analisis Data

Setelah melakukan uji asumsi klasik, maka peneliti melakukan analisis data dengan menggunakan analisis regresi linier berganda karena dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui pengaruh hubungan lebih dari satu variabel bebas (citra merek, kualitas pelayanan) dengan variabel terikat (keputusan memilih).

#### Uji Regresi Linier Berganda

Analisis yang mempunyai variabel bebas dengan jumlah lebih dari satu maka disebut analisis regresi linier berganda. Teknik regresi linier berganda dipakai untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh signifikan dari dua atau lebih variabel bebas ( $X_1, X_2, X_3, \dots, k$ ) pada variabel terikat ( $Y$ ). Berikut ini adalah model regresi linier berganda :

$$Y = a + b_1 \cdot X_1 + b_2 \cdot X_2 + e$$

#### Keterangan:

$Y$  = Keputusan Memilih

$a$  = Konstanta

$b_1$  = Koefisien regresi citra merek

$b_2$  = Koefisien regresi kualitas pelayanan

$X_1$  = Variabel bebas citra merek

$X_2$  = Variabel bebas kualitas pelayanan

$e$  = Nilai standar eror

Pengukuran yang ada dalam metode regresi linier berganda adalah koefisien korelasi yaitu cara yang digunakan untuk melihat derajat hubungan antar variabel bebas terhadap variabel terikat. Koefisien korelasi dapat

bernilai positif atau negatif serta nilai koefisien korelasi berkisar antara -1 sampai dengan 1. Korelasi negatif ditampilkan dengan koefisien korelasi yang bernilai negatif begitupun juga sebaliknya korelasi positif ditampilkan dengan koefisien korelasi yang bernilai positif (Sulistiyowati dan Astuti, 2017).

#### **Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan dengan tujuan untuk mengetahui serta mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai dari koefisien determinasi adalah antara  $0 < R^2 < 1$ . Nilai  $R^2$  yang kecil mempunyai arti bahwa kemampuan variabel-variabel independen (variabel bebas) dalam menjelaskan variabel dependen (variabel terikat) sangat terbatas. Sedangkan nilai yang mendekati satu berarti bahwa variabel-variabel independen (variabel bebas) memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen atau variabel terikat (Ghozali, 2011).

#### **4. Uji Hipotesis**

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian, dan hipotesis yang telah disusun dan ditetapkan sebelumnya, maka untuk pengujian hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan Uji Secara Parsial (Uji t), Uji Secara Simultan (Uji F), Uji Dominasi dengan bantuan software SPSS.

##### **a. Uji t**

Uji t digunakan untuk menguji tingkat signifikan dari pengaruh variabel bebas ( $X_1, X_2, \dots$ ) secara parsial (satu-satu) terhadap variabel terikat ( $Y$ ).

Pengujian uji t bisa dilakukan dengan menggunakan program SPSS dimana kriteria penilaiannya adalah sebagai berikut:

1. Jika  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel dan nilai signifikansi  $<$  0,05 maka :
    - a)  $H_a$  diterima dikarenakan adanya pengaruh yang signifikan
    - b)  $H_0$  ditolak dikarenakan tidak adanya pengaruh yang signifikan
  2. Jika  $t$  hitung  $<$   $t$  tabel dan nilai signifikansi  $>$  0,05 maka :
    - a)  $H_a$  ditolak dikarenakan tidak adanya pengaruh yang signifikan
    - b)  $H_0$  diterima dikarenakan adanya pengaruh yang signifikan
- (Lestari dkk, 2019).

#### **b. Uji F**

Uji F digunakan untuk dapat mengetahui apakah variabel bebas berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel terikat. Uji F bisa dilakukan dengan menggunakan program SPSS, dengan kriteria penilaian sebagai berikut :

1. Apabila  $F$  hitung  $>$   $F$  tabel dan nilai Signifikansi  $<$  0,05 maka variabel bebas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat
2. Apabila  $F$  hitung  $<$   $F$  tabel dan nilai Signifikansi  $>$  0,05 maka variabel bebas secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Lestari dkk, 2019).