

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian dari penelitian ini adalah konsumen Sangkuriang Resto Bandung. Penelitian ini memiliki variabel eksogen (X) yaitu, *people*, *physical evidence* dan *process*. Dan yang menjadi variabel endogen (Y) dalam penelitian ini yaitu keputusan pembelian yang terdiri dari pilihan produk, pilihan merek, pilihan saluran distribusi, jumlah pembelian, waktu pembelian dan metode pembayaran.

Berdasarkan objek penelitian tersebut, maka akan dilakukan penelitian mengenai pengaruh *people*, *physical evidence* dan *process* terhadap keputusan pembelian di Sangkuriang Resto Bandung.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang digunakan

Jenis penelitian yang digunakan yaitu deskriptif dan verifikatif. Menurut Sugiyono (2012, hlm. 35), “penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain”.

Sedangkan menurut Arikunto (2009, hlm.234) menyatakan bahwa “penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan”. Penelitian deskriptif ini mempunyai tujuan untuk mengetahui gambaran mengenai *people*, *physical evidence* dan *process* dalam meningkatkan keputusan pembelian di Sangkuriang Resto.

Jenis penelitian verifikatif yaitu menguji kebenaran suatu hipotesis yang dilakukan melalui pengumpulan data dilapangan. Penelitian ini akan diuji mengenai kebenaran melalui pengumpulan data dilapangan, dalam hal ini dilakukan survey terhadap konsumen Sangkuriang Resto untuk menguji adanya pengaruh *people*, *physical evidence* dan *process* terhadap keputusan pembelian.

Neng Irma, 2015

PENGARUH PEOPLE, PHYSICAL EVIDENCE DAN PROCESS TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI SANGKURIANG RESTO BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Berdasarkan jenis penelitian diatas, maka metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *explanatory survey*. Menurut Sugiyono (2014, hlm.6) yang menyatakan bahwa “metode survey digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan)”. Pada metode survey peneliti melakukan pengumpulan data dengan menyebarkan kuisioner.

Selain itu, karena penelitian yang dilakukan pada kurun waktu tertentu, maka menurut metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *cross sectional method*, menurut Husain Umar (2008, hlm45) yaitu metode penelitian dengan cara mempelajari objek dalam kurun waktu tertentu (tidak kesinambungan dalam jangka waktu panjang) dalam penelitian yang menggunakan metode ini, informasi dari sebagian populasi dikumpulkan langsung di tempat kejadian secara empirik dengan tujuan untuk mengetahui pendapat dari sebageaian populasi terhadap objek yang sedang diteliti dilapangan. Penelitian ini dilaksanakan dalam kurun waktu kurang dari satu tahun.

3.2.2 Operasional Variabel

Operasional variabel menurut Sugiyono (2013, hlm58), menyatakan bahwa “segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang diterapkan oleh peneliti untuk mempelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudia ditarik kesimpulannya”. Dalam menghindari terjadinya kekeliruan dalam menafsirkan masalah, maka dalam penelitian ini penulis membatasi variabel yang akan diukur. Variabel yang diteliti dalam penelitian ini meliputi dua variabel, yaitu variabel eksogen yang terdiri dari *people* (X_1), *physical evidence* (X_2), dan *process* (X_3) dan variabel endogen keputusan pembelian (Y).

Berikut ini penjabaran operasional variabel yang akan diteliti sebagai berikut :

Tabel 3.1
Operasional Variabel

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
<i>People</i> (X_1)	Semua pelaku yang memainkan peranan dalam				

Neng Irma, 2015

PENGARUH PEOPLE, PHYSICAL EVIDENCE DAN PROCESS TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI SANGKURIANG RESTO BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
	penyajian jasa sehingga dapat mempengaruhi persepsi pembeli (Hurriyati, 2010, hlm. 50)				
		<i>Employee</i> (karyawan)	Tingkat pengetahuan produk	Interval	1
			Tingkat kemampuan karyawan dalam memberikan layanan yang cepat	Interval	2
			Tingkat kemampuan karyawan dalam menanggapi keluhan dan saran dengan baik	Interval	3
			Tingkat komunikasi yang baik antara karyawan dengan konsumen	Interval	4
<i>Physical Evidence</i> (X ₂)	<i>Physical evidence</i> atau bukti fisik merupakan lingkungan fisik tempat jasa diciptakan dan langsung berinteraksi dengan konsumen. Lupiyoadi dan Hamdani (2008, hlm. 71)				
		<i>Facility Design</i> (desain fasilitas)	Tingkat keunikan design ruangan sangkuriang resto	Interval	4
			Tingkat kemenarikan design Sangkuriang resto	Interval	6
			Tingkat kejelasan arah (toilet, mushola)	Interval	7
			Tingkat pencahayaan (lampu)	Interval	8
			Tingkat pencahayaan dari sumber matahari	Interval	9

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
			Tingkat kebersihan lingkungan	Interval	10
		<i>Equipment</i> (peralatan)	Tingkat kelengkapan sarana dan prasarana	Interval	11
			Tingkat kerapihan meja dan kursi di sangkuriang resto	Interval	12
<i>Process</i> (X ₃)	Proses merupakan gabungan semua aktivitas, umumnya terdiri atas prosedur, jadwal pekerjaan, mekanisme, aktivitas, dan hal-hal rutin, dimana jasa dihasilkan dan disampaikan kepada konsumen. Lupiyadi dan Hamdani (2008, hlm. 76)				
		<i>Flow of activities</i>	Tingkat kemudahan prosedur pemesanan	interval	13
			Tingkat kecepatan menyampaikan produk	interval	14
			Lamanya waktu tunggu memesan makanan dan minuman yang akan dihidangkan	Interval	15
			Tingkat kecepatan karyawan dalam menyiapkan <i>bill</i> pembayaran	Interval	16
Keputusan Pembelian (Y)	keputusan pembelian adalah tahap dalam proses pengambilan keputusan pembelian dimana konsumen benar-benar membeli pengambilan				

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
	keputusan merupakan suatu kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapat dan mempergunakan barang yang ditawarkan. Kotler dan Armstrong (2012, hlm. 154)				
		Pilihan Produk	Tingkat kesesuaian produk dengan keinginan dalam menentukan pembelian	interval	17
			Tingkat pembelian berdasarkan kualitas	Interval	18
			Tingkat pembelian berdasarkan variasi produk	Interval	19
			Tingkat kemenarikan produk	Interval	20
		Pilihan Merek	Tingkat kepercayaan terhadap merek Sangkuriang resto	Interval	21
			Tingkat ketertarikan konsumen terhadap sangkuriang resto	Interval	22
		Pilihan Distribusi	Tingkat pembelian berdasarkan kemudahan lokasi	Interval	23
			Tingkat pembelian berdasarkan kelengkapan produk	Interval	24
			Tingkat pembelian berdasarkan lokasi yang strategis	Interval	25
		Waktu Pembelian	Tingkat ketepatan pembelian dengan keinginan	Interval	26

Neng Irma, 2015

PENGARUH PEOPLE, PHYSICAL EVIDENCE DAN PROCESS TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI SANGKURIANG RESTO BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
			Tingkat ketepatan pembelian dengan kebutuhan	Interval	27
			Tingkat pembelian berdasarkan adanya promo/ <i>discount</i>	Interval	28
		Jumlah Pembelian	Tingkat jumlah/banyaknya produk yang dibeli	Interval	29
			Tingkat keseringan konsumen dalam mengunjungi sangkuriang resto	Interval	30
		Metode pembayaran	Kemudahan dalam melakukan pembayaran secara <i>cash</i>	Interval	31
			Kemudahan Pembayaran dengan menggunakan <i>credit/debit card</i>	Interval	32

Sumber : Hasil pengolahan data, 2015

3.2.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis data adalah informasi tentang segala sesuatu yang berkaitan dengan variabel yang diteliti. Sumber data adalah subjek dari mana data yang diperoleh, sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

Data primer adalah data yang dikumpulkan secara khusus oleh peneliti untuk menyelesaikan permasalahan yang sedang diteliti. Sedangkan data sekunder menurut Sugiyono (2014, hlm. 225) merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Berikut adalah tabel 3.2 Yang menyajikan jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini:

Tabel 3.2
Jenis dan Sumber Data

No	Jenis Data	Kategori Data	Sumber Data
----	------------	---------------	-------------

Neng Irma, 2015

PENGARUH PEOPLE, PHYSICAL EVIDENCE DAN PROCESS TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI SANGKURIANG RESTO BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

No	Jenis Data	Kategori Data	Sumber Data
1	Data kunjungan wisatawan mancanegara ke Jawa Barat	Sekunder	Pusdatin Kemenparekraf dan BPS
2	Data kunjungan wisatawan Kota Bandung	Sekunder	Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung
3	Data penjualan Sangkuriang Resto	Sekunder	Management Sangkuriang Resto
4	<i>Market share</i>	Primer	Konsumen Sangkuriang

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2015

3.2.4 Populasi dan Sampel

3.2.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2014, hlm.80), populasi adalah wilayah generaliasi yang terdiri atas objek dan subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sedangkan menurut Arikunto (2006, hlm. 130), populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi yaitu seluruh konsumen yang mengunjungi dan melakukan pembelian di Sangkuriang Resto pada tahun 2014 sejumlah 50.330 orang.

3.2.4.2 Sampel

Apabila populasi besar, dan peneliti hanya akan meneliti sebagian dari populasi maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2014, hlm.81). Adapun rumus yang digunakan untuk mengukur sampel, menggunakan rumus *slovin* (Noor, 2013, hlm. 158).

$$n = \frac{N}{1 + (N \cdot e^2)}$$

Keterangan :

n : jumlah elemen /anggota sampel

N : Jumlah elemen/anggota populasi

e : *Error level* (tingkat kesalahan) resiko kekeliruan yang mungkin terjadi (10%)

Neng Irma, 2015

PENGARUH PEOPLE, PHYSICAL EVIDENCE DAN PROCESS TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI SANGKURIANG RESTO BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Dalam mendapatkan populasi (N), maka dilakukan perhitungan dengan menggunakan rata-rata. Berdasarkan rumus *slovin*, maka ukuran sampel adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{50.330}{1 + (50.330 \cdot 0,1^2)}$$

$$n = \frac{50.330}{504,3}$$

$$n = 99,80 \approx 100$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka sampel minimalnya yang diambil sebesar 100 konsumen sebagai sampel dan kuisisioner akan disebarakan sebanyak 100.

3.2.4.3 Teknik Penarikan Sampel

Teknik sampling merupakan “cara untuk menentukan sampling yang jumlahnya sesuai dengan ukuran sampel yang akan dijadikan sumber data sebenarnya, dengan memperhatikan sifat-sifat dan penyebaran populasi agar diperoleh sampel yang *representative* (Fauzi, 2009, hlm. 185).

Teknik sampling yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah *sampling sistematis*. Menurut Sugiyono (2014, hlm.84) “sampling sistematis adalah teknik pengambilan sampel berdasarkan urutan dari anggota populasi yang telah diberi nomor urut”.

Adapun langkah-langkah dalam menentukan sampel dengan menggunakan teknik *sampling sistematis* sebagai berikut:

1. Menentukan populasi pada konsumen yang melakukan pembelian di Sangkuriang Resto. Dalam penelitian ini, populasi yang diambil pada tahun 2014 berjumlah 50.330.
2. Menentukan ukuran sampel dari besarnya populasi, yaitu sebesar 99.80 orang (hasil perhitungan menggunakan rumus *slovin*) yang kemudian dibulatkan menjadi 100 orang untuk meningkatkan keakuratan.

3.2.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yaitu suatu proses untuk menjawab permasalahan penelitian dalam mencapai tujuan dan membuktikan hipotesis yang telah dirumuskan. Untuk memperoleh data yang dibutuhkan, penulis menggunakan berbagai teknik pengumpulan data, sebagai berikut:

1. Interview (wawancara)

Teknik pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab yang berkaitan langsung dengan masalah yang diteliti untuk melengkapi data-data penelitian.

2. Kuisisioner (angket)

Sugiyono (2014, hlm. 142) menyatakan bahwa, kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Jadi, kuisisioner dapat diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan daftar pertanyaan kepada responden. Pertanyaan tersebut mengenai identitas responden dan pernyataan yang berhubungan dengan variabel penelitian yaitu *evidence of services* dan keputusan pembelian. Kuisisioner tersebut ditujukan kepada konsumen yang melakukan pembelian di Sangkuriang Resto.

3. Observasi

Pengumpulan data yang digunakan penulis untuk mempermudah mengumpulkan data-data dengan cara mengamati, melihat dan mendengar secara langsung mengenai masalah yang diteliti.

4. Studi kepustakaan

Pengumpulan data dengan cara mempelajari buku, skripsi, situs web-site, majalah, jurnal dan materi lainnya guna memperoleh informasi yang berhubungan dengan teori-teori yang berkaitan dengan variabel yang diteliti yang terdiri dari *people, process, physical evidence* dan keputusan pembelian.

3.2.6 Rancangan Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Data adalah bagian penting dalam suatu penelitian, karena menggambarkan variabel yang diteliti dan berfungsi sebagai pembentuk suatu hipotesis. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisioner, maka setelah data terkumpul dari responden, langkah selanjutnya diperlukan pengujian data untuk mendapatkan hasil penelitian dengan kualitas yang baik. Pengujian data dilakukan dengan dua tahap pengujian yaitu pengujian validitas dan reliabilitas. Pengujian validitas dan reliabilitas pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan alat bantu *software* komputer program SPSS (*Statistical Product for Service Solutions*) 22.0.

3.2.6.1 Hasil Pengujian Validitas

Noor (2011, hlm. 132) menyatakan bahwa validitas adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur tersebut benar-benar mengukur apa yang diukur. Sedangkan menurut Sugiyono (2012, hlm 172) menyatakan bahwa validitas berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur itu valid. Uji validitas ini menggunakan korelasi *product moment* dengan menggunakan rumus:

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

Keterangan :

r_{xy} = koefisien korelasi antara variabel X dengan Y

X = Skor variabel X

Y = Skor Variabel Y

$\sum X$ = Jumlah skor dalam distribusi X

$\sum Y$ = Jumlah skor dalam distribusi Y

$\sum x^2$ = Jumlah kuadrat skor dalam distribusi X

$\sum Y^2$ = Jumlah skor dalam distribusi X

n = Banyaknya sampel

Keputusan pengujian validitas responden menggunakan taraf signifikansi sebagai berikut:

Neng Irma, 2015

PENGARUH PEOPLE, PHYSICAL EVIDENCE DAN PROCESS TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI SANGKURIANG RESTO BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

1. Item pertanyaan dikatakan valid jika, $r_{hitung} > r_{tabel}$.
2. Item pertanyaan dikatakan tidak valid, $r_{hitung} \leq r_{tabel}$.

Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan SPSS 22.0 *For windows*. Berdasarkan hasil perhitungan SPSS 20.0 diperoleh hasil pengujian validitas sebagai berikut:

Tabel 3.3
Hasil Pengujian Validitas

No	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Ket
<i>People</i>				
1	Keramahan karyawan dalam melayani konsumen	0,260	0,374	Tidak Valid
2	Pengetahuan karyawan mengenai produk yang dijual	0,590	0,374	Valid
3	Kemampuan karyawan dalam memberikan layanan yang cepat	0,699	0,374	Valid
4	Kemampuan karyawan dalam menanggapi keluhan dan saran dengan baik	0,826	0,374	Valid
5	Komunikasi yang baik antara karyawan dengan konsumen	0,825	0,374	Valid
<i>Physical Evidence</i>				
6	Keunikan design ruangan sangkuriang resto	0,684	0,374	Valid
7	Kemenarikan design sangkuriang resto	0,766	0,374	Valid
8	Kejelasan petunjuk arah (toilet, musola)	0,677	0,374	Valid
9	Pencahayaan (lampu)	0,793	0,374	Valid
10	Pencahayaan dari sumber matahari	0,890	0,374	Valid
11	Kebersihan lingkungan di sangkuriang resto	0,870	0,374	Valid
12	Kelengkapan sarana dan prasarana di Sangkuriang Resto	0,883	0,374	Valid
13	Kerapihan meja dan kursi di sangkuriang resto	0,790	0,374	Valid
<i>Process</i>				
14	Kemudahan prosedur pemesanan	0,886	0,374	Valid
15	Kecepatan karyawan menyampaikan produk	0,603	0,374	Valid

Neng Irma, 2015

PENGARUH PEOPLE, PHYSICAL EVIDENCE DAN PROCESS TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI SANGKURIANG RESTO BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

No	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Ket
16	Lamanya waktu tunggu dalam memesan makanan dan minuman yang akan dihidangkan	0,702	0,374	Valid
17	Kecepatan karyawan dalam menyiapkan <i>bill</i> pembayaran	0,723	0,374	Valid
Keputusan Pembelian				
Pilihan Produk				
18	Kesesuaian produk dengan keinginan dalam menentukan pembelian	0,593	0,374	Valid
19	Pembelian produk berdasarkan kualitas	0,819	0,374	Valid
20	Pembelian produk berdasarkan variasi produk	0,588	0,374	Valid
21	Kemenarikan produk yang ditawarkan sangkuriang resto	0,696	0,374	Valid
Pilihan Merek				
22	Pembelian produk berdasarkan kepercayaan terhadap merek	0,730	0,374	Valid
23	Pembelian produk berdasarkan ketertarikan terhadap merek Sangkuriang Resto	0,751	0,374	Valid
Pilihan Distribusi				
24	Pembelian produk berdasarkan kemudahan lokasi	0,633	0,374	Valid
25	Pembelian berdasarkan kelengkapan produk	0,629	0,374	Valid
26	Pembelian berdasarkan lokasi yang strategis	0,599	0,374	Valid
Waktu Pembelian				
27	Ketepatan pembelian dengan keinginan	0,636	0,374	Valid
28	Ketepatan pembelian dengan kebutuhan	0,588	0,374	Valid
29	Pembelian berdasarkan adanya promosi/ <i>discount</i>	0,627	0,374	Valid
Jumlah Pembelian				
30	Jumlah/banyaknya produk yang dipesan	0,730	0,374	Valid
31	Keseringan konsumen dalam mengunjungi sangkuriang resto	0,573	0,374	Valid

Neng Irma, 2015

PENGARUH PEOPLE, PHYSICAL EVIDENCE DAN PROCESS TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI SANGKURIANG RESTO BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

No	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Ket
Metode atau Cara Pembayaran				
32	Kemudahan dalam melakukan Pembayaran secara <i>cash</i>	0,636	0,374	Valid
33	Kemudahan Pembayaran dengan menggunakan <i>credit/debit card</i>	0,640	0,374	Valid

Sumber: Lampiran 4

Pada Tabel 3.3 menunjukkan hasil pengujian validitas dimana variabel *people* menunjukkan bahwa dari lima pertanyaan ada satu item pertanyaan yang tidak valid, karena skor r_{hitung} lebih kecil dari r_{tabel} yang bernilai 0,374. Sedangkan untuk variabel *physical evidence* dan *process* menunjukkan bahwa semua item pertanyaan dinyatakan valid dan untuk variabel Y yaitu keputusan pembelian menunjukkan bahwa semua item pertanyaan dinyatakan valid karena skor r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} .

Dengan demikian, karena terdapat item pertanyaan dari variabel X_1 yang tidak valid maka perlu dilakukan pengujian ulang tanpa memasukkan item pertanyaan tersebut. Sehingga jumlah item yang digunakan untuk hasil selanjutnya sebanyak 32 pertanyaan. Berikut ini merupakan hasil uji validitas setelah item pertanyaan yang tidak valid dikeluarkan.

Tabel 3.4
Hasil Pengujian Ulang Validitas

No	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Ket
<i>People</i>				
1	Pengetahuan karyawan mengenai produk yang dijual	0,590	0,374	Valid
2	Kemampuan karyawan dalam memberikan layanan yang cepat	0,669	0,374	Valid
3	Kemampuan karyawan dalam menanggapi keluhan dan saran dengan baik	0,826	0,374	Valid
4	Komunikasi yang baik antara karyawan dengan konsumen	0,825	0,374	Valid
<i>Physical Evidence</i>				
5	Keunikan design ruangan sangkuriang resto	0,684	0,374	Valid
6	Kemenarikan design sangkuriang resto	0,766	0,374	Valid

Neng Irma, 2015

PENGARUH PEOPLE, PHYSICAL EVIDENCE DAN PROCESS TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI SANGKURIANG RESTO BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

No	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Ket
7	Kejelasan petunjuk arah (toilet, musola)	0,677	0,374	Valid
8	Pencahayaan (lampu)	0,793	0,374	Valid
9	Pencahayaan dari sumber matahari	0,890	0,374	Valid
10	Kebersihan lingkungan di sangkuriang resto	0,870	0,374	Valid
11	Kelengkapan sarana dan prasarana di Sangkuriang Resto	0,883	0,374	Valid
12	Kerapihan meja dan kursi di sangkuriang resto	0,790	0,374	Valid
Process				
13	Kemudahan prosedur pemesanan	0,886	0,374	Valid
14	Kecepatan karyawan menyampaikan produk	0,603	0,374	Valid
15	Lamanya waktu tunggu dalam memesan makanan dan minuman yang akan dihidangkan	0,702	0,374	Valid
16	Kecepatan karyawan dalam menyiapkan <i>bill</i> pembayaran	0,723	0,374	Valid
Keputusan Pembelian				
Pilihan Produk				
17	Kesesuaian produk dengan keinginan dalam menentukan pembelian	0,593	0,374	Valid
18	Pembelian produk berdasarkan kualitas	0,819	0,374	Valid
19	Pembelian produk berdasarkan variasi produk	0,588	0,374	Valid
20	Kemenarikan produk yang ditawarkan sangkuriang resto	0,696	0,374	Valid
Pilihan Merek				
21	Pembelian produk berdasarkan kepercayaan terhadap merek	0,730	0,374	Valid
22	Pembelian produk berdasarkan ketertarikan terhadap merek Sangkuriang Resto	0,751	0,374	Valid
Pilihan Distribusi				
23	Pembelian produk berdasarkan kemudahan lokasi	0,633	0,374	Valid

Neng Irma, 2015

PENGARUH PEOPLE, PHYSICAL EVIDENCE DAN PROCESS TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI SANGKURIANG RESTO BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

No	Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}	Ket
24	Pembelian berdasarkan kelengkapan produk	0,629	0,374	Valid
25	Pembelian berdasarkan lokasi yang strategis	0,599	0,374	Valid
Waktu Pembelian				
26	Ketepatan pembelian dengan keinginan	0,636	0,374	Valid
27	Ketepatan pembelian dengan kebutuhan	0,588	0,374	Valid
28	Pembelian berdasarkan adanya promosi/ <i>discount</i>	0,627	0,374	Valid
Jumlah Pembelian				
29	Jumlah/banyaknya produk yang dipesan	0,730	0,374	Valid
30	Keseringan konsumen dalam mengunjungi sangkuriang resto	0,573	0,374	Valid
Metode atau Cara Pembayaran				
31	Kemudahan dalam melakukan Pembayaran secara <i>cash</i>	0,636	0,374	Valid
32	Kemudahan Pembayaran dengan menggunakan <i>credit/debit card</i>	0,640	0,374	Valid

Sumber : Lampiran 4

Tabel 3.4 menunjukkan hasil pengujian validitas, dimana semua item pertanyaan dikatakan valid karena skor $r_{hitung} > r_{tabel}$ yang bernilai 0,374. Selanjutnya perlu diuji apakah validnya instrumen yang ditemukan dengan sampel 30 itu berlaku untuk seluruh populasi yang berjumlah 100 orang, maka perlu dihitung dengan menggunakan rumus uji t sebagai berikut:

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

(Riduwan dan Sunarto, 2012, hlm.81)

Keterangan :

t_{hitung} = nilai t hitung

r = koefisiensi korelasi

r^2 = kuadrat koefisien korelasi

n = banyaknya responden

Neng Irma, 2015

PENGARUH PEOPLE, PHYSICAL EVIDENCE DAN PROCESS TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI SANGKURIANG RESTO BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Keputusan pengujian validitas menggunakan taraf signifikansi dengan kriteria sebagai berikut:

1. Nilai t dibandingkan dengan harga t_{tabel} dengan $dk = n - 2$ dan taraf signifikansi $\alpha = 5\%$
2. Item pertanyaan dikatakan valid jika, $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$.
3. Item pertanyaan dikatakan tidak valid, $t_{\text{hitung}} \leq t_{\text{tabel}}$.

Berdasarkan rumus statistik uji t , maka diperoleh hasil perhitungan sebagai berikut:

Tabel 3.5
Hasil Pengujian Validitas dengan Rumus t_{hitung}

No	Pernyataan	t_{hitung}	t_{tabel}	Ket
<i>People</i>				
1	Pengetahuan karyawan mengenai produk yang dijual	3,875	1,701	Valid
2	Kemampuan karyawan dalam memberikan layanan yang cepat	4,766	1,701	Valid
3	Kemampuan karyawan dalam menanggapi keluhan dan saran dengan baik	7,762	1,701	Valid
4	Komunikasi yang baik antara karyawan dengan konsumen	7,721	1,701	Valid
<i>Physical Evidence</i>				
5	Keunikan design ruangan sangkuriang resto	4,972	1,701	Valid
6	Kemenarikan design sangkuriang resto	6,312	1,701	Valid
7	Kejelasan petunjuk arah (toilet, musola)	4,875	1,701	Valid
8	Pencahayaan (lampu)	6,901	1,701	Valid
9	Pencahayaan dari sumber matahari	10,344	1,701	Valid
10	Kebersihan lingkungan di sangkuriang resto	9,353	1,701	Valid
11	Kelengkapan sarana dan prasarana di Sangkuriang Resto	9,955	1,701	Valid
12	Kerapihan meja dan kursi di sangkuriang resto	6,830	1,701	Valid

No	Pernyataan	t _{hitung}	t _{tabel}	Ket
Process				
13	Kemudahan prosedur pemesanan	10,121	1,701	Valid
14	Kecepatan karyawan menyampaikan produk	4,010	1,701	Valid
15	Lamanya waktu tunggu dalam memesan makanan dan minuman yang akan dihidangkan	5,226	1,701	Valid
16	Kecepatan karyawan dalam menyiapkan <i>bill</i> pembayaran	5,546	1,701	Valid
Keputusan Pembelian				
Pilihan Produk				
17	Kesesuaian produk dengan keinginan dalam menentukan pembelian	3,904	1,701	Valid
18	Pembelian produk berdasarkan kualitas	7,576	1,701	Valid
19	Pembelian produk berdasarkan variasi produk	3,856	1,701	Valid
20	Kemenarikan produk yang ditawarkan sangkuriang resto	5,136	1,701	Valid
Pilihan Merek				
21	Pembelian produk berdasarkan kepercayaan terhadap merek	5,665	1,701	Valid
22	Pembelian produk berdasarkan ketertarikan terhadap merek Sangkuriang Resto	6,030	1,701	Valid
Pilihan Distribusi				
23	Pembelian produk berdasarkan kemudahan lokasi	4,335	1,701	Valid
24	Pembelian berdasarkan kelengkapan produk	4,291	1,701	Valid
25	Pembelian berdasarkan lokasi yang strategis	3,964	1,701	Valid
Waktu Pembelian				
26	Ketepatan pembelian dengan keinginan	4,366	1,701	Valid
27	Ketepatan pembelian dengan kebutuhan	3,852	1,701	Valid

No	Pernyataan	t_{hitung}	t_{tabel}	Ket
28	Pembelian berdasarkan adanya promosi/ <i>discount</i>	4,266	1,701	Valid
Jumlah Pembelian				
29	Jumlah/banyaknya produk yang dipesan	5,665	1,701	Valid
30	Keseringan konsumen dalam mengunjungi sangkuriang resto	3,708	1,701	Valid
Metode atau Cara Pembayaran				
31	Kemudahan dalam melakukan Pembayaran secara <i>cash</i>	4,366	1,701	Valid
32	Kemudahan Pembayaran dengan menggunakan <i>credit/debit card</i>	4,411	1,701	Valid

Sumber: Lampiran 6

Berdasarkan hasil perhitungan validitas dengan t_{hitung} menunjukkan nilai tertinggi pada variabel *People* (X_1) sebesar 7,762 dengan pernyataan kemampuan karyawan dalam menanggapi keluhan dan saran dengan baik. Sedangkan nilai terendah sebesar 3,875 dengan pernyataan pengetahuan karyawan mengenai produk yang dijual.

Pada variabel *Physical Evidence* (X_2) nilai tertinggi sebesar 10,344 dengan pernyataan pencahayaan dari sumber matahari. Sedangkan nilai terendah sebesar 4,875 dengan pernyataan kejelasan petunjuk arah (toilet, musola).

Sedangkan pada variabel *Process* (X_3) nilai tertinggi sebesar 10,121 dengan pernyataan kemudahan prosedur pemesanan, dengan nilai terendah sebesar 4,010 pada pernyataan kecepatan karyawan menyampaikan produk.

Pada variabel keputusan pembelian (Y) nilai tertinggi sebesar 7,576 dengan pernyataan pembelian produk berdasarkan kualitas, sedangkan nilai terendah sebesar 3,708 dengan pernyataan keseringan konsumen dalam mengunjungi sangkuriang resto. Dengan demikian, secara keseluruhan item pertanyaan yang memiliki nilai tertinggi pada sub variabel *process* dengan nilai t_{hitung} sebesar 11,931 dan nilai terendah dengan nilai t_{hitung} sebesar 4,328 pada variabel *people*. Proses selanjutnya adalah melakukan pengujian reliabilitas.

3.2.6.2 Hasil Pengujian Reliabilitas

Jika instrumen penelitian telah dinyatakan valid, selanjutnya reliabilitas tersebut diuji. Noor (2011, hlm 130) menyatakan bahwa reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan.

Pengujian reliabilitas kuisisioner penelitian dilakukan dengan *cronbach alpha*. Rumus *cronbach alpha* digunakan untuk mencari reliabilitas instrumen yang skornya bukan 1 dan 0, misalnya angket atau soal bentuk uraian.

Koefisien *cronbach alpha* ($C\alpha$) merupakan statistik yang paling umum digunakan untuk menguji reliabilitas suatu instrumen penelitian. Suatu instrument penelitian dinyatakan reliabel jika koefisien *cronbach alpha* lebih besar atau sama dengan 0,70.

Pengujian reliabilitas dapat diuji dengan rumus *cronbach alpha* sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma^2}{\sigma_{1^2}} \right]$$

(Noor, 2013, hlm.165)

Keterangan :

r_{ii} = reliabilitas instrumen

K = banyaknya butir pertanyaan

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

σ_{1^2} = varians total

Jumlah varian butir dapat dicari dengan cara mencari nilai varians tiap butir, kemudian jumlahkan seperti berikut ini:

$$\sigma^2 = \frac{\sum x^2 - \frac{[\sum x]^2}{N}}{N}$$

(Noor, 2013, hlm.166)

Keterangan :

Neng Irma, 2015

PENGARUH PEOPLE, PHYSICAL EVIDENCE DAN PROCESS TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI SANGKURIANG RESTO BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- N = Jumlah sampel
 σ = Nilai varians
 X = Nilai skor yang dipilih

Keputusan dalam menentukan uji reliabilitas, yaitu sebagai berikut:

1. Jika koefisien $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan tingkat signifikansi 5% maka item pertanyaan dinyatakan reliabel.
2. Jika koefisien $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ dengan tingkat signifikansi 5% maka item pertanyaan dinyatakan tidak reliabel.

Berdasarkan jumlah kuisioner yang diuji kepada 30 responden dengan $\alpha = 5\%$ dan derajat kebebasan (dk) $n-2$ atau $(30-2=28)$ dengan menggunakan SPSS 20.0 *for windows* diketahui semua variabel reliabel. Untuk lebih jelasnya, dapat dilihat pada Tabel 3.6 hasil pengujian reliabilitas sebagai berikut:

Tabel 3.6
Hasil Pengujian Reliabilitas

No	Variabel	Alpha Cronbach	Hasil	Ket.
1	<i>People</i>	0,70	0,721	Reliabel
2	<i>Physical Evidence</i>	0,70	0,903	Reliabel
3	<i>Process</i>	0,70	0,715	Reliabel
4	Keputusan Pembelian	0,70	0,907	Reliabel

Sumber: Lampiran 4

Berdasarkan Tabel 3.6 diatas, dapat diketahui bahwa hasil dari tanggapan yang diajukan kepada responden dapat dinyatakan reliabel, hal tersebut dibuktikan bahwa hasil perhitungan setiap item pertanyaan mempunyai nilai *alpha cronbach* lebih dari 0,70.

3.2.7 Teknik Analisis Data

Alat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket. Angket ini disusun oleh penulis berdasarkan variabel yang terdapat dalam penelitian. Dalam penelitian kuantitatif analisis data dilakukan setelah data seluruh responden terkumpul. Adapun kegiatan analisis data dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Menyusun data

Neng Irma, 2015

PENGARUH PEOPLE, PHYSICAL EVIDENCE DAN PROCESS TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI SANGKURIANG RESTO BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Kegiatan ini dilakukan untuk mengecek kelengkapan identitas responden, kelengkapan data dan pengisian data yang disesuaikan dengan tujuan penelitian.

2. Tabulasi data

Tabulasi data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

- a. Memberi skor pada setiap item
- b. Menjumlahkan skor pada setiap item
- c. Menyusun ranking skor pada setiap variabel penelitian

3. Menganalisis data

Menganalisis data berdasarkan angka-angka yang diperoleh dari perhitungan statistik, menafsirkan data agar diperoleh suatu kesimpulan.

Dalam penelitian ini, pernyataan yang diajukan dalam kuisisioner terdiri dari tujuh alternatif jawaban yang harus dipilih oleh responden, sebagaimana diperlihatkan pada Tabel 3.7:

Tabel 3.7
Skor Alternatif Jawaban

Alternatif Jawaban	Sangat Ramah/Baik/Setuju/ Unik/Menarik/Jelas/ Sesuai/Bersih/ Lengkap/Rapih/ Mudah/cepat/ Tertarik/Tepat/ Tinggi/ Sering/	Rentang Jawaban							Sangat Tidak Ramah/ Baik/ Setuju/Unik/ Menarik/Jelas/Sesuai/ Bersih/Lengkap/ Rapih/Mudah/ Cepat/ Tertarik/Tepat/ Tinggi/Sering/
		7	6	5	4	3	2	1	
Positif		7	6	5	4	3	2	1	

Sumber: modifikasi Riduwan dan Kuncoro (2011, hlm. 26)

3.2.7.1 Analisis Data Deskriptif

Analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan

Dalam penelitian ini, analisis deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan variabel-variabel penelitian yaitu:

1. Analisis deskriptif tanggapan responden konsumen sangkuriang tentang people.

Neng Irma, 2015

PENGARUH PEOPLE, PHYSICAL EVIDENCE DAN PROCESS TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI SANGKURIANG RESTO BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

2. Analisis deskriptif tanggapan responden konsumen sangkuriang tentang physical evidence.
3. Analisis deskriptif tanggapan responden konsumen sangkuriang tentang process.
4. Analisis deskriptif tanggapan responden konsumen sangkuriang tentang keputusan pembelian.
5. Analisis deskriptif tanggapan responden konsumen sangkuriang tentang pengaruh people, physical evidence dan process terhadap keputusan pembelian.

Untuk mengkategorikan hasil perhitungan, digunakan kriteria penafsiran persentase yang diambil dari 0% sampai 100%. Penafsiran pengolahan data berdasarkan batas-batas disajikan pada tabel 3.8 sebagai berikut:

Tabel 3.8

Kriteria Penafsiran Hasil Perhitungan Responden

No	Kriteria Penafsiran	Keterangan
1	0%	Tidak seorangpun
2	1% – 25%	Sebagian kecil
3	26% – 49%	Hampir setengahnya
4	50%	Setengahnya
5	51% – 75%	Sebagian besar
6	76% – 99%	Hampir seluruhnya
7	100%	Seluruhnya

Sumber : Moch. Ali (1985, hlm. 184)

3.2.7.2 Analisis Data Verifikatif Menggunakan Path Analysis

Teknik analisis data yang dipergunakan untuk mengetahui hubungan korelasi dalam penelitian ini yaitu teknik analisis jalur (*path analysis*). Analisis ini digunakan untuk menentukan besarnya pengaruh variabel people (X_1) dimensi people yang meliputi terhadap variabel terikat (Y) yaitu keputusan pembelian.

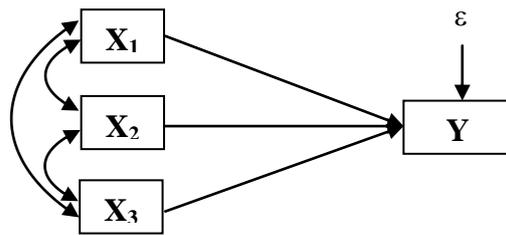
Pengujian hipotesis dengan menggunakan *path analysis* dilakukan melalui langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menggambar struktur hipotesis

Neng Irma, 2015

PENGARUH PEOPLE, PHYSICAL EVIDENCE DAN PROCESS TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI SANGKURIANG RESTO BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu



Gambar 3.1

Struktur Hubungan Kausal Hipotesis

Keterangan :

X_1 = *people*

X_2 = *physical evidence*

X_3 = *process*

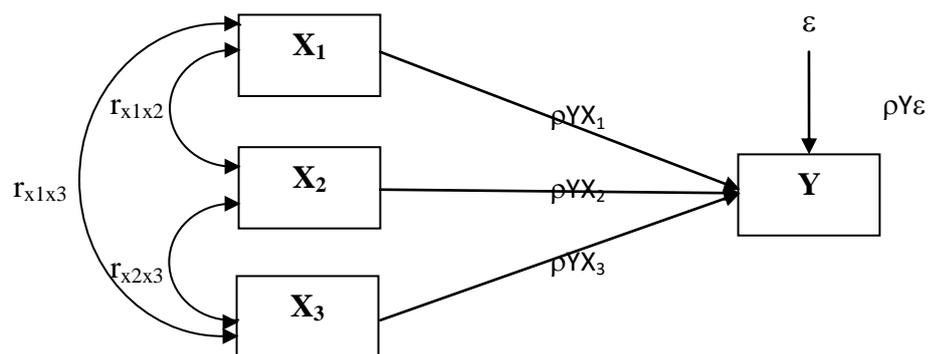
Y = keputusan pembelian

ε = Epsilon

→ = Hubungan

Gambar 3.1 diatas menggambarkan struktur hubungan antara variabel independen dengan dependen. Selain itu, terdapat faktor-faktor lain yang mempengaruhi hubungan antara variabel X dan variabel Y yang dilambangkan dengan ε (epsilon).

2. Selanjutnya menggambar jalur lengkap yang menggambarkan pengaruh variabel independen yang paling dominan terhadap variabel dependen. Lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 3.2 berikut ini:



Gambar 3.2

Diagram Jalur Substruktur Hipotesis

Keterangan:

X_1 = Variabel *people*

Neng Irma, 2015

PENGARUH PEOPLE, PHYSICAL EVIDENCE DAN PROCESS TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI SANGKURIANG RESTO BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- X_2 = Variabel *physical evidence*
 X_3 = Variabel *process*
 Y = Variabel keputusan pembelian
 \rightarrow = Hubungan antar variabel
 \leftrightarrow = Hubungan korelasional
 ε = faktor lain (epsilon)

3. Menghitung matriks korelasi antar variabel bebas

$$R_1 = \begin{bmatrix} X_1 & X_2 & X_3 \\ r_{x_1x_1} & r_{x_1x_2} & r_{x_1x_3} \\ & r_{x_2x_2} & r_{x_2x_3} \\ & & r_{x_3x_3} \end{bmatrix}$$

4. Identifikasi persamaan sub struktur hipotesis

Menghitung matriks invers korelasi

$$R_1^{-1} = \begin{bmatrix} X_1 & X_2 & X_3 \\ r_{x_1x_1} & r_{x_1x_2} & r_{x_1x_3} \\ & r_{x_2x_2} & r_{x_2x_3} \\ & & r_{x_3x_3} \end{bmatrix}$$

5. Menghitung semua koefisien jalur melalui rumus

$$\begin{bmatrix} \rho_{YX1} \\ \rho_{YX2} \\ \rho_{YX3} \end{bmatrix} = \begin{bmatrix} X_1 & X_2 & X_3 \\ r_{x_1x_1} & r_{x_1x_2} & r_{x_1x_3} \\ & r_{x_2x_2} & r_{x_2x_3} \\ & & r_{x_3x_3} \end{bmatrix} \begin{bmatrix} r_{yx1} \\ r_{yx2} \\ r_{yx3} \end{bmatrix}$$

6. Hitung $R^2Y (X_1, X_2, X_3)$ yaitu koefisien yang menyatakan determinasi total X_1, X_2, X_3 terhadap Y dengan menggunakan rumus:

$$R^2Y(X_1, X_2, X_3) = [\rho_{YX_1} \dots \rho_{YX_3}] \begin{bmatrix} r_{YX_1} \\ r_{YX_3} \end{bmatrix}$$

7. Menguji pengaruh langsung maupun tidak langsung pada setiap variabel

a. Pengaruh (X_1) terhadap Y

Pengaruh langsung	$= \rho_{YX_1} \cdot \rho_{YX_1}$
Pengaruh tidak langsung melalui (X_2)	$= \rho_{YX_1} \cdot r_{X_1X_2} \cdot \rho_{YX_2}$
Pengaruh tidak langsung melalui (X_3)	$= \rho_{YX_1} \cdot r_{X_1X_3} \cdot \rho_{YX_3}$
Pengaruh total (X_1) terhadap Y	$= \dots\dots\dots +$

b. Pengaruh (X_2) terhadap Y

Pengaruh langsung	$= \rho_{YX_2} \cdot \rho_{YX_2}$
Pengaruh tidak langsung melalui (X_1)	$= \rho_{YX_2} \cdot r_{X_2X_1} \cdot \rho_{YX_1}$
Pengaruh tidak langsung melalui (X_3)	$= \rho_{YX_2} \cdot r_{X_2X_3} \cdot \rho_{YX_3}$
Pengaruh total (X_2) terhadap Y	$= \dots\dots\dots +$

c. Pengaruh (X_3) terhadap Y

Pengaruh langsung	$= \rho_{YX_3} \cdot \rho_{YX_3}$
Pengaruh tidak langsung melalui (X_1)	$= \rho_{YX_3} \cdot r_{X_3X_1} \cdot \rho_{YX_1}$
Pengaruh tidak langsung melalui (X_2)	$= \rho_{YX_3} \cdot r_{X_3X_2} \cdot \rho_{YX_2}$
Pengaruh total (X_3) terhadap Y	$= \dots\dots\dots +$

8. Menghitung variabel lain (ϵ) dengan rumus sebagai berikut:

$$\rho_{y\epsilon} = \sqrt{1 - R^2Y(X_1, X_2, X_3)}$$

9. Keputusan penerimaan atau penolakan H_0

Rumusan hipotesis operasional:

$$H_0 : \rho_{YX_1} = \rho_{YX_2} = \rho_{YX_3} = 0$$

H_a : sekurang-kurangnya ada sebuah $\rho_{YX_i} \neq 0$, $i = 1, 2$ dan 3

10. Statistik uji simultan yang digunakan adalah

Neng Irma, 2015

PENGARUH PEOPLE, PHYSICAL EVIDENCE DAN PROCESS TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI SANGKURIANG RESTO BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

$$F = \frac{(n - k - 1) \sum_i^k = 1\rho_{YX1}\rho_{YX1}}{(n - k - 1) \sum_i^k = 1\rho_{YX1}\rho_{YX1}}$$

Apabila $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ maka H_0 ditolak, tetapi dapat dilanjutkan dengan pengujian secara parsial, dengan menggunakan rumus:

$$t = \frac{\rho_{YXi}\rho_{YXi}}{\sqrt{\frac{(1-R_r^2(x_1, x_2, x_3,)) (c_{ii} + c_{ii} + c_{ii})}{(n-k-1)}}$$

t menghitung distribusi t student dengan derajat kebebasan n-k-1

Tolak H_0 jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$

Terima H_0 jika $t_{hitung} < t_{tabel}$

3.2.8 Pengujian Hipotesis

Sebagai langkah terakhir dari analisis data adalah pengujian hipotesis dengan tujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang cukup jelas dan dapat dipercaya antara variabel eksogen dengan variabel endogen, yang pada akhirnya akan diambil suatu kesimpulan. Menafsirkan sejauh mana pengaruh *people*, *physical evidence* dan *process* terhadap keputusan pembelian digunakan pedoman interpretasi koefisien tertentu. Nilai koefisien penentu berada di antara 0-100%. Jika nilai koefisien semakin mendekati 100% berarti semakin kuat pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen. Sedangkan mendekati 0% berarti semakin lemah pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen, sehingga dibuat pedoman interpretasi koefisien dalam Tabel 3.9 sebagai berikut:

Tabel 3.9

Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat pengaruh
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono (2014, hlm. 184)

Kriteria pengambilan keputusan pengujian hipotesis secara statistik dalam rangka pengambilan keputusan penerimaan atau penolakan hipotesis sebagai berikut:

1. Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
2. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Secara statistik, hipotesis yang akan diuji dengan derajat kebebasan ($dk=n-k-1$) serta pada uji satu pihak, yaitu uji pihak kanan. Hipotesis yang akan diuji pada penelitian ini sebagai berikut:

Hipotesis utama yaitu :

$H_a: \rho > 0$, artinya terdapat pengaruh dari *people*, *physical evidence* dan *process* terhadap keputusan pembelian.

$H_0: \rho \leq 0$, artinya tidak terdapat pengaruh dari *people*, *physical evidence* dan *process* terhadap keputusan pembelian.

Sub hipotesis yaitu :

$H_a: \rho > 0$, artinya terdapat pengaruh yang signifikan dari *people* terhadap keputusan pembelian.

$H_0: \rho \leq 0$, artinya tidak terdapat pengaruh dari *people* terhadap keputusan pembelian.

$H_a: \rho > 0$, artinya terdapat pengaruh dari *physical evidence* terhadap keputusan pembelian.

$H_0: \rho \leq 0$, artinya tidak terdapat pengaruh dari *physical evidence* terhadap keputusan pembelian.

$H_a: \rho \geq 0$, artinya terdapat pengaruh dari *process* terhadap keputusan pembelian.

$H_0: \rho \leq 0$, artinya tidak terdapat pengaruh dari *process* terhadap keputusan pembelian.