

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang beralamat di Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220. Alasan peneliti memilih di tempat tersebut karena berdasarkan *survey* awal yang peneliti lakukan di tempat tersebut, terdapat masalah mengenai perpindahan merek *smartphone* pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta di antaranya, yaitu tingginya tingkat ketidakpuasan dan banyaknya konsumen yang mencari variasi pada merek lain.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilaksanakan sejak bulan Februari 2019 – Juli 2019. Waktu tersebut merupakan waktu yang tepat untuk melaksanakan penelitian karena jadwal perkuliahan peneliti sudah tidak padat dalam jangka waktu tersebut dan dirasa cukup untuk peneliti mendapatkan data guna menunjang kebutuhan penelitian.

B. Metode Penelitian

1. Metode

Metode penelitian menurut Sugiyono (2013: 5) merupakan cara ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan data dengan tujuan tertentu. Metode yang

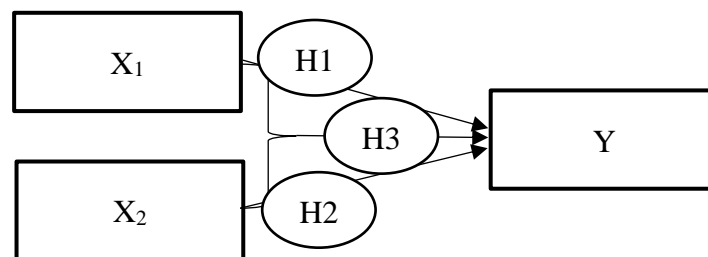
digunakan dalam penelitian ini adalah *survey* dengan pendekatan korelasional. Alasan peneliti menggunakan metode ini karena sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, yaitu untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Menurut Lawrence dalam Sugiyono (2013: 12) penelitian *survey* adalah penelitian kuantitatif. Dalam penelitian *survey*, peneliti menanyakan ke beberapa orang (yang disebut dengan responden) tentang keyakinan, pendapat, karakteristik suatu objek dan perilaku yang telah lalu atau sekarang. Penelitian *survey* berkenaan dengan pertanyaan tentang keyakinan dan perilaku dirinya sendiri.

Sedangkan, pendekatan yang dilakukan adalah korelasional yang bermaksud untuk menemukan ada tidaknya hubungan dan apabila ada, berapa erat hubungan, serta berarti atau tidaknya hubungan tersebut. Dengan pendekatan korelasional dapat dilihat hubungan antar variabel yaitu variabel bebas (ketidakpuasan) yang diberi simbol X_1 dengan variabel terikat (perpindahan merek) yang diberi simbol Y sebagai variabel yang dipengaruhi dan hubungan antara variabel bebas (pencarian variasi) yang diberi simbol X_2 dengan variabel terikat (perpindahan merek) yang diberi simbol Y sebagai variabel yang dipengaruhi.

2. Konstelasi Hubungan antar Variabel

Hubungan antar variabel penelitian tersebut dapat digambarkan dalam konstelasi sebagai berikut:



Sumber: Data Diolah Oleh Peneliti

Gambar III. 1. Konstelasi Hubungan Antar Variabel

Keterangan:

Variabel Bebas (X_1) : Ketidakpuasan

Variabel Bebas (X_2) : Pencarian Variasi

Variabel Terikat (Y) : Perpindahan Merek

—————▶ : Arah Hubungan

C. Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2013: 115) menyatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Hal ini didasarkan bahwa setelah melakukan *survey* awal melalui wawancara langsung dan penyebaran angket diketahui bahwa mahasiswa aktif angkatan 2015 hingga 2018 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta banyak yang melakukan perpindahan merek *smartphone*.

Sugiyono (2013: 116) mengatakan bahwa sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel menggunakan teknik sampel tertuju (*purposive sampling*).

Sugiyono (2013: 116) mengatakan bahwa, *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.

Teknik ini digunakan dengan pertimbangan bahwa sebagian populasi yang akan peneliti teliti memiliki karakteristik atau kriteria tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 146 mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

D. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini dilakukan untuk meneliti tiga variabel yaitu ketidakpuasan (variabel X_1 /variabel bebas) dan pencarian variasi (variabel X_2 /variabel bebas) serta perpindahan merek (variabel Y/variabel terikat). Instrumen untuk mengukur ketiga variabel tersebut adalah sebagai berikut.

1. Perpindahan Merek (Variabel Y)

a. Definisi Konseptual

Perpindahan merek adalah perilaku konsumen pasca konsumsi suatu produk, dimana konsumen memutuskan untuk berhenti memakai produk merek tersebut dan menggantinya dengan merek lain yang dirasanya lebih baik untuk digunakan selanjutnya.

b. Definisi Operasional

Perpindahan merek dapat diukur dengan menggunakan tiga dimensi. Dimensi pertama, keinginan berpindah ke merek lainnya dengan indikator pertama, yaitu lebih menyukai *smartphone* sebelum memilikinya. Indikator kedua, yaitu *up to date* dengan perkembangan merek *smartphone*. Dimensi kedua, ketidakbersediaan menggunakan produk

ulang dengan indikator pertama, yaitu tidak memiliki hubungan emosi dengan *smartphone* yang digunakan sebelumnya. Indikator kedua, yaitu sudah tidak menyukai *smartphone* yang digunakan sebelumnya. Indikator ketiga, yaitu tidak akan membeli lagi *smartphone* yang digunakan sebelumnya. Dimensi ketiga, keinginan untuk mempercepat penghentian hubungan dengan indikator pertama, yaitu kecewa atas pelayanan setelah pembelian produk dari *smartphone* yang digunakan sebelumnya. Indikator kedua, yaitu memiliki merek idaman di *smartphone* merek lain.

c. Kisi-Kisi Instrumen Perpindahan Merek

Kisi-kisi instrumen yang disajikan pada bagian ini merupakan kisi-kisi instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel perpindahan merek yang diuji cobakan dan juga sebagai kisi-kisi instrumen final yang digunakan untuk mengukur variabel perpindahan merek. Kisi-kisi ini disajikan dengan maksud untuk memberikan informasi mengenai butir-butir yang dimasukkan setelah uji validitas dan uji reliabilitas. Kisi-kisi instrumen dapat dilihat pada tabel III. 1.

Tabel III. 1.

Kisi – Kisi Instrumen Perpindahan Merek

Dimensi	Indikator	Butir Uji Coba		Drop	No. Butir Valid		No. Butir Final	
		(+)	(-)		(+)	(-)	(+)	(-)
Keinginan berpindah ke merek lainnya	Lebih menyukai <i>smartphone</i> lain	1			1		1	
	<i>Up to date</i> dengan perkembangan	2, 7			2, 7		2, 7	

	merek <i>smartphone</i>							
Ketidakbersediaan menggunakan produk ulang	Tidak memiliki hubungan emosi dengan <i>smartphone</i> yang digunakan sebelumnya	3, 8			3, 8		3, 8	
	Sudah tidak menyukai <i>smartphone</i> yang digunakan sebelumnya	4			4		4	
	Tidak akan membeli lagi <i>smartphone</i> yang digunakan sebelumnya	5, 9			5, 9		5, 9	
Keinginan untuk mempercepat penghentian hubungan	Kecewa atas pelayanan setelah pembelian produk dari <i>smartphone</i> yang digunakan sebelumnya	6			6		6	
	Memiliki merek idaman di <i>smartphone</i> merek lain	10			10		10	

Untuk mengisi setiap butir pernyataan dalam instrumen penelitian, responden dapat memilih salah satu jawaban dari 5 (lima) alternatif yang telah disediakan. Dan 5 (lima) alternatif jawaban tersebut diberi nilai 1 (satu) sampai 5 (lima) sesuai dengan tingkat jawaban. Alternatif jawaban yang digunakan sebagai berikut:

Tabel III. 2.
Skala Penilaian Instrumen Perpindahan Merek

No.	Alternatif Jawaban	Item Positif	Item Negatif
1.	Sangat Setuju (SS)	5	1
2.	Setuju (S)	4	2
3.	Ragu-Ragu (RR)	3	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2	4
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

d. Validasi Instrumen Perpindahan Merek

Proses pengembangan instrumen perpindahan merek dimulai dengan penyusunan instrumen berbentuk kuesioner model skala likert yang mengacu pada model indikator-indikator variabel perpindahan merek terlihat pada Tabel III. 1. yang disebut sebagai konsep instrumen untuk mengukur variabel perpindahan merek.

Tahap berikutnya konsep instrumen dikonsultasikan kepada dosen pembimbing berkaitan dengan validitas konstruk, yaitu seberapa jauh butir-butir indikator tersebut telah mengukur indikator dari variabel perpindahan merek sebagaimana tercantum pada Tabel III. 1. Setelah konsep instrumen disetujui, langkah selanjutnya adalah instrumen diujicobakan kepada 30 mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang sesuai dengan karakteristik populasi di luar sampel.

Proses validasi dilakukan dengan menganalisis data hasil uji coba instrumen, yaitu validitas butir dengan menggunakan koefisien korelasi antara skor butir dengan skor total instrumen. Menurut Djaali dan Pudji Muljono (2008: 86) rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$r_{it} = \frac{\sum x_{it}}{\sqrt{\sum x_i^2 \sum x_t^2}}$$

Dimana:

r_{it} = Koefisien skor butir dengan skor total instrumen

x_i = Deviasi skor butir dari X_i

x_t = Deviasi skor dari X_t

Kriteria batas minimum pernyataan yang diterima adalah $r_{tabel} = 0,361$.

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir pernyataan dianggap valid. Sedangkan, jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka butir pernyataan dianggap tidak valid, yang kemudian butir pernyataan tersebut tidak digunakan atau harus di-*drop*. Berdasarkan perhitungan (proses perhitungan terdapat pada lampiran 6 halaman 119) dari 10 pernyataan tersebut, setelah divalidasi terdapat 0 pernyataan yang *drop*, sehingga yang valid dan tetap digunakan sebanyak 10 pernyataan.

Selanjutnya, dihitung reliabilitasnya terhadap butir-butir pernyataan yang telah dianggap valid dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* yang sebelumnya dihitung terlebih dahulu varian butir dan varian total. Menurut Djaali dan Pudji Muljono (2008: 89) uji reliabilitas dapat dihitung dengan rumus *Alpha Cronbach*, yaitu:

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

Dimana:

r_{ii} = Reliabilitas instrumen

k = Banyak butir pernyataan (yang valid)

$\sum s_i^2$ = Jumlah varians skor butir

st^2 = Varian skor total

Sudjana (2013: 94) menyatakan bahwa varians butir itu sendiri dapat diperoleh dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$S_i^2 = \frac{\sum Xi^2 - \frac{(\sum Xi)^2}{n}}{n}$$

Dimana:

S_i^2 = Simpangan baku

n = Jumlah populasi

$\sum Xi^2$ = Jumlah kuadrat data X

$\sum Xi$ = Jumlah data

Dari hasil perhitungan diperoleh hasil $S_i^2 = 0,60$, $St^2 = 30,78$ dan r_{ii} sebesar 0,909 (proses perhitungan terdapat pada lampiran 7 halaman 120). Hal ini menunjukkan bahwa, koefisien reliabilitas termasuk dalam kategori sangat tinggi. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa, instrumen yang berjumlah 10 butir pernyataan inilah yang akan digunakan sebagai instrumen final untuk mengukur perpindahan merek.

2. Ketidakpuasan (Variabel X_1)

a. Definisi Konseptual

Ketidakpuasan adalah sikap konsumen terhadap evaluasi suatu produk dimana harapan awal yang dimiliki konsumen tidak sesuai dengan kinerja dari produk tersebut.

b. Definisi Operasional

Ketidakpuasan dapat diukur dengan menggunakan tiga indikator. Indikator pertama, keluhan pelanggan. Indikator kedua, negatif

komunikasi dari mulut ke mulut. Indikator ketiga, pengembalian barang atau uang.

c. Kisi-Kisi Instrumen Ketidakpuasan

Kisi-kisi instrumen yang disajikan pada bagian ini merupakan kisi-kisi instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel ketidakpuasan yang diuji cobakan dan juga sebagai kisi-kisi instrumen final yang digunakan untuk mengukur variabel ketidakpuasan. Kisi-kisi ini disajikan dengan maksud untuk memberikan informasi mengenai butir-butir yang dimasukkan setelah uji validitas dan uji reliabilitas. Kisi-kisi instrumen dapat dilihat pada tabel III. 3.

Tabel III. 3.

Kisi – Kisi Instrumen Ketidakpuasan

Indikator	Butir Uji Coba		Drop	No. Butir Valid		No. Butir Final	
	(+)	(-)		(+)	(-)	(+)	(-)
Keluhan pelanggan	1, 4			1, 4		1, 4	
Negatif komunikasi dari mulut ke mulut	2, 5, 7, 9, 11			2, 5, 7, 9, 11		2, 5, 7, 9, 11	
Pengembalian barang/uang	3, 6, 8, 10			3, 6, 8, 10		3, 6, 8, 10	

Untuk mengisi setiap butir pernyataan dalam instrumen penelitian, responden dapat memilih salah satu jawaban dari 5 (lima) alternatif yang telah disediakan. Dan 5 (lima) alternatif jawaban tersebut diberi nilai 1 (satu) sampai 5 (lima) sesuai dengan tingkat jawaban. Alternatif jawaban yang digunakan sebagai berikut:

Tabel III. 4.
Skala Penilaian Instrumen Ketidakpuasan

No.	Alternatif Jawaban	Item Positif	Item Negatif
1.	Sangat Setuju (SS)	5	1
2.	Setuju (S)	4	2
3.	Ragu-Ragu (RR)	3	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2	4
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

d. Validasi Instrumen Ketidakpuasan

Proses pengembangan instrumen ketidakpuasan dimulai dengan penyusunan instrumen berbentuk kuesioner model skala likert yang mengacu pada model indikator-indikator variabel ketidakpuasan terlihat pada Tabel III. 3. yang disebut sebagai konsep instrumen untuk mengukur variabel ketidakpuasan.

Tahap berikutnya konsep instrumen dikonsultasikan kepada dosen pembimbing berkaitan dengan validitas konstruk, yaitu seberapa jauh butir-butir indikator tersebut telah mengukur indikator dari variabel ketidakpuasan sebagaimana tercantum pada Tabel III. 3. Setelah konsep instrumen disetujui, langkah selanjutnya adalah instrumen diujicobakan kepada 30 mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang sesuai dengan karakteristik populasi di luar sampel.

Proses validasi dilakukan dengan menganalisis data hasil uji coba instrumen, yaitu validitas butir dengan menggunakan koefisien korelasi antara skor butir dengan skor total instrumen. Menurut Djaali dan Pudji Muljono (2008: 86) rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$r_{it} = \frac{\sum x_{ixt}}{\sqrt{\sum x_i^2 \sum x_t^2}}$$

Dimana:

r_{it} = Koefisien skor butir dengan skor total instrumen

x_i = Deviasi skor butir dari X_i

x_t = Deviasi skor dari X_t

Kriteria batas minimum pernyataan yang diterima adalah $r_{tabel} = 0,361$.

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir pernyataan dianggap valid. Sedangkan, jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka butir pernyataan dianggap tidak valid, yang kemudian butir pernyataan tersebut tidak digunakan atau harus di-*drop*. Berdasarkan perhitungan (proses perhitungan terdapat pada lampiran 11 halaman 126) dari 11 pernyataan tersebut, setelah divalidasi terdapat 0 pernyataan yang *drop*, sehingga yang valid dan tetap digunakan sebanyak 11 pernyataan.

Selanjutnya, dihitung reliabilitasnya terhadap butir-butir pernyataan yang telah dianggap valid dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* yang sebelumnya dihitung terlebih dahulu varian butir dan varian total. Menurut Djaali dan Pudji Muljono (2008: 89) uji reliabilitas dapat dihitung dengan rumus *Alpha Cronbach*, yaitu:

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

Dimana:

r_{ii} = Reliabilitas instrumen

k = Banyak butir pernyataan (yang valid)

$\sum s_i^2$ = Jumlah varians skor butir

st^2 = Varian skor total

Sudjana (2013: 94) menyatakan bahwa varians butir itu sendiri dapat diperoleh dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$St^2 = \frac{\sum Xi^2 - \frac{(\sum Xi)^2}{n}}{n}$$

Dimana:

Si^2 = Simpangan baku

n = Jumlah populasi

$\sum Xi^2$ = Jumlah kuadrat data X

$\sum Xi$ = Jumlah data

Dari hasil perhitungan diperoleh hasil $Si^2 = 0,89$, $St^2 = 38,86$ dan r_{ii} sebesar 0,886 (proses perhitungan terdapat pada lampiran 12 halaman 127). Hal ini menunjukkan bahwa, koefisien reliabilitas termasuk dalam kategori tinggi. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa, instrumen yang berjumlah 11 butir pernyataan inilah yang akan digunakan sebagai instrumen final untuk mengukur ketidakpuasan.

3. Pencarian Variasi (X₂)

a. Definisi Konseptual

Pencarian variasi merupakan perilaku konsumen untuk mencari informasi tentang produk lain karena keinginan baru atau timbulnya rasa bosan pada produk yang telah digunakan.

b. Definisi Operasional

Pencarian variasi dapat diukur dengan menggunakan tiga indikator. Indikator pertama, keinginan mencoba produk-produk baru. Indikator kedua, rasa ingin tahu. Indikator ketiga, rasa bosan.

c. Kisi-Kisi Instrumen Pencarian Variasi

Kisi-kisi instrumen yang disajikan pada bagian ini merupakan kisi-kisi instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel pencarian variasi yang diuji cobakan dan juga sebagai kisi-kisi instrumen final yang digunakan untuk mengukur variabel pencarian variasi. Kisi-kisi ini disajikan dengan maksud untuk memberikan informasi mengenai butir-butir yang dimasukkan setelah uji validitas dan uji reliabilitas. Kisi-kisi instrumen dapat dilihat pada tabel III. 5.

Tabel III. 5.

Kisi – Kisi Instrumen Pencarian Variasi

Indikator	Butir Uji Coba		Drop	No. Butir Valid		No. Butir Final	
	(+)	(-)		(+)	(-)	(+)	(-)
Keinginan mencoba produk-produk baru	1, 4, 8			1, 4, 8		1, 4, 7	
Rasa ingin tahu	2, 5, 7		7	2, 5		2, 5	
Rasa bosan	3, 6			3, 6		3, 6	

Untuk mengisi setiap butir pernyataan dalam instrumen penelitian, responden dapat memilih salah satu jawaban dari 5 (lima) alternatif yang telah disediakan. Dan 5 (lima) alternatif jawaban tersebut diberi nilai 1 (satu) sampai 5 (lima) sesuai dengan tingkat jawaban. Alternatif jawaban yang digunakan sebagai berikut:

Tabel III. 6.
Skala Penilaian Instrumen Pencarian Variasi

No.	Alternatif Jawaban	Item Positif	Item Negatif
1.	Sangat Setuju (SS)	5	1
2.	Setuju (S)	4	2
3.	Ragu-Ragu (RR)	3	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2	4
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

d. Validasi Instrumen Pencarian Variasi

Proses pengembangan instrumen pencarian variasi dimulai dengan penyusunan instrumen berbentuk kuesioner model skala likert yang mengacu pada model indikator-indikator variabel pencarian variasi terlihat pada Tabel III. 5. yang disebut sebagai konsep instrumen untuk mengukur variabel pencarian variasi.

Tahap berikutnya konsep instrumen dikonsultasikan kepada dosen pembimbing berkaitan dengan validitas konstruk, yaitu seberapa jauh butir-butir indikator tersebut telah mengukur indikator dari variabel pencarian variasi sebagaimana tercantum pada Tabel III. 5. Setelah konsep instrumen disetujui, langkah selanjutnya adalah instrumen diujicobakan kepada 30 mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang sesuai dengan karakteristik populasi di luar sampel.

Proses validasi dilakukan dengan menganalisis data hasil uji coba instrumen, yaitu validitas butir dengan menggunakan koefisien korelasi antara skor butir dengan skor total instrumen. Menurut Djaali dan Pudji Muljono (2008: 86) rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$r_{it} = \frac{\sum x_{ixt}}{\sqrt{\sum x_i^2 \sum x_t^2}}$$

Dimana:

r_{it} = Koefisien skor butir dengan skor total instrumen

x_i = Deviasi skor butir dari X_i

x_t = Deviasi skor dari X_t

Kriteria batas minimum pernyataan yang diterima adalah $r_{tabel} = 0,361$.

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir pernyataan dianggap valid. Sedangkan, jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka butir pernyataan dianggap tidak valid, yang kemudian butir pernyataan tersebut tidak digunakan atau harus di-*drop*. Berdasarkan perhitungan (proses perhitungan terdapat pada lampiran 16 halaman 133) dari 8 pernyataan tersebut, setelah divalidasi terdapat 1 pernyataan yang *drop*, sehingga yang valid dan tetap digunakan sebanyak 7 pernyataan.

Selanjutnya, dihitung reliabilitasnya terhadap butir-butir pernyataan yang telah dianggap valid dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* yang sebelumnya dihitung terlebih dahulu varian butir dan varian total. Menurut Djaali dan Pudji Muljono (2008: 89) uji reliabilitas dapat dihitung dengan rumus *Alpha Cronbach*, yaitu:

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

Dimana:

r_{ii} = Reliabilitas instrumen

k = Banyak butir pernyataan (yang valid)

$\sum si^2$ = Jumlah varians skor butir

st^2 = Varian skor total

Sudjana (2013: 94) menyatakan bahwa varians butir itu sendiri dapat diperoleh dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$S_i^2 = \frac{\sum Xi^2 - \frac{(\sum Xi)^2}{n}}{n}$$

Dimana:

S_i^2 = Simpangan baku

n = Jumlah populasi

$\sum Xi^2$ = Jumlah kuadrat data X

$\sum Xi$ = Jumlah data

Dari hasil perhitungan diperoleh hasil $S_i^2 = 0,93$, $St^2 = 17,05$ dan r_{ii} sebesar 0,885 (proses perhitungan terdapat pada lampiran 15 halaman 130). Hal ini menunjukkan bahwa, koefisien reliabilitas termasuk dalam kategori tinggi. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa, instrumen yang berjumlah 7 butir pernyataan inilah yang akan digunakan sebagai instrumen final untuk mengukur pencarian variasi.

E. Teknik Analisis Data

Adapun langkah - langkah dalam menganalisis data adalah sebagai berikut:

1. Uji Persyaratan Analisis

a. Uji Normalitas

Menurut Duwi Priyatno (2012: 60) uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data berdistribusi dengan normal atau tidak. Untuk mendeteksi apakah model yang peneliti gunakan memiliki distribusi yang

normal atau tidak yaitu dengan menggunakan Uji *Kolmogorov Smirnov* dan *Normal Probability Pot.*

Hipotesis penelitiannya adalah:

1. H_0 : data berdistribusi normal
2. H_a : data tidak berdistribusi normal

Kriteria pengujian dengan uji statistik *Kolmogorov Smirnov*, yaitu:

1. Jika signifikansi $>0,05$ maka, H_0 diterima artinya data berdistribusi normal.
2. Jika signifikansi $<0,05$ maka, H_0 ditolak artinya data tidak terdistribusikan normal.

b. Uji Linieritas

Pengujian linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Pengujian dengan menggunakan *Test of Linearity* pada taraf signifikansi 0,05. Kadir dan Djaali (2015: 180) menyatakan bahwa variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linier bila signifikansi kurang dari 0,05.

Hipotesis penelitiannya adalah:

1. H_0 : artinya data tidak linier
2. H_a : artinya data linier

Sedangkan kriteria pengujian dengan uji statistik, yaitu:

1. Jika signifikansi $>0,05$ maka H_0 diterima artinya data tidak linier.
2. Jika signifikansi $<0,05$ maka H_0 ditolak artinya data linier.

2. Persamaan Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda digunakan untuk menguji hubungan dua atau lebih variabel *independent* terhadap satu variabel *dependent*. Hasil dari analisis korelasi hanya untuk mengetahui seberapa besar tingkat keeratan atau kekuatan hubungan linier antara variabel saja. Adapun perhitungan persamaan umum regresi linier berganda menurut Sugiyono (2014: 277) dilakukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan:

\hat{Y} = variabel terikat (perpindahan merek)

X_1 = variabel bebas pertama (ketidakpuasan)

X_2 = variabel bebas kedua (pencarian variasi)

a = koefisien konstanta

b_1 = koefisien regresi variabel bebas pertama (ketidakpuasan)

b_2 = koefisien regresi variabel bebas kedua (pencarian variasi)

3. Uji Hipotesis

a. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Menurut Santoso (2016: 106) uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel *independent* atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel *dependent*.

Hipotesis nol (H_0) yang hendak diuji adalah apakah semua parameter dalam model sama dengan nol, yang berarti apakah semua variabel

dependent bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel *dependent*, atau:

$$H_0 : b_1 = b_2 = \dots = b_n = 0$$

Hipotesis alternatifnya (H_a) tidak semua parameter secara simultan sama dengan nol, atau:

$$H_a : b_1 \neq b_2 = \dots \neq b_n \neq 0$$

Kriteria pengambilan keputusan hasil analisis adalah sebagai berikut:

1. H_0 ditolak dan H_a diterima apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau nilai probabilitas sig. < 0,05
2. H_0 diterima dan H_a ditolak apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan nilai probabilitas sig. > 0,05

b. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Menurut Eriyanto (2015: 335) uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/*independent* secara individual dalam menerangkan variasi variabel *dependent*.

Hipotesis nol (H_0) yang hendak di uji adalah apakah suatu parameter (b_i) dalam model sama dengan nol, yang berarti apakah semua variabel *independent* bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap *dependent*, atau:

$$H_0 : b_i = 0$$

Hipotesis alternatifnya (H_a) parameter suatu variabel tidak sama dengan nol, atau:

$$H_0 : b_i \neq 0$$

Kriteria pengambilan keputusan hasil analisis adalah sebagai berikut:

1. H_0 ditolak dan H_a diterima apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau nilai probabilitas sig. $< 0,05$
2. H_0 diterima dan H_a ditolak apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan nilai probabilitas sig. $> 0,05$

4. Analisis Korelasi Ganda

Sugiyono (2017: 231) mengungkapkan bahwa analisis korelasi ganda dilakukan untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel *independent* (X_1, X_2, \dots, X_n) terhadap variabel *dependent* secara simultan. Analisis korelasi ganda ini dilakukan dengan menggunakan *software IBM SPSS Statistics* versi 24.

5. Perhitungan Koefisien Determinasi

Sugiyono (2017: 231) mengungkapkan bahwa koefisien determinasi (R^2) merupakan ukuran untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel *dependent* dalam suatu persamaan regresi. Perhitungan koefisien determinasi dilakukan dengan menggunakan *software IBM SPSS Statistics* versi 24.