

pendapat.⁸⁸ Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala model *rating scale*. *Rating scale* ini lebih fleksibel, tidak terbatas untuk pengukuran sikap saja tetapi untuk mengukur persepsi responden terhadap fenomena lainnya.⁸⁹

Dalam teknik ini peneliti membagikan angket berupa pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya dan diberikan kepada para pelanggan sebagai sampel penelitian. Pertanyaan ini merupakan bentuk dari indikator variabel bebas dan terikat. Dengan angket ini diperoleh hasil tanggapan dari pelanggan tentang *word of mouth*, iklan, dan keputusan pembelian di butik Indah Bordir Sidoarjo yang telah menjadi sampel sampai jumlah kuesioner terpenuhi yaitu sebanyak 98 responden.

b. Metode Wawancara

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan/ data untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden dengan menggunakan alat yang dinamakan panduan wawancara.⁹⁰ Peneliti menggunakan metode wawancara untuk mendapatkan informasi mengenai profil Indah Bordir Sidoarjo.

⁸⁸ Sofyan Siregar, 2013, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*, Jakarta, KENCANA, Hal. 21

⁸⁹ Sugiyono, 2015, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R & D*, Bandung, Alfabeta, Hal. 97

⁹⁰ Sofyan Siregar, 2013, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*, Jakarta, KENCANA, hal 18

