

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Jenis Penelitian

Penelitian *quantitative* ialah jenis penelitian yang akan digunakan. Penelitian *quantitative* merupakan tolak ukur penelitian berdasarkan sudut aliran perilaku dan Pengalaman berdasarkan fenomena yang terjadi di lapangan atau yang berkaitan dengan perilaku di lapangan (Zaluchu, 2020).

Dalam kajian ini akan menggunakan metode *quantitative* dengan penyatuan informasi sebagai daftar pernyataan yang mana akan diisi oleh responden dimana akan memberi data yang bersifat autentik tentang kebenaran populasi atau sampel yang ada sangat banyak (Zaluchu, 2020). Kajian berikut ini dimaksud supaya mengetahui akibat dari *variable* terpilih yang akan diikajikan, yakni Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Beli Konsumen Di Situs Belanja *Online*.

Pada kajian ini akan digunakan dua *variable* yang diukur dengan menggunakan aspek yang berhubungan dari *variable* yang dimana digunakan pada kajian ini, yakni *variable independent* serta *variabel dependent* dengan punya masing-masing variabel, yakni: *independent variable* yakni *service quality* (X1), *trust* (XW), juga *dependent* variabelnya adalah minat beli (Y).

### 3.2 Operasional Variabel

Yang dimaksud operasional ialah suatu *attribute*, sikap, nilai yang berasal dari individu, objek atau kegiatan yang mempunyai beberapa variasi tertentu telah peneliti tetapkan untuk dipahami kemudian setelahnya diambil kesimpulan (Bakti et al., 2020). Penelitian ini menggunakan *variable indenpendent* dan *variable dependent*.

#### 3.2.1 Variabel Bebas (Independen)

Menurut (Sugiono, 2019) dalam bukunya menjelaskan bahwa *variable independent* merupakan variabel yang menyebabkan perubahan atau variabel yang menimbulkan *variable dependent*. Variabel yang digunakan untuk penelitian ini adalah *service quality* (X1) dan *trust* (X2).

#### 3.2.2 Variabel Dependen

Menurut buku (Sugiono, 2019) menjelaskan bahwa *variable dependent* ialah variabel dimana menyebabkan atau mempengaruhi yang dikarenakan terdapat *variable independent* (bebas). Variabel yang digunakan untuk penelitian ini ialah variabel minat beli (Y).

**Table 3.1** Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X1)	<i>Customer service</i> yakni sebuah tindakan dari pelaku bisnis terhadap <i>customer</i> dengan menawarkan barang atau jasa dengan takaran yang berlaku pada barang atau jasa untuk memenuhi keinginan, kebutuhan dan harapan <i>customer</i> akan dilayani (Rozi & Nasikan, 2020).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berwujud (<i>tangibles</i>)</li> <li>2. Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)</li> <li>3. Keandalan (<i>reliability</i>)</li> <li>4. Jaminan (<i>assurance</i>)</li> <li>5. Empati (<i>emphaty</i>)</li> </ol>	Likert

Lanjutan

Kepercayaan (X2)	<i>Trust</i> adalah salah satu pilar penting dalam berbagai jenis bisnis, suatu kegiatan transaksi yang terjadi antar kedua belah pihak atau lebih apabila keseluruhan pihak saling mempercayai dengan satu sama lainnya (Rosdiana & Haris, 2018).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Security</i></li> <li>2. <i>Privacy</i></li> <li>3. <i>Company reability</i></li> </ol>	Likert
Minat Beli (Y)	Minat beli yakni sebuah niatan yang muncul pada diri <i>customer</i> untuk ingin membeli barang atau jasa yang telah dipertimbangkan sebelum melakukan pembelian (Bakti et al., 2020).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Minat transaksional</li> <li>2. Minat refrensial</li> <li>3. Minat prefrensial</li> <li>4. Minat eksploratif</li> </ol>	Likert

Sumber : Peneliti, 2021

### 3.3 Populasi dan Sampel

#### 3.3.1 Populasi

Menurut (Sugiyono, 2019: 126) mendefinisikan bahwa *population* yaitu wilayah yang generalisasi dimana mempunyai suatu subjek atau objek yang memiliki kuantitas dan karakteristik khusus yang ditentukan peneliti untuk dipahami dan setelahnya akan ditarik sebuah simpulan. Populasi yang akan dipakai pada penelitian ini yakni orang-orang pernah atau memakai aplikasi dan *website* Shopee di Kota Batam.

### 3.3.2 Sampel

Dari buku (Sugiyono, 2019: 127) sampel ialah beberapa bagian dari karakteristik yang diambil dari *population* yang dipakai dalam penelitian. Beberapa syarat yang akan diterapkan untuk sampel yakni:

1. Responden yang ada merupakan orang yang memakai Shopee dikota Batam dan pernah melakukan dua kali transaksi atau lebih.
2. Responden ialah yang memiliki usia tujuh belas tahun atau lebih.
3. Lamanya pengunjungan aplikasi Shopee ialah lebih dari lima menit.
4. Responden yang telah pernah menggunakan aplikasi Shopee sebanyak lebih dari tiga kali.

Karena jumlah keseluruhan populasi yang dapat ketahui jumlah tidak pastinya, maka dalam pengambilan sampel akan menggunakan rumus *Cochran* yakni:

**Rumus 3.1** Rumus *Cochran*

$$n = \frac{z^2 pq}{e^2}$$

**Sumber:** (Sugiono, 2019: 136)

Keterangan:

n = Jumlah sampel dalam penelitian

z = Harga dalam kurve normal untuk simpangan 5%, dengan nilai 1,96

p = Peluang benar 50% = 0,5

q = Peluang salah 50% = 0,5

e = Tingkat kesalahan sampel (*sampling error*), biasanya 5%

$$n = \frac{z^2 pq}{e^2}$$

$$n = \frac{(1,96)^2(0,5)(0,5)}{(0,5)^2}$$

$$n = 385 \text{ Orang}$$

Dari hasil yang ada diatas yang perhitungan sampelnya menggunakan rumus *Cochran*, menghasilkan jumlah sampel yang dipakai berjumlah 385 orang.

### 3.4 Teknik dan Alat Pengumpulan Data

#### 3.4.1 Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang akan dipergunakan untuk mencari data-data primer dan sekunder. Dalam memperoleh data bisa menggunakan daftar pernyataan yang telah disusun secara seksama dalam bentuk angket terlebih dahulu. Angket adalah sebuah table yang berisi beberapa pernyataan yang ada hubungannya dengan masalah yang akan diteliti. Angket yang sudah tersusun rapi akan disebarakan ke responden, yaitu orang-orang yang menggunakan aplikasi atau *website* Shopee. Skala *likert* ini akan dipakai dalam penelitian ini dengan bertujuan memberi nilai pada pendapat, sikap, dan persepsi individu atau sekelompok individu mengenai fenomena sosial (Sugiono, 2019: 146).

**Table 3.2** Skala Likert

Skala <i>Likert</i>	Kode	Nilai
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	ST	4
Ragu-ragu	RG	3

Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

**Sumber:** (Sugiono, 2019: 147)

### 3.4.2 Alat Pengumpulan Data

Dari penyebaran kuesioner yang telah terkumpul itu akan di olah dengan menggunakan software SPSS 25. Hasil dari setiap penytaan ini akan diberikan skor berdasarkan skala likert. Skala likert ini dipakai untuk menukur sikap, reaksi, pandangan individu serta sekelompok individu yang berhubungan dengan kejadian sosial. Dari indikator yang dinyatakan sebagai tolak ukur guna untuk menyusun beberapa instrument yang akan menjadi pernyataan untuk kuesioner.

## 3.5 Metode Analisis Data

### 3.5.1 Analisis Deskriptif

Dari buku (Sugiono, 2019: 206) mengatakan bahwa *descriptive statistics* merupakan sebuah statistics dengan bertujuan menganalisis data melalui medeskripsikan ataupun menggambarkan data yang bertujuan untuk dipergunakan dalam penelitian ini, dengan menggunakan data yang sudah diperole dengan apa adanya tidak bermaksud membuat sebuah simpulan yang berlaku untuk umum. *descriptive statistics* ini akan digunakkan supaya tahu nilai dari variable yang telah diteliti apakah masuk ke pada kategori dimana telah dijabarkan sebelumnya. Berikut adalah rumus yang akan digunakan untuk deskriptif ini.

**Rumus 3. 2 Rentang Skala**

$$RS = \frac{n(m-1)}{m}$$

**Sumber:** Umar dalam (Sari & Wasiman, 2020)

Keterangan:

RS = Rentang skala

n = Jumlah sampel

m = Jumlah dari seluruh opsi tanggapan

sebelum mencari tahu berapa tentang skala tersebut, maka harus mengetahui berapa jumlah sampel untuk penelitian ini. Berdasarkan hasil sampel dengan menggunakan perhitungan rumus *Cochran*, maka jumlah sampelnya adalah 385 responden dengan masing-masing nilai opsi adalah 5. Berikut adalah rumus untuk menghitung rentang skala likert.

$$RS = \frac{385 (5 - 1)}{5}$$

$$RS = \frac{385 (4)}{5}$$

$$RS = \frac{1540}{5}$$

$$RS = 308$$

Dari perhitungan pada di atas, maka jumlah rentang skalanya adalah 308.

**Table 3.3** Rentang Skala

No.	Pernyataan	Skor Positif
1	385 – 693	Sangat Tidak Setuju
2	694 – 1001	Tidak Setuju
3	1002 – 1309	Kurang Setuju
4	1310 – 1617	Setuju
5	1618 – 1925	Sangat Setuju

**Sumber:** Peneliti, 2021

### 3.5.2 Uji Kualitas Data

#### 3.5.2.1 Uji Validitas

Uji ini ialah sebuah tingkat keandalan dari suatu alat ukur yang akan dipakai untuk penelitian ini. Sebuah instrument dapat dikatakan valid apabila alat ukur yang di gunakan dalam memperoleh data tersebut sah bisa juga dapat dipergunakan unttuk mengukur apa yang akan seharusnya yang akan diukur menurut Sugiyono yang ada pada (Arsi & Heranto, 2021).

Uji *validitas* ini dipakai bertujuan agar mengetahui ukuran keabsahan sebuah kuesioner. Sebuah kuesioner dapat dikatakan valid apabila pernyataan yang ada di sebuah kuesioner bisa mengungkapkan sesuatu dimana dapat diukur dengan angket tersebut (Wibowo & Febrianto, 2020).

Pada test ini akan menggunakan rumus adalah *value coefficient correlation Product Moment* :

#### Rumus 3.3 Pearson Product Moment

$$r = \frac{N(\sum xy) - (\sum x \sum y)}{\sqrt{[N\sum x^2 - (\sum x)^2][N\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

**Sumber:** Sugiono dalam (Yusup, 2018)

Keterangan:

$r_{xy}$  = koefisien korelasi *ProductMoment*

n = jumlah responden

$x_i$  = skor setiap item pada percobaan pertama

$y_i$  = skor setiap item pada percobaan selanjutnya

Pengujian penelitian ini menggunakan uji dua sisi dengan menggunakan nilai signifikansi sebesar 0,05. Berikut ini adalah kriteria pengujian, yaitu:



1. Suatu pernyataan apabila  $r$  hitungnya lebih besar dari  $r$  table maka valid.
2. Suatu pernyataan apabila  $r$  hitungnya lebih kecil dari  $r$  table maka tidak valid.

### 3.5.2.2 Uji Reliabilitas

uji ini ialah sesuatu penjelasan yang mana suatu instrument bisa dipercaya buat dipergunakan menjadi alat untuk mengumpulkan data apabila instrument itu sudah bagus (Mambu et al., 2021).

Menurut Ghozali dalam (Arsi & Herianto, 2021) mengatakan bahwa apabila *reliability* merupakan media dalam mengukur suatu angket yang mana penunjuk variable atas perubah atau konstruk. Sebuah angket dapat dibilang reliabel ataupun bisa diandalkan apabila setiap individu yang memberi respon pada pernyataan konsisten atau *stable* dari masa ke masa. Berikut untuk kajian ini akan digunakan yakni *reliability*:

**Rumus 3.4** Koefisien Korelasi Metode Cronbach's *Alpha*

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

**Sumber:** Sujarweni dalam (Kuswandari et al., 2021)

Keterangan:

$r_{ix}$  = *reliability instrument*

$k$  = keseluruhan butir pertanyaan

$\sigma_{1^2}$  = *variant total*

$\sum \sigma_{b^2}$  = jumlah varian pada butir

Menurut Joko Widiyanto mengatakan bahwa untuk menentukan keputusan dalam uji reliabilitas ini dapat dilihat berdasarkan kriteria adalah berikut (Laksana & Suyoto, 2019):

1. Apabila Cronbach's Alpha  $>$  r table artinya instrument adalah reliabel.
2. Apabila Cronbach's Alpha  $<$  r table artinya instrument adalah tidak reliabel.

### **3.5.3 Uji Asumsi Klasik**

#### **3.5.3.1 Uji Normalitas**

Pendapat Ghosalimenyatakan bahwa *test* ini bertujuan agar mengetahui pengujian yang mana *variabel independent* ataupun *variabel dependent* berdistribusi secara normal atau tidak (Rosita et al., 2018). Pada mengkajikan normalitas untuk penelitian ini akan dipakai *One Sample Solgomorov Sminov Test*. landasan dari mengabalian keputusan ini ialah apabila 2-tailed  $>$  0,05, maka suatu data dapat dikatakan normal atau kebalikannya.

#### **3.5.3.2 Uji Multikolinearitas**

*Test* ini dilakukan dengan tujuan memahami antar *variabel indenpendent* apakah tetjadi multikolinier ataupun tidak, serta apabila pda regresi diitemukan ada nya korelasi yang tingi atau sempunra antar *variable indenpendent* berdasarkan pernyataan Ghozali pada (Rosita et al., 2018). Model regresi yang ini dikatakan baik ialah bebas dari multikolinearitas. Apabila koefisien detterminasi R2 lebih besar dari nilai koefisien korelasi parsial setiap *variable indenpendent*, maka tidak ada gejala terkena multikolinearitas.

### 3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji ini dipakai untuk tujuan apakah pada versi regresi belangsung perbedaan variansi melalui residual satu pemantauan terhadap pemantauan lainnya tidak mengalami perubahan maka terkena gejala homokedastisitas dan apabila sebaliknya maka terkena gejala heteroskedastisitas menurut Ghozali pada (Rosita et al., 2018). Versi regresi yang layak adalah memiliki gejala homokedastisitas atau tanpa memiliki gejala heteroskedastisitas. Untuk pengujian heterokedastisitas ini akan digunakan *test* Glejser. Agar tahu suatu data apakah terkena kegal heteroskedastisitas atau tidak, maka dapat dilihat dari probabilitas signifikannya, apabila nilai signifikannya lebih dari 0,05 artinya tidak terdapat unsur heteroskedastisitas dan kebalikannya menurut Ghozali pada (Rosita et al., 2018)

### 3.5.4 Uji Pengaruh

#### 3.5.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Teknik *analysis* yang akan dipakai buat pengkajian ini yakni menggunakan regresi linear berganda. Sanusi pada (Ambarwati et al., 2019) menjelaskan apabila regresi linier berganda yang dasarnya yaitu dikembangkan dari regresi linier sederhana, untuk mengetahui perbedaannya dapat diketahui dari jumlah variabel yang dipakai. *Variable indenpendent* biasanya terdiri dari satu atau bisa lebih banyak. Adanya kesamaan regresi yang akan dikembangkan pada penelitian ini yakni:

#### Rumus 3.5 Regresi Linear Berganda

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

**Sumber:** Sanusi dalam (Ambarwati et al., 2019)

Dimana:

Y = Variabel minat beli

a = *Value* konstanta

b = *Value* koefisien regresi

x<sub>1</sub> = Kualitas pelayanan

x<sub>2</sub> = Kepercayaan

e = *error term*

#### 3.5.4.2 Uji Determinasi (R<sup>2</sup>)

Uji ini digunakan untuk diketahui suatu *variable independent* ini sampai mana sanggup menjabari beberapa varian dari *variable dependent*. Kesamaan regresi linear berganda dapat dikatakan baik apabila *value* koefisien determinan (R<sup>2</sup>) kian membesar atau dekat 1 serta kecendrungan menambah nilai nya bersamaan dengan penambahan jumlah *variable independent*. (Ambarwati et al., 2019)

#### 3.5.4.3 Uji T

Uji t ini akan digunakan untuk mempelajari tampak atau tidak tampaknya kolerasi ataupun dampak yang artinya (*significant*) antara *variable independent* (*service quality, trust*) melalui *parsial* terhadap *variable dependent* (*buying interest*) Sunyoto pada (Winarno & Andjarwati, 2019).

**Rumus 3.6** Uji t

$$t \text{ hitung} = \frac{bi}{Sbi}$$

**Sumber :** (Winarno & Andjarwati, 2019)

Keterangan:

$b_i$  = Koefisien regresi *variable*

$S_{bi}$  = *Standard error variable*

Kriteria pengujian hipotesis penelitian adalah sebagai berikut:

- (1) Apabila *significant* < 0,05 artinya  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  di terima, berarti terdapat pengaruh secara individual yang signifikan pada *variable independent* terhadap *variabel dependent*
- (2) Apabila *significant* > 0,05 artinya  $H_0$  di terima dan  $H_a$  di tolak, berarti terdapat pengaruh secara individual yang signifikan *variable independent* terhadap *variable dependent*

#### 3.5.4.4 Uji F

Uji F ini dimanfaatkan agar dapat mengetahui pengaruh antar *variable independent* terhadap *variable dependent* secara simultan (bersama -sama) yaitu menggunakan  $F_{hitung}$  dengan menggunakan rumus yang ada di bawah ini:

$$\mathbf{Rumus\ 3.\ 7\ Uji\ F}$$

$$\mathbf{F\ hitung} = \frac{R^2 / k}{(1-R^2)/(n-k-1)}$$

**Sumber:** Sunyoto dalam (Winarno & Andjarwati, 2019)

Keterangan:

N = Jumlah data

$R^2$  = Koefisien Determinan

k = Jumlah variabel independen

*Output* melalui pengkajian ialah:

- (1)  $H_0$  di tolak apabila kurang dari 0,05
- (2)  $H_0$  di terima apabila lebih dari 0,05

### 3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian

#### 3.6.1 Lokasi Penelitian

*Population* yang akan digunakan merupakan orang-orang yang memakai aplikasi dan *website* Shopee di Kota Batam.

#### 3.6.2 Jadwal Penelitian

Riset ini dilaksanakan lebih kurang 6 bulan dari bulan September 2021 sampai terselesaikan hingga akhir penyusunan skripsi ini. Berikut adalah table jadwal selama penelitian ini berlangsung:

**Table 3.4** Periode Penelitian

Kegiatan Penelitian	Sep 2021			Okt 2021				Nov 2021				Des 2021				Jan 2022				Feb 2022	
	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
Melakukan Studi Pustaka	■	■																			
Mengajukan Judul Skripsi			■																		
Pengumpulan Data				■																	
Pengerjaan Bab 1, 2, dan 3				■	■	■	■	■	■	■	■										
Penyusunan Kuesioner												■									
Penyebaran Kuesioner												■									
Mengelola Data													■								
Pengerjaan Bab 4 dan 5													■	■							
Penyusunan																					

**Sumber:** Peneliti, 2021