

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ialah langkah maupun tahapan proses guna memperoleh sebuah data yang mempunyai tujuan serta penggunaan tertentu dalam sebuah penelitian. Metode kuantitatif menjadi jenis penelitian yang telah ditetapkan oleh peneliti. Menurut Sugiyono (2016) penelitian metode kuantitatif yakni metode penelitian yang dapat disebut sebagai metode positivisik yang berdasarkan pada filsafat positivisme. Metode kuantitatif yaitu penelitian yang memiliki berbentuk atau berwujud angka-angka dan untuk menganalisis menggunakan statistik. Dalam penelitian ini, terdapat beberapa variabel yang terhubung pada penelitian ini, yaitu kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan penetapan harga ( $X_2$ ) sebagai variabel bebas atau variabel independen, kemudian kepuasan konsumen ( $Y$ ) sebagai variabel terikat atau variabel dependen.

#### **3.2. Sifat Penelitian**

Penelitian deskriptif menjadi desain atau sifat penelitian yang digunakan dan alat analisis data yang digunakan yaitu statistik deskriptif. Menurut Sanusi (2016) penelitian deskriptif ialah jenis penelitian yang diatur guna memberikan suatu gambaran yang teratur terkait informasi ilmiah yang bersumber dari subjek dan objek pada penelitian. Statistik deskriptif adalah statistik yang dipakai untuk mengkaji data dengan cara menggambarkan dan menguraikan data yang sudah

dikumpulkan dengan tidak mempunyai maksud membuat sebuah kesimpulan yang dapat berlaku bagi umum (Sugiyono, 2016).

### 3.3. Lokasi dan Periode Penelitian

#### 3.3.1. Lokasi Penelitian

Peneliti menetapkan penelitian ini berlokasi di Kota Batam dan menjadikan konsumen *e-commerce* shopee di Kota Batam sebagai respondennya.

#### 3.3.2. Periode Penelitian

Periode penelitian adalah kurun atau perkiraan waktu dari awal penelitian hingga akhir penelitian yang digunakan oleh peneliti. Berikut penjelasan periode waktu pada penelitian ini:

**Tabel 3.1** Periode Penelitian

No	Keterangan	Bulan																			
		Sept				Okt				Nov				Des				Jan			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Pengajuan Judul																				
2.	Pengambilan data																				
3.	Tinjauan Pustaka																				
4.	Metodologi Penelitian																				
5.	Kuesioner																				
6.	Olah Data																				
7.	Simpulan dan Saran																				

### 3.4. Populasi dan Sampel

#### 3.4.1. Populasi

Populasi yakni kumpulan subjek atau objek yang terdapat adanya karakteristik atau ciri khas tertentu guna menarik sebuah kesimpulan dalam penelitian yang sebelumnya subjek dan objek telah ditentukan oleh peneliti (Sugiyono, 2016). Populasi penelitian ini yaitu masyarakat kota Batam yang menggunakan dan telah melakukan pembelian di *e-commerce* shopee dengan jumlah yang tidak terbatas dan tidak diketahui jumlah populasinya.

#### 3.4.2. Teknik Penentuan Besar Sampel

Penelitian ini memakai teknik *nonprobability sampling* dan jenis *sampling insidental* dan untuk pengambilan sampel peneliti menggunakan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{Z\alpha^2 \cdot P \cdot Q}{L^2} \quad \text{Rumus 3.1 Lemeshow}$$

Keterangan:

$n$  : kuantitas populasi

$Z\alpha^2$  : nilai standar distribusi sesuai nilai  $\alpha = 5\% = 1.96$

$P$  : perkiraan proporsi populasi sebesar 5%

$Q$  : interval dan penyimpanan

$L^2$  : tingkat ketelitian sebesar 10%

Didasarkan pada rumus di atas, maka  $n = \frac{(1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}{(0,1)^2} = 96,04 \approx 100$

Dari perhitungan sampel diatas yang menggunakan rumus lemeshow memperoleh sampel sebanyak 96,04 responden dan peneliti membulatkan menjadi sebanyak 100 orang responden.

### **3.4.3. Teknik *Sampling***

Penelitian ini menggunakan teknik sampling jenis sampling insidental yang merupakan sebuah teknik dalam menetapkan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu konsumen dengan cara kebetulan bertemu dengan peneliti yang dapat digunakan sebagai sampel, jika konsumen yang dilihat secara kebetulan oleh peneliti cocok menjadi sumber data (Sugiyono, 2016). Adapun kriteria sampel yang telah ditentukan peneliti sebagai berikut:

1. Masyarakat kota Batam
2. Usia 17 – 34 tahun
3. Pernah melakukan pembelian di *e-commerce* shopee minimal sekali

### **3.5. Sumber Data**

Sumber pengambilan data untuk mencari dan memperoleh informasi pada penelitian ini berdasarkan dari responden yang cocok dengan kriteria yang peneliti tentukan. Adapun sumber data yang diperoleh terbagi menjadi 2 yaitu, sumber data primer dan sumber data sekunder:

1. Sumber data primer

Data primer ialah data yang bersumber langsung dari responden pada penelitian ini dengan dilakukan penyebaran kuesioner kepada responden yang berdomisili di kota Batam.

## 2. Sumber data sekunder

Data sekunder yakni data yang didapatkan dan dikumpulkan oleh peneliti dari buku pustaka dan sumber-sumber yang mempunyai keterkaitan dengan penelitian ini.

### 3.6. Metode Pengumpulan Data

Pada penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, teknik kuesioner ialah pengumpulan data yang dilakukan peneliti dengan cara menyebarkan beberapa pernyataan atau pertanyaan kepada responden secara tertulis yang sebelumnya telah disusun dan dipersiapkan dengan baik oleh peneliti. Dalam melakukan pengukuran dan pengujian variabel penelitian ini menggunakan skala *likert*. Skala *likert* yaitu skala yang dipakai untuk dapat mengukur sikap, pendapat, dan persepsi terkait kejadian sosial pada individu maupun kelompok. Adapun tabel skala *likert* yang digunakan oleh peneliti dalam menyebarkan kuesioner kepada responden:

**Tabel 3.2** Skala *Likert*

No	Skala <i>Likert</i>	Kode	Skor
1	Sangat Setuju	SS	5
2	Setuju	S	4
3	Ragu-Ragu	RR	3
4	Tidak Setuju	TS	2
5	Sangat Tidak Setuju	STS	1

**Sumber:** (Sugiyono, 2016)

### 3.7. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua variabel, yakni variabel bebas (independen) dan variabel terikat (dependen). Adapun penjelasan terkait dua variabel tersebut:

1. Variabel Bebas (independen)

Menurut Sugiyono (2016) variabel bebas ialah variabel yang mampu memberikan pengaruh terhadap variabel terikat (dependen). Peneliti menetapkan variabel bebas (independen) yaitu Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Penetapan Harga ( $X_2$ ).

2. Variabel Terikat (dependen)

Sugiyono (2016) menyatakan bahwa variabel terikat atau variabel dependen ialah variabel yang menjadi sebab atau variabel yang dapat dipengaruhi oleh variabel bebas (independen). Peneliti menetapkan adapun variabel terikat (dependen) pada penelitian ini yaitu Kepuasan Konsumen (Y).

Tabel 3.3 Operasional Variabel

No	Variabel Penelitian	Indikator Variabel	Skala
1	Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Tangibles</i> (Bukti Langsung)</li> <li>2. <i>Reability</i> (Keandalan)</li> <li>3. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)</li> <li>4. <i>Assurance</i> (Asuransi)</li> <li>5. <i>Emphaty</i> (Empati)</li> </ol>	<i>Likert</i>
2	Penetapan Harga ( $X_2$ )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keterjangkauan harga</li> <li>2. Daya saing harga</li> <li>3. Kesesuaian harga dengan kualitas produk</li> <li>4. Kesesuaian harga dengan manfaat produk</li> </ol>	<i>Likert</i>
3	Kepuasan Konsumen (Y)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Harapan</li> <li>2. Kinerja</li> <li>3. Perbandingan</li> <li>4. <i>Confirmation</i> dan <i>Disconfirmation</i></li> </ol>	<i>Likert</i>

### 3.8. Metode Analisis Data

Dalam memperoleh jawaban dari rumusan masalah yang sudah ditentukan peneliti, penelitian ini menggunakan metode analisis data kuantitatif dan diolah dengan statistik karena data penelitian ini berbentuk angka-angka. Penelitian ini menggunakan pendekatan teori dan menggunakan hasil dari jawaban kuesioner yang didapatkan dari responden.

### 3.8.1. Uji Validitas

Nasti (2020) mendefinisikan uji validitas ialah uji yang menjadi tolak ukur valid atau tidaknya kuesioner dalam penelitian. Kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner mampu membuktikan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Dalam mencari nilai korelasi dapat menggunakan rumus korelasi seperti berikut:

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

**Rumus 3.2** Korelasi

**Sumber:** (Sugiyono, 2016:183)

Keterangan:

r : koefisien korelasi

x : angka mentah variabel X

y : angka mentah variabel Y

N : kuantitas sampel atau responden

Dalam uji validitas pada kuesioner penelitian ini terdapat kriteria, yakni:

1. r hitung > r tabel (signifikansi 0,05) maka pertanyaan atau pernyataan pada kuesioner dapat dinyatakan valid atau diterima.
2. r hitung < r tabel (signifikansi 0,05) maka pertanyaan atau pernyataan pada kuesioner dinyatakan tidak valid atau ditolak.



### 3.8.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ialah sebuah alat yang berfungsi untuk mengevaluasi konsisten atau tidaknya indikator-indikator dari variabel yang terdapat pada kuesioner penelitian ini. Dalam menghitung reliabilitas digunakan *Cronbach alpha* > 0,60 dengan rumus:

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \left\{ \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma^2 t} \right\} \right] \quad \text{Rumus 3.3 Uji Reliabilitas}$$

Keterangan:

$r_{11}$  : nilai reliabilitas

$k$  : kuantitas item pertanyaan

$\sum \sigma b^2$  : jumlah varian butir

$\sigma^2 t$  : total varian

### 3.8.3. Uji Asumsi Klasik

#### 3.8.3.1. Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas merupakan uji berfungsi untuk menguji dan mengetahui apakah terdapat adanya korelasi antar variabel bebas. Apabila tidak terdapat adanya korelasi antar variabel bebas, maka hal ini merupakan variabel ortogonal. Variabel ortogonal adalah nilai korelasi antar variabel bebas sama dengan nol. Dengan menggunakan kunci uji *Variance Inflation Factor* (VIF) dapat mengetahui gejala multikolonieritas, adapun kriteria uji multikolonieritas sebagai berikut:

1. Bila *Variance Inflation Factor* (VIF) < kurang dari 10 maka terbebas dan tidak terjadinya multikolonieritas.
2. Bila *Variance Inflation Factor* (VIF) > lebih dari 10 maka terjadinya multikolonieritas.

### **3.8.3.2. Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas ialah uji yang mempunyai fungsi untuk menilai dan mengetahui apakah terjadi ketidakseimbangan varians dari persepsi satu observasi ke observasi lain. Apabila hasilnya konsisten hal ini disebut homoskedastisitas dan apabila hasilnya berbeda atau tidak konsisten hal ini disebut heteroskedastisitas. Jika terdapat pola tertentu, seperti titik-titik yang membentuk suatu pola tertentu secara teratur, maka dinyatakan terjadinya heteroskedastisitas.

### **3.8.3.3. Uji Normalitas**

Uji normalitas yakni uji yang mempunyai fungsi untuk mengetahui normal atau tidaknya data penelitian dalam penelitian tersebut. Dalam uji normalitas penelitian ini peneliti menggunakan grafik histogram, *P-P Plot of Regression*, dan diuji dengan *Kolmogorov Smirnov*, adapun kriterianya sebagai berikut:

1. Apabila memperoleh hasil signifikan > 0,05 maka data dinyatakan normal.
2. Apabila memperoleh hasil signifikan < 0,05 maka data dinyatakan tidak normal.

### 3.8.4. Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Hastuti (2020) analisis ini digunakan dengan tujuan guna mengetahui adanya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini variabel independen meliputi Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Penetapan Harga ( $X_2$ ) kemudian diuji pengaruhnya terhadap variabel terikat yakni Kepuasan Konsumen ( $Y$ ). Berikut rumus dari persamaan regresi linier berganda:

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

**Rumus 3.4** Regresi Linier Berganda

**Sumber:** (Khairani *et al.*, 2019)

Keterangan:

$Y$  : kepuasan konsumen

$\alpha$  : konstanta

$\beta_1$  : koefisien regresi variabel  $X_1$

$\beta_2$  : koefisien regresi variabel  $X_2$

$X_1$  : Kualitas Pelayanan

$X_2$  : Penetapan Harga

$e$  : *error*

### 3.9. Uji Hipotesis

#### 3.9.1. Uji t

Penelitian ini menggunakan uji t dengan tujuan melihat dan mengetahui pengaruh variabel bebas yakni kualitas pelayanan dan penetapan harga berpengaruh terhadap variabel terikat yakni kepuasan konsumen. Adapun kriteria uji hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

1.  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  dengan nilai signifikan  $< 0,05$ , sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat.
2.  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$  dengan nilai signifikan  $> 0,05$ , sehingga  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \quad \text{Rumus 3.5 Uji t}$$

**Sumber:** (Sugiyono, 2016:184)

Keterangan:

$t$  : nilai  $t$  hitung yang dikonsultasikan pada  $t$  tabel

$r$  : koefisien korelasi

$r^2$ : koefisien determinasi

$n$  : jumlah banyaknya sampel

### 3.9.2. Uji F

Penelitian ini menggunakan uji F guna mengetahui dan menguji apakah terdapat pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Adapun kriteria pengujian ini, yaitu:

1. Bila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dan nilai signifikansi  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, sehingga variabel bebas berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat.
2. Bila  $F_{hitung} < F_{tabel}$  dan nilai signifikansi  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, sehingga variabel bebas tidak berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat.

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

**Rumus 3.6 Uji F**

**Sumber:** (Sugiyono, 2016:192)

Keterangan:

R : koefisien korelasi ganda

k : jumlah variabel bebas

n : jumlah sampel

### 3.9.3. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Analisis koefisien determinasi dalam penelitian ini berfungsi menjadi tolak ukur variabel bebas. Dalam mengukur koefisien determinasi dapat dilakukan

dengan cara mengkuadratkan koefisien korelasi (R) yang berguna untuk membagi variasi variabel terikat dalam mengkaji variabel bebas. Adapun rumus dalam mencari koefisien determinasi antara lain:

$$F = \frac{R^2(k-1)}{(1-R^2) - (n-k)} \quad \text{Rumus 3.7 Koefisien Determinasi}$$

Keterangan:

$R^2$  = Koefisien determinasi

$e_i^2$  = Nilai lkuadrat residual

$y_i^2$  = Nilai kuadrat variabel