

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **3.1. Desain Penelitian**

Dalam (Sanusi 2017:13) desain penelitian adalah sebuah skema bagi seorang peneliti. Oleh karena itu, sebelum peneliti melakukan penelitian maka desain harus disusun terlebih dahulu. Maksud untuk dapat memberikan arahan yang tersistem kepada para peneliti mengenai kegiatan-kegiatan yang perlu dilakukan yang pada umumnya desain penelitian ditempatkan pada bagian awal bab mengenai “metode penelitian” kapan dan cara bagaimana dilakukannya. Terhubung dari itu, maka dalam desain penelitian penjelasan yang terkandung biasanya metode penelitian yang digunakan digambarkan secara singkat.

Desain penelitian yang digunakan oleh peneliti pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Menurut (Sugiyono, 2012:7-8), metode ini dinamakan metode tradisional dikarenakan metode kuantitatif cukup lama atau banyak digunakan pada setiap penelitian. Disebut juga sebagai metode ilmiah karena telah memenuhi cara ilmiah yaitu empiris, obyektif, rasional, sistematis dan terukur merupakan metode kuantitatif. Statistik dalam bentuk angka-angka dan analisis merupakan data yang ditampilkan pada metode ini sehingga metode ini disebut sebagai metode kuantitatif. Metode yang berlandaskan pada filsafat positivme metode ini dapat diartikan dan populasi atau sampel tertentu digunakan untuk diteliti dalam penelitian.

Penelitian ini mengambil dan menggunakan penelitian survey dari sampel suatu populasi kemudian menyebarkan kuesioner dan menggunakan kuesioner sebagai pengumpulan data yang pokok. Pada penelitian ini, peneliti mencari Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Product Knowledge* terhadap Keputusan Pembelian pada Situs Shopee.

### **3.2. Operasional Variabel Penelitian**

Dalam (Sugiyono 2012:38) pada dasarnya, variabel dalam penelitian ini merupakan sebuah objek atau segala sesuatu yang telah ditetapkan dan yang terbentuk apa saja yang dapat peneliti pelajari sehingga memperoleh informasi mengenai hal tersebut. Pada kesimpulannya, variabel dan jenis variable yang dapat ditinjau dari aspek hubungan antar variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini untuk meneliti yaitu antara variabel dependen dan variabel independen yang akan diuraikan.

#### **3.2.1. Variabel Dependen**

Variabel yang dipengaruhi adalah variabel dependen. Kerap disebut sebagai variabel konsekuen, kriteria, output dan disebut sebagai variabel terikat dalam Bahasa Indonesia. Menjadi akibat karena adanya variabel bebas karena variabel terikat ini merupakan variabel yang dipengaruhi menurut (Sugiyono, 2012:39). Dalam variabel dependen ini, Keputusan Pembelian (Y) yang menjadi variabel yang dipengaruhi.

##### **3.2.2.1. Keputusan Pembelian**

Sebuah pengevaluasian yang dilakukan oleh seorang konsumen untuk memastikan atau melakukan keputusan pembelian bahwa barang tersebut sesuai

dengan kebutuhan atau tidak dikarenakan terlalu banyak opsi merek barang yang sama dipasaran dengan harga yang berbeda-beda dan dalam memilih barang yang akan dibeli konsumen akan mempertimbangkan secara detil. Kesimpulannya adalah pengombinasian pengetahuan dan pengevaluasian dua atau lebih perilaku alternatif dan memilih salah satu diantaranya sebagai proses pengintegrasian menurut (Sangadji & Sopiah, 2013:121).

Dalam penelitian ini indikator Keputusan Pembelian yang dapat digunakan oleh penulis dalam (Rahman et al., 2017):

1. Menganalisa keinginan dan kebutuhan.
2. Mengidentifikasi alternative pembelian.
3. Mengambil keputusan untuk membeli.
4. Perilaku setelah membeli.

### **3.2.2. Variabel Independen**

Variabel *antecedent*, *stimulus* dan *predicator* yang sering disebut sebagai Variabel bebas. Variabel yang menjadi sebab timbulnya variabel terikat (dependen) atau mempengaruhi yang merupakan penjelasan mengenai variabel bebas dalam (Sugiyono, 2012:39). Pada penelitian ini yang merupakan variabel bebas adalah Kualitas Pelayanan sebagai X1 dan *Product Knowledge* sebagai X2.

#### **3.2.2.1. Kualitas Pelayanan**

Melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi atau melampaui harapan konsumen kualitas layanan diwujudkan. Kualitas layanan merupakan kemampuan suatu jasa untuk bertemu dengan keinginan konsumen (Tita Deitiana, 2011:54).

Dalam penelitian ini indikator Kualitas Pelayanan yang dapat digunakan oleh penulis dalam (Hardiansyah, 2011:46) :

1. *Tangibles* (berwujud), yaitu berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, tempat informasi, ruang tunggu dari sebuah kualitas pelayanan.
2. *Reliability* (kehandalan), yaitu pelayanan yang terpercaya melalui kemampuan dan keandalan yang disediakan.
3. *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu tanggap terhadap keinginan konsumen dan kesanggupan dalam membantu serta menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat.
4. *Assurances* (jaminan) yaitu, dalam meyakinkan kepercayaan konsumen, pegawai harus mampu menjaga kemampuan, keramahan dan sopan santun dalam sebuah pelayanan.
5. *Emphaty* (empati) yaitu, perhatian penuh dan sikap tegas dari pegawai terhadap konsumen.

#### **3.2.2.2. *Product Knowledge***

Pengetahuan merupakan salah satu penentu utama dalam perilaku konsumen. Pengetahuan produk adalah serangkaian yang berkaitan dengan informasi dari suatu produk yang meliputi tipe produk, *brand of product*, keunikan produk, harga dan kepercayaan terhadap sebuah produk (Priansa, 2017:132)

Dalam penelitian ini indikator *Product Knowledge* yang dapat digunakan oleh penulis dalam (Priansa, 2017:132-133)

1. Atribut Produk, yaitu sebuah produk atau jasa yang tampak segala fisiknya dapat dilihat.
2. Manfaat Fisik, yaitu aspek yang langsung dapat dirasakan saat konsumen berinteraksi dengan produk atau jasa yang telah digunakan.
3. Manfaat Psikologis, yaitu tampak sosial yang diperoleh konsumen saat berinteraksi dengan produk atau jasa yang telah digunakan.
4. Nilai, yaitu sebuah hasil yang didapatkan seorang konsumen setelah menggunakan produk atau jasa.

**Tabel 3.1** Definisi Operasional

Variabel	Definisi operasional	Indikator	Pengukuran
Kualitas Pelayanan (X1)	Kualitas pelayanan adalah layanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Tangibles</i></li> <li>2. <i>Reliability</i></li> <li>3. <i>Responsiveness</i></li> <li>4. <i>Assurances</i></li> <li>5. <i>Emphaty</i></li> </ol>	Skala Likert
<i>Product Knowledge</i> (X2)	<i>Product Knowledge</i> adalah pengetahuan yang diketahui konsumen sebelum melakukan pembelian.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atribut Produk</li> <li>2. Manfaat Fisik</li> <li>3. Manfaat Psikologis</li> <li>4. Nilai</li> </ol>	Skala Likert
Keputusan Pembelian (Y)	Keputusan pembelian adalah perilaku konsumen dalam melakukan pembelian suatu produk.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menganalisa keinginan dan kebutuhan</li> <li>2. Mengidentifikasi alternative dan pembelian</li> <li>3. Mengambil keputusan untuk membeli</li> <li>4. Perilaku setelah membeli</li> </ol>	Skala Likert

Sumber : (Hardiansyah, 2011), (Priansa, 2017), (Rahman et al., 2017)

Masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini, dan yang ada pada pembentukannya indikator-indikator merupakan definisi operasional variabel penelitian.

### 3.3. Populasi dan Sampel

#### 3.3.1. Populasi

Populasi menurut (Sugiyono, 2012:285) populasi adalah kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti atau wilayah yang sebagiannya terdiri dari obyek atau subyek yang kemudian ditarik dan dipelajari untuk menjadikan kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah hasil data sensus penduduk yang ada pada kelurahan Sadai Bengkong sebanyak 33.926.

**Tabel 3.2** Penduduk Kota Batam Hasil Sensus Penduduk 2018 Menurut Kelurahan dan Jenis Kelamin

Kecamatan/Kelurahan	Jenis Kelamin		Jumlah Penduduk
	Pria	Wanita	
Bengkong			
1. Bengkong Laut	10.132	9.741	19.873
2. Bengkong Indah	11.100	10.693	21.793
3. Sadai	17.373	16.553	33.926
4. Tanjung Buntung	17.234	16.761	33.995

Sumber: Hasil Sensus Penduduk 2018, BPS

#### 3.3.2. Sampel

Sampel menurut (Sugiyono, 2012:127) adalah jumlah dari bagian yang dimiliki oleh populasi tersebut. Karena besarnya populasi yang ada, maka tidak memungkinkan peneliti untuk mempelajari semua yang ada pada populasi. seperti faktor waktu, tenaga dan keterbatasan dana. Dengan demikian, harus representatif atau dapat diwakili sampel yang diambil dari populasi. Teknik pengambilan sampel (*sampling*) adalah cara peneliti mengambil sampel, pengambilan sampel

pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* adalah bagian dari teknik *non-probability sampling*, yang mana peneliti menentukan pengambilan sampel dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian. Dalam menentukan ukuran sampel penelitian, unsur kelonggaran ketidakteelitian pada rumus Slovin yang masih dapat ditoleransikan karena salah pengambilan sampel (Irfan, 2019) dan toleransi nilai ini dinyatakan dalam persentase, misalnya 10%.

Rumus yang digunakan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N.a^2} \quad \text{Rumus 3.1 Slovin}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

a = Toleransi ketidakteelitian karena terjadi kesalahan dalam pengambilan sampel yang masih diinginkan. *Error level* terdiri dari 1%, 5% dan 10%.

Sehingga sampel dapat dihitung dengan cara:

$$\begin{aligned} &= \frac{N}{1+N.a^2} \\ &= \frac{33.926}{1+33.926.(10\%)^2} \\ &= \frac{33.926}{1+33.926.(0,1)^2} = 100 \end{aligned}$$

Dengan menggunakan rumus slovin, hasil dari perhitungan diatas maka jumlah sampel diperoleh sebanyak 100 responden yang akan dijadikan sampel dalam penelitian ini.

### **3.4. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan data primer yang merupakan objek penelitian setelah penulis tunjuk dan data sekunder telah tersedia di objek penelitian tersebut.

#### **1. Data primer**

Data primer yang penulis peroleh yaitu dari pembagian kuesioner kepada penduduk di kelurahan Sadai Bengkong. Berdasarkan kuesioner yang dibagi pernyataannya menyangkut variabel yang penulis teliti, maka akan diisi oleh penduduk di Kelurahan Sadai Bengkong.

#### **2. Data sekunder**

Data yang diperlukan yaitu jumlah penduduk di Kelurahan Sadai Bengkong Kota Batam. Sehingga Data sekunder dari objek penelitian yang telah ditunjuk adalah data Kelurahan Sadai Bengkong.

Dengan cara menyebarkan kuesioner teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan. Kuesioner merupakan sebuah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan membagikan pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab oleh responden (Sugiyono, 2012:199).

#### **3.4.1. Alat Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini, pengumpulan data dengan cara menyebarkan kuesioner dan pengujian melalui aplikasi SPSS Versi 25. kuesioner yang telah diajukan kepada responden dengan menggunakan skala likert pada pernyataannya. Skala likert adalah indikator-indikator atau variabel yang sedang diukur yang dikaitkan dengan sebuah penjumlahan skala yang didasarkan pada sikap dari

seorang responden dalam merespon pernyataan sebuah kuesioner (Sanusi, 2011:59).

**Tabel 3.3** Skala Likert

No	Pernyataan	Skor
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju (ST)	4
3	Ragu-ragu/Netral (N)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: (Sugiyono, 2019:147)

### **3.5. Metode Analisis Data**

Teknik dalam analisis data adalah teknik yang dapat mendeskripsikan dan yang akan peneliti gunakan setelah dikumpulkannya kuesioner dalam menganalisis data termasuk cara pengujiannya. Suatu metode statistik relevan atau tidak, yang akan dipilih paling tidak ditentukan oleh tujuan studi dan skala ukur variabel penelitian.

#### **3.5.1. Uji Kualitas Data**

Dalam uji validitas dan reliabilitas, penelitian yang akan ditekankan adalah uji keabsahan data dan dengan menggunakan program SPSS versi 25 dalam menguji validitas dan reliabilitas.

##### **3.5.1.1. Uji Validitas**

Uji validitas adalah alat ukur yang bergantung pada mampu atau tidaknya alat pengukur tersebut dengan tujuan memperoleh apa yang hendak diukur menurut (Wibowo, 2012:37). Yang mampu memberikan gambaran yang cermat, akurat dan tepat mengenai data tersebut bukan hanya menggunakan suatu alat

pengukur tersebut untuk mengetahui yang valid bukan yang mampu menyiratkan data dengan akurat.

Dalam (Sanusi, 2011:77) yang dikenal dengan validitas konstruk (construct validity) dari validitas yang diperoleh dengan cara diatas dan Pearson Product Moment adalah Rumus yang digunakan untuk mencari nilai korelasi, yakni:

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{(N\sum X^2 - (\sum X)^2)(N\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}} \quad \text{Rumus 3.2 Pearson Product Moment}$$

Keterangan:

r = koefisien Kolerasi Pearson Product Moment

N = jumlah individu

X = angka mentah untuk variabel X

Y = angka mentah untuk variabel Y

$\sum XY$  = skor per soal dikalikan skor total

Dalam (Wibowo, 2012:37) dari uji dua sisi pada taraf signifikan 0,05 (SPSS akan secara default akan menggunakan nilai ini) dan nilai uji ini akan dibuktikan dengan kriteria yang diterima atau tidaknya suatu data valid atau tidak, jika:

1. Pernyataan dinyatakan berkorelasi signifikan terhadap skor total item dan data dinyatakan valid jika  $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$  (uji dua sisi dengan sig 0,05) maka
2. pernyataan dinyatakan tidak berkorelasi signifikan terhada skor total item dan data dinyatakan tidak valid jika  $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$  (uji dua sisi dengan sig 0,05).

**Tabel 3.4** Tingkat Validitas

Interval koefisien Korelasi	Tingkat hubungan
0,80 – 1.000	Sangat kuat
0,60 – 0,799	Kuat
0,40 – 0,599	Cukup kuat
0,20 – 0,399	Rendah
0,00 – 0,199	Sangat rendah

Sumber: (Wibowo, 2012:36)

### 3.5.1.2. Uji Reliabilitas

Dalam (Wibowo, 2012:52) uji realibilitas adalah sebuah hasil pengukuran yang relatif konsisten apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih hasilnya akan tetap sama dan uji tersebut digunakan untuk menunjukkan batas pengukuran.

$$r = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right] \quad \text{Rumus 3.3 Cronbach Alpha}$$

Keterangan:

r = reliabilitas instrument

k = banyaknya butiran pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$  = jumlah varian butir pertanyaan

$\sigma_t^2$  = varian total

Dengan menggunakan uji dua sisi, nilai uji dibuktikan pada taraf signifikan yaitu 0,05 dan dapat dilihat dari batasan penentu 0.6. Nilai yang kurang dari 0.6 dapat dianggap nilai yang memiliki realibilitas kurang, sedangkan nilai 0.7 dapat diterima dan untuk nilai 0.8 dianggap nilai realibitas yang baik (Wibowo, 2012:53). Berikut adalah perbandingan nilai dengan indeks koefisien realibilitas sebagai tabel kriteria:

**Tabel 3.5** Index Koefisien Reliabilitas

No	Nilai Interval	Kriteria
1	< 0,20	Sangat Rendah
2	0,20 - 0,399	Rendah
3	0,40 - 0,599	Cukup
4	0,60 - 0,799	Tinggi
5	0,80 - 1,00	Sangat Tinggi

Sumber: (Wibowo, 2012:53)

### 3.5.2. Analisis Statistik Deskriptif

Dalam (Sanusi, 2011:116) peneliti dapat menggunakan statistik deskriptif sebagai salah satu data variabel yang diteliti. Mendeskripsikan data-data penelitian atas frekuensi dan rata-rata merupakan ukuran deskriptif yang sering digunakan. *Analysis trend* biasa digunakan untuk analisis kecenderungan.

### 3.5.3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik yang digunakan untuk mengetahui apakah hasil analisis yang digunakan terbebas dari penyimpangan asumsi klasik yang meliputi yaitu uji multikolinieritas, normalitas, heterokedastisitas.

#### 3.5.3.1. Uji Multikolinieritas

Dalam (Wibowo, 2012:93) suatu model dapat dikatakan jika terjadinya uji multikolinieritas jika nilai variance inflation factor (VIF) < 0,5. Dan dapat juga dilihat dari suatu model dinyatakan tidak terjadi multikolinieritas jika nilai korelasi antar variabel independenya < 0,5.

Multikolinieritas dapat diketahui melalui suatu uji yang dapat mendeteksi atau menguji persamaan yang dibentuk terjadinya gejala multikolinieritas. Salah

satu cara untuk menguji gejala tersebut adalah menggunakan tool uji yang disebut variance inflation factor (VIF) (Wibowo, 2012:87).

### 3.5.3.2. Uji Normalitas

Dalam (Wibowo, 2012:61) uji ini berguna dilakukan untuk mengetahui nilai residu yang diteliti atau adanya perbedaan yang dimiliki suatu distribusi normal atau tidak normal. Dasar pengambilan keputusannya, yaitu:

1. Jika garis diagonal pada penyebaran data berada di sekitar dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram serta menunjukkan distribusi normal, maka syarat normalitas dalam model regresi terpenuhi.
2. Jika garis diagonal pada penyebaran data berada jauh dari sekitar dan tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram serta menunjukkan distribusi normal, maka syarat normalitas dalam model regresi tidak terpenuhi.

Dalam penelitian ini untuk menguji normalitas dengan menggunakan Uji Kolmogorov Smirnov. Yang memiliki kriteria data distribusi normal atau tidak, yaitu:

1. Data berdistribusi normal jika uji kolmogorov angka signifikannya Smirnov Sig.> 0,05
2. Data tidak berdistribusi normal jika uji kolmogorov angka signifikannya Smirnov Sig.< 0,05 menunjukkan.

### 3.5.3.3. Uji Heteroskedastisitas

Dalam (Wibowo, 2012:93) jika uji ini terdapat variabel dalam model yang tidak sama maka dapat dikatakan memiliki masalah heteroskedastisitas. Gejala ini dapat diartikan dari pengamatan model regresi tersebut terjadi ketidaksamaan varian residual. Untuk melakukan penelitian ini menggunakan metode grafik *Park Gleysler*.

### 3.5.4. Uji Pengaruh

#### 3.5.4.1. Koefisien Determinasi

Dalam (Wibowo, 2012:135) koefisien numerik menunjukkan sejauh mana model dibentuk yang dapat menjelaskan kondisi aktual. Koefisien ini disebut sebagai ukuran persentase variasi Y (variabel dependen), diikuti oleh X (variabel independen). nilai yang disesuaikan dari R2 merupakan hal lain yang perlu diperhatikan dari model ringkasnya. Dari R2 nilai yang disesuaikan dalam perhitungan selalu menghasilkan nilai yang lebih kecil dari R2 yang bisa negatif. R2 yang disesuaikan guna untuk menilai koefisien determinasi apakah regresi yang digunakan dalam penelitian lebih besar dari dua variabel independen. Rumus determinasi sebagai berikut:

$$KD = r^2 \times 100\% \text{ Rumus 3.4 Koefisien Determinasi}$$

#### 3.5.4.2. Uji Regresi Linear Berganda

Dalam (Wibowo, 2012:126) Review ini pada dasarnya adalah review dengan pola dan substansi teknis yang sangat mirip dengan studi urutan linear sederhana. Uji regresi linier berganda ini bervariasi dengan jumlah variabel

penjelas variabel bebas lebih dari satu buah. Regresi liner berganda dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e \quad \textbf{Rumus 3.5 Analisis Regresi Linear Berganda.}$$

Keterangan:

Y = Keputusan Pembelian

X<sup>1</sup> = Harga

X<sup>2</sup> = Kualitas Pelayanan

a = Konstata

b = Koefisien Regresi

### **3.6. Uji Hipotesis**

#### **3.6.1. Uji t (Uji Parsial)**

Dalam (Sanusi, 2011:146) mengevaluasi uji T untuk efek dari satu kegiatan yang menggunakan perlakuan, tidak dapat diukur efek dari perlakuan ini, tetapi hanya dapat diberikan tanda positif (+) dan tanda negatif (-) terhadap hasil tersebut. Dalam melakukan pengujian ini terdapat langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menentukan hipotesis nol dan hipotesis alternatif.

$$H_0: (P) \leq 0,05 \text{ (perlakuan tidak ada perubahan)}$$

$$H_1: (P) > 0,05 \text{ (perlakuan ada perubahan)}$$

2. Aturan pengamatan dalam bentuk tabel dan beri tanda (+) dan beri tanda (-) sedangkan apabila yang tidak berubah ditandia (0). Metode ini diterapkan jika data yang dikumpulkan pada tingkat nominal (kualitatif) dan apabila data yang terkumpulkan bersifat ordinal maka melakukan pengurangan

terhadap setiap data yang berpasangan untuk mendapatkan hasil tanda negatif dan positif

3. Menghitung tanda positif ( $N_1$ ) dan tanda negatif ( $N_2$ ) dan tanda 0 diabaikan saja.
4. Menggunakan rumus untuk menghitung besaran  $X^2$ :

$$X^2 = \frac{(|N_1 - N_2| - 1)^2}{N_1 + N_2} \quad \text{Rumus 3.6 Uji T}$$

5. Kriteria yang digunakan dalam mengambil keputusan diterima atau ditolak  $H_0$  sebagai berikut:

Jika  $X^2_{hitung} \leq X^2_{tabel} (\alpha: df = 1)$ ; maka  $H_0$  diterima.

$X^2_{hitung} > X^2_{tabel} (\alpha: df = 1)$ ; maka  $H_0$  ditolak.

### 3.6.2. Uji F (Uji Simultan)

Dalam menguji variabel-variabel bebas secara bersamaan dengan variabel yang terikat uji F ini digunakan. Dalam (Sanusi, 2011:149) membandingkan nilai  $F_{hitung}$  tersebut dengan nilai  $F_{tabel}$  yang tersedia pada  $\alpha$  tertentu dan mengambil keputusan pembelian dengan kriteria sebagai berikut;

Jika  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ ; maka  $H_0$  diterima

Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ ; maka  $H_0$  ditolak

## 3.7. Lokasi dan Jadwal Penelitian

### 3.7.1. Lokasi Penelitian

Dalam penyusunan proposal ini, shopee menjadi objek penelitian penulis pada proses penelitian dilakukan.

Adapun tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar kualitas pelayanan dan *product knowledge* terhadap keputusan pembelian pada situs Shopee.

### 3.7.2. Jadwal Penelitian

Pada penelitian ini, waktu penelitian yang diberikan berlangsung dari bulan September 2019 sampai dengan bulan Februari 2020.

**Tabel 3.6** Waktu Penelitian

Keterangan	September	Oktober	November	Desember	Januari	Februari
Pengajuan Judul						
Bab I						
Bab II						
Bab III						
Kuesioner						
Mengolah Data						
Bab IV						
Bab V						
Daftar Pustaka						
Daftar Isi						
Abstrak						
Penyerahan Hasil Penelitian						

Sumber: Data Olahan (2019)