

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian yaitu suatu cara ilmiah guna memperoleh data dengan adanya tujuan dan fungsi tertentu (Wasiman dan Perdana, 2019: 285). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan suatu desain penelitian yang disusun dengan tujuan memberikan gambaran secara logis tentang informasi yang bersumber dari subjek atau objek penelitian. (Nainggolan, 2018: 53)

Yang dimana peneliti akan membahas secara umum dan melakukan pengumpulan data dengan cara menyebar kuesioner.

3.2 Operasional Variabel

Operasional variabel merupakan suatu gambaran variabel yang akan dibutuhkan untuk memudahkan jalannya sebuah penelitian. Variabel merupakan sesuatu yang berupa apa saja yang telah ditetapkan oleh seorang peneliti kemudian dipelajari sehingga diterima hasil dari informasi mengenai hal yang akan diteliti. (S, Nelly Novia et al., 2019: 30)

3.2.1 Variabel Independen

Variabel independen atau variabel bebas merupakan variabel yang dapat mempengaruhi variabel lain (Sanusi, 2012: 50). Dalam penelitian ini adapun variabel independen yang digunakan adalah kepuasan pelanggan, kepercayaan pelanggan, serta kualitas pelayanan.

3.2.1.1 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan adalah tingkat rasa puas akan sesuatu orang tersebut yang terjadi setelah melakukan perbandingan terhadap kinerja atau produk yang di harapkan. Kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan merupakan tanggapan terhadap hasil atau evaluasi yang dirasakan sebelumnya dan dirasakan setelah pemakaiannya. (Putri dan Astuti, 2017: 3). Berikut yang termasuk indikator kepuasan pelanggan:

1. Kualitas layanan
2. Kualitas produk
3. Emosional

3.2.1.2 Kepercayaan Pelanggan

Kepercayaan diartikan sebagai adanya rasa ingin lebih dari pihak lain yang peka terhadap suatu tindakan pihak lain berdasarkan atas harapan bahwa yang lain akan melakukan suatu perbuatan yang penting untuk sebuah kepercayaan, terlebih dari kesanggupan untuk memantau atau mengendalikan pihak lain (Yulianda, 2018: 47). Berikut yang termasuk indikator kepercayaan pelanggan:

1. *Probability*
2. *Equity*
3. *Reliability*

3.2.1.3 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan pengukur seberapa tinggi layanan tersebut dalam memenuhi atau melebihi harapan pelanggan secara tetap (Nafisa dan Sukresna, 2018: 5). Berikut yang termasuk indikator kualitas pelayanan:

1. Bukti fisik (*tangibels*)
2. Responsivitas (*responsiveness*)
3. Jaminan (*assurance*)
4. Empati (*empathy*)
5. Reliabilitas (*reliability*)

3.2.2 Variabel Dependen

Variabel dependen atau variabel terikat adalah variabel dimana di dalamnya dipengaruhi oleh variabel lain (Sanusi, 2012: 50). Variabel dependen penelitian ini adalah loyalitas pelanggan.

3.2.2.1 Loyalitas pelanggan

Loyalitas pelanggan merupakan perjanjian kepada diri sendiri maupun kepada orang lain yang dipegang secara mendalam untuk membeli kembali produk atau jasa yang disukai di masa depan meski terdapat pengaruh lingkungan dan usaha pemasaran berakibatkan pelanggan beralih (Dharma, 2017: 350). Berikut indikator loyalitas pelanggan:

1. Pembelian berulang
2. Memberikan referensi kepada orang lain
3. Penolakan terhadap produk pesaing

Tabel 3.1 Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Skala
Kepuasan Pelanggan (X ₁)	1. Kualitas layanan 2. Kualitas produk 3. emosional	Di ukur melalui kuesioner dengan menggunakan skala Likert
Kepercayaan Pelanggan (X ₂)	1. <i>Probability</i> 2. <i>Equity</i> 3. <i>Reliability</i>	Di ukur melalui kuesioner dengan menggunakan skala Likert
Kualitas Pelayanan (X ₃)	1. Bukti fisik (<i>tangibels</i>) 2. Responsivitas (<i>responsiveness</i>) 3. Jaminan (<i>assurance</i>) 4. Empati (<i>empathy</i>) 5. Reliabilitas (<i>reliability</i>)	Di ukur melalui kuesioner dengan menggunakan skala Likert
Loyalitas Pelanggan (Y)	1. Pembelian berulang 2. Memberikan referensi kepada orang lain 3. Penolakan terhadap produk pesaing	Di ukur melalui kuesioner dengan menggunakan skala Likert

3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

3.3.1 Populasi

Populasi pada penelitian ini adalah semua masyarakat umum yang berdomisili di Kota Batam yang pernah menggunakan serta yang pernah melakukan pembelian produk di Tokopedia, yang populasinya belum terdeteksi.

3.3.2 Sampel

Pada penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang digunakan peneliti adalah *non probability sampling* yaitu *purposive sampling*, menjelaskan bahwa *purposive sampling* merupakan teknik penentuan sampel dengan adanya pertimbangan yang telah ditentukan. (Nainggolan, 2018: 53)

Karena populasi pengguna Tokopedia di Kota Batam tidak diketahui jumlahnya, maka dari itu rumus yang digunakan untuk mengetahui jumlah sampel yaitu dengan menggunakan rumus *Lemeshow*:

$$n = \frac{z^2 \times p \times (1 - p)}{d^2}$$

Rumus 3.1 Metode *Lemeshow*

Sumber: Suryani dan Hendrayadi, (2015: 194)

Keterangan:

n = ukuran sampel

z^2 = tingkat keyakinan 95% (1,96)

p = proporsi sampel 0,5

d^2 = alpha 10% (0,1)

penelitian ini menggunakan rumus *Lemeshow* peneliti dapat menentukan jumlah sampel sebesar:

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

$$n = \frac{3,8146 \times 0,25}{0,01}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,01}$$

n = 96,04 dibulatkan menjadi 100 responden.

Adapun kriteria yang telah ditentukan dalam sampel ini antara lain:

1. Responden yang menggunakan dan yang pernah berbelanja di Tokopedia.
2. Responden yang berumur 17 tahun keatas, laki-laki maupun perempuan.
3. Responden yang berdomisili di Kota Batam.
4. Responden yang menurut peneliti cocok dan bersifat representatif.

3.4 Teknik dan Alat Pengumpulan Data

3.4.1 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat menggunakan data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Dalam penelitian ini adalah data-data yang berkaitan dengan jati diri si responden antara lain: usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir. Teknik pengumpulan dapat dilakukan menggunakan kuesioner (angket).

Kuesioner (angket)

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dengan cara menyebarkan kuesioner atau angket kepada responden yang sudah ditentukan kriteria oleh peneliti untuk dijawab sehingga memperoleh jawaban yang diinginkan.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari data yang sudah diolah pihak lain atau secara tidak langsung dan sudah diperlihatkan, seperti buku, Biro Pusat Statistik, dan lain-lain.

3.4.2 Alat Pengumpulan Data

Alat yang digunakan untuk pengumpulan data pada penelitian ini adalah menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan jawaban dari para responden. Peneliti akan mendistribusikan kuesioner kepada masyarakat umum yang berada di Kota Batam.

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan gambaran seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Pilihan responden terdiri 5 pilihan jawaban dimulai dari skor paling tinggi 5 sampai skor paling rendah 1 yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.2 Skala Likert

Keterangan	Skala
Sangat Tidak Setuju	5
Tidak Setuju	4
Ragu Ragu	3
Setuju	2
Sangat Setuju	1

Sumber: Rangga dan Nalendra, (2018: 283)

3.5 Metode Analisa Data

Penelitian ini memakai analisis kuantitatif yang dimana penelitian mencari informasi secara mendalam tentang suatu fakta, gejala bahkan realita, dan itu hanya dapat di pahami bila peneliti menelusuri informasi nya secara mendalam. Dan penelitian kualitatif tersebut bertujuan untuk mengetahui permasalahan dalam penggunaan Tokopedia serta solusi baik dari sisi penjual maupun pembeli.

3.5.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif merupakan untuk menganalisis suatu data dengan cara mendeskripsikan atau menjelaskan data yang sudah terkumpul seberapa adanya tanpa adanya membuat suatu kesimpulan untuk umum (Dharma, 2017: 354).

Metode analisis deskriptif ini biasanya dapat meliputi kegiatan yang berupa penyajian data yaitu berupa grafik dan tabel dan melakukan kegiatan peringkasan data dan penjelasan data berupa letak, data, bentuk data, dan varian data. Data tersebut di peroleh dari data primer yang berupa kuesioner dan telah diisi oleh responden penelitian. Dengan demikian untuk dapat mengetahui hasil dari pada data penelitian berdasarkan dari jawaban responden, dengan menggunakan rumus statistic deskriptif rentang skala dengan menguji sebanyak 100 jawaban responden. Adapun rumus dari rentang skala yaitu sebagai berikut:

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

Rumus 3.2 Rumus Rentang Skala

Sumber: (Husein, 2014)

Keterangan :

RS = Rentang Skala

N = Jumlah sampel

m = Jumlah alternatif item

Dibawah ini kriteria dari analisis deskriptif yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.3 Analisis Deskriptif

Rentang kategori skor/ Skala Kategori	Kriteria
100-180,0	Sangat Tidak Baik/ Sangat Rendah
180,1-260,0	Tidak Baik/ Rendah
260,1-340,0	Cukup/ Sedang
340,1-420,0	Baik/ Tinggi
420,1-500,0	Sangat Baik/ Sangat Tinggi

Sumber: Hasil data primer, 2020

3.5.2 Uji Kualitas Data

3.5.2.1 Uji Validitas Data

Validitas memperlihatkan perbedaan yang di peroleh dengan alat pengukur menggambarkan adanya perbedaan yang sebenarnya terhadap responden yang diteliti (Wibowo, 2012: 35). Uji validitas instrumen dapat menggunakan rumus korelasi. Rumus korelasi berdasarkan nilai koefisien Korelasi *Product Moment* adalah sebagai berikut:

$$r_{ix} = \frac{n \sum ix - (\sum i) (\sum x)}{\sqrt{[n \sum i^2 - (\sum i)^2][n \sum x^2 - (\sum x)^2]}}$$

Rumus 3.3 Rumus Uji Validitas Data

Sumber: Wibowo, (2012: 37)

Keterangan :

- r_{ix} = koefisien korelasi
- i = skor item
- x = skor total dari x
- n = jumlah banyaknya subjek

Pengujian menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikan 0,05. Kriteria pengujian adalah sebagai berikut :

1. Jika $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0,050) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).
2. Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0,050) maka instrumen atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid) (Wibowo, 2012: 37).

Tabel 3.4 Range 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)

3.5.2.2 Uji Realiabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang memperlihatkan suatu hasil dari pengukuran relatif konsisten jika pengukuran dilakukan secara ulang sebanyak dua kali atau lebih. Reliabilitas juga merupakan sejauh mana alat pengukur tersebut apakah dapat dipercaya atau tidak. Uji ini dilakukan untuk dapat mengetahui serta mengukur tingkat konsistensi alat ukur.

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma^2} \right] \quad \text{Rumus 3.4 Rumus Uji Reliabilitas}$$

Sumber: Wibowo, (2012: 52)

Keterangan :

r_{11} = reliablility instrument

k = jumlah butir pertanyaan

$\Sigma\sigma_b^2$ = jumlah varian pada butir

σ_1^2 = total varian

Beberapa peneliti yang telah berpengalaman memberi rekomendasi mengetahui perbandingan nilai dengan tabel kriteria indeks koefisien reliabilitas sebagai berikut:

Tabel 3.5 Indeks Koefisien Reliabilitas

No	Nilai Interval	Kriteria
1	< 0,20	Sangat rendah
2	0,20 – 0,3999	Rendah
3	0,40 – 0,599	Cukup
4	0,60 – 0,799	Tinggi
5	0,80 – 1,00	Sangat tinggi

Sumber: Wibowo, (2012: 53)

3.5.3 Uji Asumsi Klasik

3.5.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan mengetahui apakah nilai residu yang diteliti berdistribusi normal atau tidak normal (Wibowo, 2012: 61). Model regresi yang baik jika data yang berdistribusi normal atau mendekati normal, untuk menentukan normalitas dapat di lakukan dengan melihat penyebaran data pada sumbu diagonal grafik (Walangare et al., 2019).

Kurva nilai residual terstandarisasi dinyatakan normal jika: Nilai Kolmogorow – Smirnov $Z < Z_{\text{tabel}}$; atau menggunakan Nilai Probability Sig (2 tailed) $> \alpha$; sig $> 0,05$ (Wibowo, 2012: 62).

3.5.3.2 Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas merupakan uji yang bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya hubungan timbal balik antar variabel bebas. Nilai *cutoff* yang umum digunakan untuk memperlihatkan adanya multikolinearitas adalah nilai Tolerance $\leq 0,10$ atau sama dengan nilai VIF ≥ 10 dengan tingkat kolonieritas 0,95 (Nainggolan, 2018: 54).

3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain.

Jika nilai signifikansi variabel independen $> 0,05$ maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Begitu pula sebaliknya, jika nilai signifikansi variabel independen $< 0,05$ maka terjadi heteroskedastisitas. (Nainggolan, 2018: 54)

Untuk melakukan pengujian tersebut terdapat cara yang digunakan, seperti metode Barlet dan Rank Spearman atau Uji Spearman's rho, metode grafik Park Gleyser. (Wibowo, 2012: 93)

3.5.4 Uji Pengaruh

3.5.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda adalah analisis yang merupakan studi mengenai ketergantungan variabel dependen atau terikat berdasarkan dengan satu atau beberapa variabel independen atau bebas. (Dharma, 2017: 354)

$$Y' = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + \dots + b_nx_n$$

Rumus 3.5 Regresi Linear Berganda

Sumber: Wibowo, (2012: 127)

Keterangan :

Y' = variabel dependen

a = nilai konstanta

b = nilai koefisien regresi

x_1 = variabel independen pertama

x_2 = variabel independen kedua

x_3 = variabel independen ketiga

x_n = variabel independen ke -n

3.5.4.2 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis ini dipergunakan untuk mengetahui presentase pengaruh variabel independen dalam model regresi secara bersama-sama yang memberikan pengaruh terhadap variabel dependen. Maka dari itu koefisien angka yang diperlihatkan menerangkan sejauh mana model tersebut dapat menjelaskan kondisi yang

sebenarnya. Koefisien tersebut dapat diartikan sebagai besaran proporsi atau presentase keragaman Y yang diterangkan oleh X. (Wibowo, 2012: 135)

$$R^2 = \frac{(ry_{x_1})^2 + (ry_{x_2})^2 - 2(ry_{x_1})(ry_{x_2})(rx_{1x_2})}{1 - (rx_{1x_2})^2}$$

Rumus 3.6 Koefisien Determinasi

Sumber: Wibowo, (2012: 136)

3.5.4.3 Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah model regresi variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Nainggolan, 2018: 55).

1. Jika $t_h \geq t_t =$ maka H_0 ditolak, H_a diterima
2. Jika $t_h \leq t_t =$ maka H_0 diterima, H_a diterima (Walangare et al., 2019: 585)

3.5.4.4 Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Nainggolan, 2018: 55).

1. Jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima
2. Jika nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak (Walangare et al., 2019: 585)

3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.6.1 Lokasi Penelitian

Lokasi yang menjadi objek penelitian penulis yakni masyarakat yang secara umum yang berdomisili di Kota Batam.

