

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian dimana akan dipakai yakni metode kuantitatif, yang merupakan skema utama observasi yang menggambarkan metode dan proses yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan, memilih, dan menyelidiki data (Widyasari & Suhardi, 2019: 3). Jenis variabel dimana dilibatkan ialah kualitas produk, kepercayaan beserta kepuasan konsumen.

3.2 Sifat Penelitian

Penelitian yang dilaksanakan ini memiliki sifat bernama replikasi, dimana arti menyiratkan bahwa penelitian ini mengulangi penelitian sebelumnya, dengan motif yang sama dan konsisten, namun memakai periode waktu, variabel beserta objek yang berbeda. Untuk penelitian ini dan penelitian sebelumnya, hal yang membedakan ialah dalam hal variabel dan periode waktu yang diteliti oleh peneliti.

3.3 Lokasi dan Periode Penelitian

3.3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian berarti objek dimana akan diteliti dari mana peneliti dapat melakukan observasi dan memperoleh informasi. Tempat peneliti melakukan penelitian adalah Kecamatan Batam Kota, Kota Batam.

3.3.2 Periode Penelitian

Periode penelitian berupa rancangan sistematis dimana melibatkan waktu pengerjaan setiap tahapan penelitian. Waktu dimana diperlukan di penelitian ini adalah 5 bulan, terhitung mulai bulan September 2022 hingga penyusunan skripsi ini usai.

Tabel 3.1 Periode Penelitian

Kegiatan	Tahun 2022				
	Sept	Okt	Nov	Des	Jan
Pengajuan judul					
Studi pustaka					
Penataan penelitian					
Pendistribusian kuesioner					
Pengumpulan data kuesioner					
Analisis data					
Pengumpulan skripsi					

Sumber : Peneliti, 2022

3.4 Populasi Dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi merupakan suatu bidang untuk dapat digeneralisasikan untuk menangkap objek/subjek dalam ciri dan sifat tertentu, ciri-ciri ini menentukan peneliti tersebut untuk menarik kesimpulan dalam mempelajarinya (Sugiyono, 2015: 117). Populasi dari objek penelitian transaksi merchant di e-commerce shopee tidak diketahui.

3.4.2 Teknik Penentuan Besar Sampel

Umumnya, sampel berarti bagian kecil dari seluruh populasi dimana dipercaya dapat diandalkan sebagai perwakilan populasi, karena diuraikan lagi berdasarkan sekumpulan sifat yang unik (Sugiyono, 2015: 118). Maka itu, sampel berasal dari populasi wajib didapatkan secara valid. Mengingat bahwa populasi dari objek yang ditetapkan tidak diketahui jumlahnya, maka peneliti mengandalkan *lemeshow* sebagai landasan penetapan jumlah sampel, yakni dengan kalkulasi berikut:

$$n = \frac{Z^2 P(1-P)}{D^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 0,5(1-0,5)}{10\%^2}$$

$$n = \frac{1,9208 (0,5)}{0,01}$$

Rumus 3.1 Lemeshow

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

$$n = 96,04$$

Dengan:

n = Total sampel yang dicari

z = Nilai standart = 1.96

p = Maksimum estimasi = 50% = 0.5

d = alpha (0,10) atau 10%

Dengan hasil terkait, berarti menandakan bahwa syarat jumlah sampel yang ideal ialah 96,04. Dengan begitu, dilakukanlah pembulatan terhadap hasil tersebut sehingga total sampel dimana diperlukan dan dicari berarti 100 responden.

3.4.3 Teknik Sampling

Mengenai teknik, peneliti akan memanfaatkan cara *Purposive Sampling*. Cara terkait dipergunakan dalam menetapkan sampel dengan peninjau tertentu (Sugiyono, 2015: 124). Kriteria pertimbangan usia, penghasilan dan pemakaian shopee. Dengan teknik tersebut peneliti dapat mengumpulkan data lengkap yang disediakan secara akurat dan terstruktur sesuai dengan apa yang diperlukan.

3.5 Sumber Data

Sumber data dimana dipakai kala pengumpulan dan pengambilan informasi dalam penelitian ini didasarkan pada kriteria yang ditetapkan oleh peneliti. Maka memperoleh sumber data tersebut dibagi atas 2 jenis, yakni:

1. Sumber data primer, berupa perolehan data langsung dari responden melalui pendistribusian kuesioner kepada masyarakat dengan domisili di kota Batam.
2. Sumber data sekunder, yakni memperoleh data peneliti dari sumber-sumber buku dan pustaka yang berkaitan erat dengan topik dimana akan diselidiki.

3.6 Metode Pengumpulan Data

Data disebut sebagai bagian utama dari suatu penelitian, sebagaimana kalau tujuan awal penelitian ialah untuk mengumpulkan data. Pengumpulan data biasanya tidaklah mengutamakan kehadiran peneliti, tetapi daftar pertanyaan (survei) yang disiapkan dengan cermat akan dilampirkan. Survei adalah pengumpulan data dari sampel dengan menanyakan pertanyaan melalui interview agar dapat menggambarkan beberapa aspek populasi (Ahyar, 2020: 54).

Kuesioner yang dipersiapkan dapat disalurkan dengan berbagai cara, yakni:

1. Peneliti membagikan secara langsung kepada orang yang diwawancarai.
2. Kirim dengan barang-barang lain seperti parcel, majalah, dan lain-lain.
3. Menempatkannya di kawasan yang ramai.
4. Kirim melalui surat, fax atau memanfaatkan kecanggihan teknologi.

Untuk mengukur, memperkirakan serta menguji variabel, digunakanlah skala likert sebagai tanda responden dalam menyuarakan pendapatnya terhadap pertanyaan yang diberikan. Intinya, skala likert dimanfaatkan guna memperkirakan sikap, opini atau persepsi individu akan fenomena sosial. Penggunaan skala likert ini juga penting untuk mengolah data, yakni skala nilai 1-5. Nilai ini yang dipertanyakan untuk skor yang dijawab oleh responden, yakni:

1. (STS) = Sangat tidak setuju, digambarkan melalui nilai 1
2. (TS) = Tidak setuju, digambarkan melalui nilai 2
3. (N) = Netral, digambarkan melalui nilai 3
4. (S) = Setuju, digambarkan melalui nilai 4
5. (SS) = Sangat setuju, digambarkan melalui nilai 5

Semakin tinggi skor responden menunjukkan, semakin positif sikap responden terhadap subjek yang ingin diteliti oleh peneliti. Ini adalah salah satu ciri skala likert sebagai bobot atau tanggapan individu akan sesuatu.

3.7 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel memiliki definisi dimana kerap disebut sebagai salah satu sifat ataupun ciri dari objek yang memiliki aktivitas tertentu dalam menerapkan variasi

oleh peneliti yang dapat digali atau dapat menarik kesimpulannya (Sugiyono, 2015: 61)

3.7.1 Variabel Bebas

Sebagaimana dikatakan oleh Sugiyono, (2015: 61) variabel independen (bebas) ialah faktor yang menyebabkan perubahan atau menjadi sebab eksistensi dependen (terikat). Variabel independen (bebas) dimana terlibat di sini yaitu : Kualitas Produk (X_1) dan Kepercayaan (X_2).

3.7.2 Variabel Terikat

Sugiyono (2015: 61) mendeskripsikan variabel dependen menjadi suatu aspek yang menyebabkan akibat atau munculnya independent. Pada penelitian ini variabel dependen (terikat) dimana terlibat yaitu : Kepuasan Konsumen (Y).

Tabel 3.2 Variabel Operasional

Variabel	Definisi	Indikator	Pengukuran
Kualitas Produk (X_1)	Kualitas produk adalah berupa kapabilitas produk dalam beroperasi maupun kala fungsinya dijalankan, seperti daya tahan, akurasi, keandalan, kemudahan penggunaan, dan atribut berharga lainnya (Daga, 2019: 37).	1. Kualitas Kerja 2. Daya Tahan 3. Kesesuaian 4. Gaya 5. Design (Daga, 2019: 39)	Skala <i>Likert</i>
Kepercayaan (X_2)	Menurut Putranto, (2022: 15) Kepercayaan adalah dasar dari transaksi berbisnis, yang berarti melibatkan beberapa pihak hingga mereka saling percaya.	1. Kesungguhan 2. Kemampuan 3. Integritas 4. Persiapan Ketergantungan (Kotler & Keller, 2016: 225)	Skala <i>Likert</i>
Kepuasan Konsumen (Y)	Kepuasan Konsumen yaitu suatu respon yang dimana diterima dari konsumen pada pelayanan atau hasil yang didapat, setelah itu konsumen akan membandingkan layanan dengan harapan yang telah diterimanya (Daga, 2019: 78).	1. Re-Purchase 2. Word-of-Mouth 3. Menciptakan Citra Merek 4. Menciptakan Keputusan Pembelian pada toko yang sama (Daga, 2019: 81-82)	Skala <i>Likert</i>

Sumber : Peneliti 2022

3.8 Metode Analisis Data

3.8.1 Analisis Deskriptif

Analisa jenis ini yaitu yang melibatkan pembuatan representasi atau deskripsi dimana menjelaskan tentang karakteristik data sampel yang dipakai dalam proses analisis (Syahza, 2021: 28). Analisis ini menggunakan suatu program canggih untuk menjalankan perhitungan statistik, yakni melalui *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS) versi 25.

3.8.2 Uji Kualitas Data

3.8.2.1 Uji Validitas

Uji jenis ini adalah pengukuran tingkat sah tidaknya item pada alat ukur yang dipakai yaitu kuesioner, dimana dipakai peneliti dalam memperoleh perkiraan data setelah melakukan survei. Jika suatu alat dinyatakan valid, dianggap memenuhi kriteria yang dianggap melengkapi syarat ketika nilai koefisien r hitung $> 0,30$ dan sebaiknya.

Untuk menguji validitas konstruksi, Penilaian seorang ahli dapat memvalidasi desain. Dalam hal ini peralatan dibangun atas dasar aspek yang terukur menurut teori-teori tertentu kemudian dikonsultasikan dalam ahlinya. Para ahli diminta untuk mengomentari alat yang dibuat. Mungkin seorang ahli akan memberikan solusi. Unit dapat dipakai tanpa perbaikan, memiliki perbaikan, dan mungkin memerlukan perbaikan besar-besaran. Setidaknya ada tiga ahli yang relevan, dan pada prinsipnya, gelar doktor diperlukan tergantung pada ruang lingkup penelitian.

Berdasarkan pengalaman lapangan, dapat menguji perangkat setelah menyelesaikan uji desain oleh para ahli. Perangkat diuji dari mana populasi yang disampel umum telah dipilih. (Pengujian terhadap pengetahuan yang diarahkan dalam uji validasi eksternal) diperkirakan lebih 100 orang dalam menggunakan jumlah anggota sampel. Setelah data ditabulasi, dilakukan analisis faktor yaitu validasi desain dengan membandingkan skor faktor dengan skor keseluruhan.

$$r_{xy} = \frac{N \cdot \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{N \cdot \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{N \cdot \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Rumus 3.2 Uji Validitas

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien Korelasi

N = Total Banyaknya Subjek

X = Skor Item

Y = Skor Total dari X

Kriteria penerimaan dan valid tidaknya data, akan dirincikan berikutnya, yakni:

1. Bilamana r hitung $>$ r tabel (uji dua sisi sig 0,05), menyiratkan item terkait punya korelasi signifikansi dengan skor total itemnya, makanya item terkait adalah valid.
2. Bilamana r hitung $<$ r tabel (uji dua sisi sig 0,05), menyiratkan atau nyatakan item terkait tidak punya korelasi yang signifikansi dengan skor total itemnya, dan dikatakan item tidaklah valid.

3.8.2.2 Uji Reliabilitas

Uji terkait ialah uji dimana dilaksanakan memakai parameter *Cronbach's Alpha* (Widyasari & Suhardi, 2019: 4). Uji reliabilitas dapat memastikan konsistensi hasil yang responden untuk dimasukkan dalam angket, dan reliabilitas komposisi variabel dinilai bagus saat Cronbach's Alpha yang dimiliki bernilai melebihi 0,60.

Pengujian aspek ini pada instrument bisa dilaksanakan dengan cara internal dan eksternal. Pengujian eksternal dapat dilaksanakan sebagai pengujian (stabilitas), ekivalensi, atau kombinasi keduanya. Dengan internal, kekokohan perangkat bisa disetujui dalam menguraikan elemen padat dari perangkat memakai prosedur yang diberikan.

3.8.3 Uji Asumsi Klasik

3.8.3.1 Uji Normalitas

Berupa bentuk uji dimana dijalankan dan diselesaikan dengan memperhatikan bentuk pendistribusian data yang terjadi pada model regresi, normal tidak. Bilamana data tersebar mengikuti arah garis diagonal maupun di sekitarnya, artinya menyiratkan bahwa model regresi sudah melewati ketentuan normalitas (Juliandi, 2016: 55).

3.8.3.2 Uji Multikolinearitas

Berupa tes dimana dimanfaatkan guna memeriksa eksistensi korelasi antara variabel independen di model regresi. Metode dimana dipakai untuk mengevaluasinya ialah memperhatikan nilai *Variance Inflasi Factor (VIF)*, nilai terkait tak boleh melampaui 4 atau 5 (Juliandi, 2016: 56).

3.8.3.3 Uji Heteroskedastitas

Uji heteroskedastitas dimanfaatkan guna memeriksa eksistensi perbedaan varians dari residual suatu pemantauan yang lainnya. Bilamana varians residual tetap sama berarti kondisinya diucap dengan homokedastistas dan bilamana varians berbeda berarti heteroskedastistas. Jika tidak terjadi heteroskedastistas maka disebut dengan model yang baik (Juliandi, 2016: 56).

3.8.4 Uji Pengaruh

3.8.4.1 Uji Regresi Linear Berganda

Analisa pada regresi berupa cara statistik dimana berfungsi dalam menguji dan memodelkan berinteraksi antar variabel. Regresi berganda biasanya dipakai untuk menyelesaikan masalah regresi yang menyebabkan adanya berinteraksi antara beberapa variabel bebas. Berikutnya ialah rumus persamaan pada regresi linier berganda (Juliandi, 2016: 57), yakni :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + e \quad \text{Rumus 3.3 Regresi Linear Berganda}$$

Keterangan :

Y : kepuasan konsumen

a : nilai konstanta

$b_{1,2}$: nilai koefisien regresi

X_1 : kualitas produk

X_2 : kepercayaan

e : error

Metode analisis ini memakai software Statistical Products and Service Solutions (SPSS). Mengevaluasi keakuratan fungsi pada regresi sampel ketika mengukur nilai sebenarnya bisa diukur dalam nilai T statistik, serta nilai koefisien berhenti.

3.8.4.2 Uji Koefisien Dererminasi (R^2)

Uji terkait dilaksanakan guna memperhatikan sebanyak apa kontribusi variabel independen pada variabel dependen (Siregar & Rasmewahni, 2020: 88). Rendahnya koefisien determinasi (R^2) mengartikan kapabilitas variabel independen dalam mendeskripsikan perubahan dependen sangatlah terbatas. Berbanding terbalik ketika angkanya mendekati 1, artinya menyiratkan variabel bebas bisa mendeskripsikan hampir seluruh penjelasan yang diperlukan untuk mendeskripsikan dependen.

3.9 Uji Hipotesis

3.9.1 Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (uji-t)

Berupa tes dimana dilakukan dengan penelitian regresi berganda dalam menguji hipotesis dan dipakai dengan melakukan uji parsial untuk semua variabel. Uji terkait disebut dengan uji signifikansi individual (Siregar & Rasmewahni, 2020: 89).

Berikutnya ialah ketentuan dalam Uji-t hipotesis, yakni:

1. Bilamana probabilitasnya lebih rendah dari 0.05, menandakan kalau variabel independen memberi pengaruh parsial pada variabel terikat.

2. Bilamana probabilitasnya lebih tinggi dari 0.05, menandakan kalau variabel independent tak memberi dampak kepada variabel terikat.

3.9.2 Uji Koefisien Regresi Secara Simultan (uji f)

Pengujian yang menggunakan uji F meliputi kemungkinan membandingkan taraf signifikansi ($\alpha = 0,05$) 5% (Siregar & Rasmewahni, 2020: 89).

Akan ada 2 kondisi perhitungan, yakni jika hasil perhitungannya:

1. Bilamana $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau probabilitas kesalahannya lebih kecil dari 5%, tolak H_0 dan terima H_a . Menandakan varians dalam model regresi berhasil menjelaskan keseluruhan varians variabel dan pengaruh amplitudo terhadap variabel.
2. Bilamana $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau probabilitas kesalahannya lebih besar dari 5%, terima H_0 dan tolak H_a , yaitu model regresi dalam variasi yang tidak dapat menjelaskan variasi variabel secara keseluruhan dan besarnya pengaruh.