

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Metode kuantitatif merupakan metode yang digunakan untuk meneliti riset ini dengan membuat kuesioner melalui google form dan hasil dari yang diperoleh diolah menggunakan aplikasi *Software SPSS*. (Sugiyono, 2014)

3.2. Sifat Penelitian

Penelitian telah dilakukan yaitu penelitian yang dilakukan untuk pengembangan yang bersifat hampir sama dengan peneliti yang sebelumnya dan mempunyai jangka waktu serta variable yang berbeda.

3.3. Lokasi Dan Periode Penelitian

3.3.1. Lokasi Penelitian

Lokasi pada penelitian ini adalah konsumen yang memakai *website* Shopee.

3.3.2. Periode Penelitian

Penelitian dilakukan pada bulan Maret 2022 hingga penyusunan skripsinya selesai. Periode penelitiannya yaitu:

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian

Kegiatan	Bulan Dan Tahun					
	2022					
	Mar	Apr	May	Jun	Jul	Aug

Pangajuan Judul ke SIA						
Penyelesaian BAB I						
Penyelesaian BAB II						
Penyelesaian BAB III						
Kuesioner						
Pengolahan Data						
Penyelesaian BAB IV						
Penyelesaian BAB V						
Penyelesaian Skripsi						

3.4. Populasi Dan Sampel

3.4.1. Populasi

Populasi yaitu suatu generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki kualitas serta karakteristik tertentu yang telah diterapkan oleh peneliti agar dapat dipelajari, populasi pada penelitian ini yaitu masyarakat yang telah menggunakan website shopee serta jumlah pemakaian website yang terlalu besar sehingga tidak dapat dihitung jumlahnya (Sugiyono, 2014).

3.4.2. Sampel

Sampel yaitu merupakan bebrapa bagian dari ukuran dan sifat populasi. Peneliti memakai metode *Non Probability Sampling* dengan *sampling purposive*. *Sampling purposive* yaitu teknik yang penetapan sampel dengan menggunakan kriteria tertentu dan berikut beberapa kriteria pada penentuan sampel yaitu:

1. Responden yang melakukan transaksi di *website* Shopee lebih dari satu kali.
2. Responden berusia lebih dari 16 tahun.

Di penelitian ini populasi tidak diketahui maka daripada itu peneliti menggunakan rumus chocran. Berikut rumus Cochran:

3.4.3. Teknik *Sampling*

Teknik *sampling* atau penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik sampel Chocran, rumusnya yaitu:

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

Rumus 3.1 Teknik *Sampling* Chocran

Sumber: (Sugiyono, 2019: 136)

Keterangan:

n = Jumlah sampel yang diperlukan

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%

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

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

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

Hasil perhitungan diatas, kesimpulannya sampel pada penelitian ini Berjumlah 385 responden.

3.5. Sumber Data

Sumber pengumpulan data yaitu data primer. Sumber data primer yaitu merupakan data yang telah diambil melalui kuesioner dan disebarakan melalui *google form* kepada semua pengguna website shopee.

3.6. Metode Pengumpulan Data

Dalam melakukan penelitian dan menghasilkan data tentunya harus mengumpulkan data dan metode yang peneliti gunakan untuk menyajikan pernyataan yaitu dengan dalam bentuk kuesioner dan disbearkan secara langsung kepada responden pengguna website shopee. Dan untuk mengukur pendapat serta prespsi dari fenomena social peneliti telah menggunakan skala likert. Pada skala likert terdapat lima jenis yaitu: Sangat Setuju, Setuju, Netral, Tidak Setuju dan Sangat Tidak Setuju.

Tabel 3.2 Skala Likert

No.	Skala Likert	Kode	Skor
1	Sangat Setuju	SS	5
2	Setuju	S	4
3	Netral	N	3
4	Tidak Setuju	TS	2
5	Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber: (Sugiyono, 2014)

3.7. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel bebas yaitu merupakan variable yang dapat berpengaruh pada variabel dependen dan variabel independen dipenelitian ini yaitu kualitas pelayanan (X1), Produk (X2) dan Harga (X3).

3.7.1. Variabel Bebas (Independen)

Variabel bebas pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X1) produk (X2) dan harga (X3).

Tabel 3.3 Variabel Bebas (Independen)

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X1)	Kualitas pelayanan merupakan tingkat unggul yang diharapkan dan diandalkan atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan konsumen.	1. Bukti Fisik 2. Realibilitas 3. Respontivitas 4. Jaminan 5. Empati	Likert
Produk (X2)	Segala sesuatu yang dapat ditawarkan untuk memenuhi kebutuaahn dan keinginan. Konsumen memuaskan kebutuhan dan keinginannya melewati produk.	1. Daya Tahan 2. Fitur 3. Reabilitas 4. Estetika 5. Kesan Kualitas	Likert
Harga (X3)	Sejumlah uang yang dibutuhkan untuk membeli beberapa kombinasi dari produk dan pelayanan dan salah satu unsur dalam bauran pemasaran yang dapat menghasilkan pendapatan dan sedangkan unsur lainnya hanya merupakan unsur biaya.	1. Harga yang ditetapkan 2. Keterjangkauan Harga 3. Kesesuaian harga dengan kualitas 4. Daya saing harga 5. Potongan Harga	Likert

Sumber: (Handoko, 2017) (Nurwulandari & Maharani, 2021)

3.7.2. Variabel Terikat (Dependen)

Variabel dependen pada penelitian ini adalah kepuasan konsumen (Y).

Tabel 3.4 Variabel Terikat (Dependen)

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala
Kepuasan Konsumen (Y1)	Salah satu elemen penting untuk meningkatkan kinerja pemasaran dalam sebuah perusahaan. Kepuasan yang dirasakan pada pelanggan dapat meningkatkan intensitas dalam membeli dari seorang pelanggan	1.Kualitas Produk 2.Kualitas Pelayanan 3.Emosional 4.Harga 5.Biaya	Likert

Sumber: (Handoko, 2017), (Setyo, 2017).

3.8. Metode Analisis Data

Pada penelitian ini data yang digunakan berdasarkan dengan variabel serta jenis responden yang dilakukan perhitungan agar mengetahui jawaban serta rumus dalam masalah. Analisis data dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yang dimana data akan diolah dengan menggunakan aplikasi analisis data statistik SPSS versi 25.

3.8.1. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis deskriptif yaitu analisis data yang dilakukan guna mengetahui variabel tanpa mempengaruhi variabel yang lainnya dengan menggunakan gambaran atau mendeskripsikan data yang telah didapatkan.

3.8.2. Uji Kualitas Data

Dalam penelitian ini penelitian juga menggunakan pengujian dengan menggunakan hasil dari kuesioner sebagai alat ukur dan uji yang digunakan yaitu uji validitas dan uji reabilitas.

3.8.2.1. Uji Validitas Data

Validitas artinya statistik yang bertujuan untuk mengevaluasi seberapa instrumen valid atau tidak valid (Riyanto & Hatmawan, 2020). Jadi validitas suatu tes wajib dikaitkan dengan pengambilan keputusan tertentu guna menetapkan layak atau tidak layaknya sebuah item yang ingin diuji sig koefisien korelasi di taraf 0,05 maknanya sebuah item diasumsikan memiliki taraf valid bila mempunyai korelasi sig pada jumlah *score item*. Validitas test ini menggunakan teknik korelasi *Pearson Product Moment*, rumusnya:

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

Rumus 3.2 *Pearson Product Moment*

Keterangan:

r = Koefisien korelasi pearson

N = Banyak pasangan nilai x dan y

$\sum XY$ = Jumlah dari hasil nilai x dan nilai y

$\sum X$ = Jumlah nilai x

$\sum Y$ = Jumlah nilai y

$\sum X^2$ = Jumlah dari kuadrat nilai x

$\sum Y^2$ = Jumlah dari kuadrat nilai y

3.8.2.2. Uji Realibilitas

Reliabilitas adalah nilai konsisten dari sebuah tes yang dilakukan secara berkali-kali, menjadi suatu bukti keakuratan hasil tes jika dilakukan berulang-ulang akan menampilkan hasil yang sama. Cara untuk menguji reabilitas, peneliti memakai rumus *Cronbach's Alpha*, dimana hasil *Cronbach's Alpha* jika > 0,6 maka data penelitiannya dapat diandalkan atau realibel. Rumusnya sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum a_b^2}{a_t^2} \right]$$

Rumus 3.3 *Cronbach's Alpha*

Keterangan:

r_{11} = Koefisien reliabilitas alpha

k = Jumlah item pertanyaan

$\sum a_b^2$ = Jumlah varian butir

A_{2t} = Varian total

3.8.3. Uji Asumsi Klasik

Uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas yang digunakan di penelitian ini tergolong dalam uji asumsi klasik.

3.8.3.1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mencari adakah nilai sisa yang diteliti apakah masih ada atau tidak, dan untuk mengetahui apakah data terdistribusi secara normal atau tidak. Pada penelitian ini diterapkan dengan cara meneliti grafik histogram, normal p-plot dan Kolmogorov-Smirnov. Distribusi data disimpulkan normal pada grafik histogram jika bentuk kurva yang berbentuk seperti lonceng, pada normal p-plot jika titik-titik menyebar disekitar garis 0, pada Kolmogorov-Smirnov bila nilai variabel tersebut nilai sig > 0,05 dinyatakan normal (Ghozali, 2018).

3.8.3.2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk memastikan apakah ditemukan kolinearitas diantara dua variabel yang diteliti atau tidak. Dapat dilihat nilai VIF (*Variance Inflation Factor*), apabila nilai *tolerance* < 10, artinya tidak terjadi multikolinearitas (Setyo, 2017).

3.8.3.3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menemukan perbedaan variabel antara residual pada model regresi. Cara mengukurnya menggunakan *scatterplot*, jika titik-titik menyebar di titik 0 dan tidak membentuk sebuah pola dinyatakan tidak terdapat gejala heteroskedastisitas (Ghozali, 2018).

3.8.4. Uji Pengaruh

3.8.4.1. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda bertujuan untuk melakukan pembuktian hipotesis antara variabel bebas dengan variabel terikat. Adapun persamaan umum dari analisis regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

$$y = a + \beta_1x_1 + \beta_2x_2 + \varepsilon$$

Rumus 3.4 Rumus Regresi Linear Berganda

Sumber: (Setyo, 2017)

Keterangan:

Y = Variabel dependen

X = Variabel independen

α = Konstanta persamaan regresi

β = Koefisien regresi

3.8.4.2. Analisis Koefisien Determinasi (R_2)

Menurut Ghozali, koefisien determinasi (R_2) bertujuan untuk mengukur kemampuan model dalam perubahan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi berkisaran nol atau satu. Jika nilai R_2 relatif kecil artinya kemampuan variabel independen terbatas dalam menjelaskan variabel dependen (Ghozali, 2018).

3.9. Uji Hipotesis

3.9.1. Uji t (Parsial)

Uji parsial (*t-test*) bertujuan untuk menguji apakah variabel independen berpengaruh atau tidak terhadap variabel dependen dengan menggunakan pengukuran hipotesis. Jika nilai Sig < 0,05 atau t hitung > t tabel maka dapat disimpulkan H0 ditolak dan Ha diterima. Rumus uji t dijelaskan sebagai berikut:

$$t = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Rumus 3.5 Uji T-test

Keterangan :

t = Nilai t hitung

r = Korelasi parsial

n = Jumlah sampel

3.9.2. Uji f (Simultan)

Uji simultan (*f-test*) bertujuan untuk menguji apakah model regresi variabel independen berpengaruh atau tidak terhadap variabel dependen. Jika nilai Sig < 0,05 atau f hitung > f tabel maka dapat disimpulkan H0 ditolak dan Ha diterima.

Rumus uji t dijelaskan sebagai berikut:

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

Rumus 3.6 Uji F-Test

Keterangan:

R^2 = efek jumlah variabel x

n = total ukuran sampel

k = jumlah variabel x