BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan penulis untuk proposal penelitian ini adalah deskriptif–analitis karena penelitian ini akan memusatkan penyelidikan pada pemecahan masalah aktual atau masalah yang dihadapi pada masa sekarang. Dari data yang diperoleh akan dilakukan pengkajian dan analisa untuk menjawab bagaimana kualitas pelayanan dan kepercayaan konsumen berpengaruh terhadap minat beli konsumen di situs *e-commerce* tokopedia.

3.2 Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan penjabaran mengenai definisi dan indikator dari variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian. Adapun definisi operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.2.1 Kualitas Pelayanan (X_1)

Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Menurut (Tjiptono, 2008: 95), diuraikan indikator-indikator dari kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Bukti langsung (*Tangibles*)
2. Keandalan (*Realibility*)

3. Daya tangkap (*Responsiveness*)
4. Jaminan (*Assurance*)
5. Empati

3.2.2. Kepercayaan Konsumen (X2)

Kepercayaan konsumen adalah penilaian hubungan seseorang dengan orang lain yang akan melakukan transaksi tertentu menurut harapan orang kepercayaannya dalam suatu lingkungan yang penuh ketidakpastian. Menurut Mayer (1995) dalam (Sari, Raipita, & Diana Rahmawati, 2013), kepercayaan dapat dibentuk melalui tiga indikator , yaitu:

1. Kemampuan (*Ability*)
2. Kebaikan hati (*Benevolence*)
3. Integritas (*Integrity*)

3.2.3. Minat Beli (Y)

Minat beli adalah sesuatu yang pribadi dan berhubungan dengan sikap, individu yang berminat pada suatu objek akan mempunyai kekuatan atau dorongan untuk melakukan serangkaian tingkah laku untuk mendekati atau mendapatkan objek tersebut. Menurut (Kotler & Armstong, 2012: 181), Terdapat indikator dalam minat beli sebagai berikut:

1. Minat transaksional.
2. Minat referensial.
3. Minat preferensial.
4. Minat eksploratif

Tabel 3.1 Operasional Variabel

No.	Variabel	Definisi	Indikator	Skala Pengukuran
1.	Kualitas Pelayanan (X_1)	Menurut (Tjiptono, 2008), kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.	Bukti langsung (<i>tangibles</i>) Keandalan (<i>reability</i>) Daya tangkap (<i>responsiveness</i>) Jaminan (<i>assurance</i>) Empati	Likert
2.	Kepercayaan Konsumen (X_2)	Menurut (Broutsou & Fitsilis, 2012), kepercayaan adalah bahan dasar dalam penciptaan hubungan jangka panjang antara pemasok atau penjual dan pembeli.	Kemampuan (<i>ability</i>) Kebaikan hati (<i>benevolence</i>) Integritas (<i>integrity</i>)	Likert
3.	Minat Beli (Y)	Minat beli menurut Kinneer dan Taylor dalam (Adi, 2013) adalah tahap kecenderungan responden untuk bertindak sebelum keputusan membeli benar-benar dilaksanakan,	Minat transaksional Minat referensial Minat preferensial Minat eksploratif	Likert

Sumber: (Tjiptono, 2008),(Broutsou & Fitsilis, 2012),(Adi, 2013)

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/ subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2014: 80). Dalam penelitian ini, yang menjadi populasi adalah 107 pengguna internet di Indonesia yang pernah berbelanja *online* minimal satu kali di tokopedia maupun situs lain.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili) (Sugiyono, 2014: 81). Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *sampling* jenuh, yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2014: 85). Dan 107 responden yang pernah berbelanja *online* diambil secara *random*. Jadi, jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 107 responden.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada 50 responden untuk dijawab. (Sugiyono, 2014: 137) Dalam kuesioner ini terdapat pertanyaan mengenai identitas diri responden dan daftar pertanyaan mengenai

variabel-variabel yang diteliti. Adapun pertanyaan yang digunakan yaitu jenis pertanyaan tertutup dan pertanyaan terbuka. Untuk pertanyaan tertutup diukur menggunakan skala yang dikembangkan dari skala Likert dengan interval 1-5 dengan rincian sebagai berikut :

Skor 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

Skor 2 = Tidak Setuju (TS)

Skor 3 = Netral (N)

Skor 4 = Setuju

Skor 5 = Sangat Setuju (SS)

3.5 Analisis Data

Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, berbagai sumber dan berbagai cara. Bila dilihat dari sumbernya datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder. Bila dilihat dari segi teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan wawancara (*interview*), kuesioner (angket), observasi (pengamatan) dan gabungan ketiganya (Sugiyono, 2014: 137).

Dalam penelitian ini menggunakan metode kuesioner yaitu melalui rancangan pertanyaan yang secara logis berhubungan dengan masalah penelitian dan setiap pernyataan merupakan jawaban-jawaban yang mempunyai makna dalam menguji hipotesis. Respon pernyataan ini diberikan skor yang mengacu pada skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan

persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2014: 93).

3.5.1 Analisis Deskriptif

Metode Analisis Deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2014: 147).

Analisis deskriptif dalam penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dari variabel independen yaitu kualitas pelayanan, dan kepercayaan konsumenserta variabel dependen yaitu minat beli.

3.5.2 Uji Kualitas Data

Untuk mempermudah pengujian validitas dan reliabilitas butir-butir pernyataan penelitian, pembentukan garis regresi beserta pengujian hipotesis penelitian menggunakan alat bantu SPSS versi 21.

3.5.2.1 Uji Validitas

Validitas adalah kecermatan suatu item atau instrumen data dalam mengukur apa yang ingin diukur (Priyatno, 2012: 110). Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2013: 52). Dalam menentukan

kelayakan atau tidaknya suatu item yang akan digunakan biasanya dilakukan uji signifikan koefisien kolerasi pada taraf 0.05. Artinya suatu item dianggap memiliki tingkat *valid* jika memiliki kolerasi signifikan terhadap skor total item.

Untuk pengujian instrumen pengumpulan data berupa uji validitas dengan menggunakan Korelasi *Bivariate Pearson* atau *Pearson Product Moment*. Analisis ini dilakukan untuk mengorelasi skor masing-masing item dengan skor totalnya (Wibowo, 2012: 36).

Besaran nilai koefisien korelasi *product moment* dapat diperoleh dengan rumus seperti dibawah ini:

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

Rumus 3.1 Uji Validitas

Sumber: (Wibowo, 2012: 37)

Keterangan:

r = koefisien korelasi

x = skor item

y = skor total dari y

n= jumlah banyaknya subjek

Nilai uji akan dibuktikan dengan menggunakan uji dua sisi pada taraf signifikan 0,05. Kriteria diterima dan tidaknya suatu data valid atau tidak menurut (Wibowo, 2012: 37), jika:

1. Jika $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$, maka item-item pada pertanyaan dinyatakan berkolerasi signifikan terhadap skor total item tersebut, maka item dinyatakan valid.

2. Jika r hitung $<$ r tabel, maka item-item pada pertanyaan dinyatakan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total item tersebut, maka item dinyatakan tidak valid.

3.5.2.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah istilah yang dipakai untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih (Wibowo, 2012: 52).

Metode uji reliabilitas yang paling sering digunakan dan begitu umum untuk uji instrumen pengumpulan data yaitu metode *Cronbach's Alpha*. Data dikatakan reliabel apabila r alpha positif dan r alpha $>$ r tabel $df = n-2$). Untuk mencari besaran angka reliabilitas dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha* dapat digunakan suatu rumus sebagai berikut:

$$\frac{k}{k} - \frac{b}{t}$$

Rumus 3.2 Uji Reliabilitas

Sumber: (Wibowo, 2012: 52)

Keterangan:

r = reliabilitas instrumen

k = banyaknya item pertanyaan atau pernyataan

b = jumlah varian butir

t = jumlah varian total

Nilai uji akan dibuktikan dengan menggunakan uji dua sisi pada taraf signifikansi 0,05. Kriteria diterima dan tidaknya suatu data reliabel atau tidak menurut (Wibowo, 2012: 53) jika:

1. Nilai alpha lebih besar dari pada nilai kritis *product moment*, atau nilai r tabel.
2. Dapat pula dilihat dengan menggunakan nilai batasan penentu, misalnya 0,6. Nilai yang kurang dari 0,6 dianggap memiliki reliabilitas yang kurang, sedangkan nilai 0,7 dapat diterima dan nilai di atas 0,8 dianggap baik.

3.5.3 Uji Asumsi Klasik

Dalam penelitian ini menggunakan uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, uji heteroskedastisitas dan uji multikolinearitas.

3.5.3.1 Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2013: 160). Seperti diketahui bahwa uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan:

1. Analisis grafik

Salah satu cara termudah untuk melihat normalitas residual adalah dengan melihat grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan

distribusi yang menekati distribusi normal. Namun demikian hanya dengan melihat histogram, hal ini dapat menyesatkan khususnya untuk sampel yang kecil. Metode yang lebih handal adalah dengan melihat *normal probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal dan *ploting* data residual akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika distribusi data residual normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya (Ghozali, 2013: 160).

Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya. Dasar pengambilan keputusan dengan menggunakan analisis grafik menurut (Ghozali, 2013: 163) adalah:

- a. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b. Jika data menyebar jauh dari diagonal dan/ atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

2. Uji *Kolmogorov-Smirnov*

Uji normalitas dengan grafik dapat menyesatkan kalau tidak hati-hati secara visual kelihatan normal, pada hal secara statistik bisa sebaliknya. Oleh sebab itu, dianjurkan samping uji grafik dilengkapi dengan uji statistik (Ghozali, 2013: 163).

Uji statistik yang dapat digunakan untuk menguji normalitas residual adalah uji statistik non-parametrik *Kolmogorov-Smirnov* (K-S). Uji K-S dilakukan dengan membuat hipotesis:

H_0 : Data residual berdistribusi normal

H_a : Data residual tidak berdistribusi normal

3.5.3.2 Uji Kolmogorov – Smirnov

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol (Ghozali, 2013: 105).

Ada beberapa cara yang digunakan untuk mendeteksi multikolonieritas, akan tetapi untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas dalam model regresi dalam penelitian ini dilihat dari *tolerance value* atau *variance inflation factor* (VIF). Adapun pemilihan *tolerance value* atau *variance inflation factor* (VIF) dalam penelitian ini karena cara ini merupakan cara umum yang dilakukan dan dianggap lebih handal dalam mendeteksi ada-tidaknya multikolonieritas dalam model regresi serta pengujian dengan *tolerance value* atau *variance inflation factor* (VIF) lebih lengkap dalam menganalisis data.

Menurut (Ghozali, 2013: 106) dasar pengambilan keputusan dengan *tolerance value* atau *variance inflation factor* (VIF) dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Jika nilai *tolerance* $> 0,1$ dan nilai VIF < 10 , maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi.
2. Jika nilai *tolerance* $< 0,1$ dan nilai VIF > 10 , maka dapat disimpulkan bahwa ada multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi.

3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Menurut (Ghozali, 2013: 139), uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan uji glejser dimana jika nilai signifikannya di atas tingkat kepercayaan 5%, maka dapat disimpulkan model regresi tidak mengandung adanya heteroskedastisitas.

3.5.3.4 Uji Multikolinearitas

Menurut (Ghozali, H, 2013: 103), uji multikolinearitas adalah keadaan di mana terjadi hubungan linier yang sempurna atau mendekati sempurna antar variabel independen dalam model regresi. Uji multikolinearitas digunakan untuk

mengetahui ada atau tidaknya hubungan linier antar variabel independen dalam model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya multikolinearitas. Pada pembahasan ini akan dilakukan uji multikolinearitas dengan melihat nilai *Inflation Factor* (VIF) pada model regresi. Pada umumnya jika VIF lebih besar dari 5, maka variabel tersebut mempunyai persoalan multikolinearitas dengan variabel bebas lainnya.

3.5.4 Uji Pengaruh

3.5.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut (Priyatno, 2012: 127), analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen ($X_1, X_2, \dots, X_n$) dengan variabel dependen (Y). analisis ini untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif.

Berikut merupakan rumus persamaan regresi linier berganda:

$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + \dots + b_n X_n$	Rumus 3.3 Regresi Linear Berganda
---	--

Sumber: (Priyatno, 2012: 136)

Keterangan:

Y = Minat beli

a = Konstanta

b_1, b_2, b_3 = Koefisien regresi

X_1 = Kualitas pelayanan

X_2 = Kepercayaan konsumen

3.5.4.2 Uji Determinasi (R^2)

Analisis ini digunakan dalam hubungannya untuk mengetahui jumlah atau persentase sumbangan pengaruh variabel bebas dalam model regresi yang serentak atau bersama-sama memberikan pengaruh terhadap variabel tidak bebas . Jadi koefisien angka yang ditunjukkan memperlihatkan sejauh mana model yang terbentuk dapat menjelaskan kondisi yang sebenarnya. Koefisien tersebut dapat diartikan sebagai besaran proporsi atau persentase keragaman Y yang diterangkan oleh X. Secara singkat koefisien tersebut untuk mengukur besar sumbangan dari variabel X (bebas) terhadap keragaman variabel Y (terikat) (Wibowo, 2012: 135).

3.5.5 Rancangan Uji Hipotesis

3.5.5.1 Uji T

Menurut (Priyatno, 2010: 68), Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel tergantung. Hasil uji t dapat dilihat pada *output Coefficients* dari hasil analisis regresi berganda diatas. Pengujian menggunakan tingkat signifikansi 0,05.

Untuk menguji kebenaran hipotesis kedua, langkah pertama yang dilakukan adalah pengujian secara parsial melalui uji t. Adapun rumusan hipotesis dengan menggunakan uji t adalah sebagai berikut:

$$H_0 : b_1 = b_2 = b_3 = 0$$

Artinya : variasi variabel bebas dapat menerangkan variabel tidak bebas (variabel terikat) dan terdapat pengaruh antara kedua variabel yang diuji.

$$H_a : b_1 \neq b_2 \neq b_3 \neq 0$$

Artinya : variasi variabel bebas tidak dapat menerangkan variabel tidak bebas (variabel terikat) dan terdapat pengaruh antara dua variabel yang diuji.

Pengujian dilakukan melalui uji t dengan membandingkan t_{hitung} (t_h) dengan t_{tabel} (t_t) pada $\alpha = 0,05$. Apabila hasil perhitungan menunjukkan:

$$t_h \geq t_t \text{ maka } H_0 \text{ ditolak dan } H_a \text{ diterima.}$$

Artinya : variasi variabel bebas dapat menerangkan variabel tidak bebas (variabel terikat) dan terdapat pengaruh diantara kedua variabel yang diuji.

$$t_h < t_t \text{ maka } H_0 \text{ diterima dan } H_a \text{ ditolak.}$$

Artinya : variasi variabel bebas tidak dapat menerangkan variabel tidak bebas (variabel terikat) dan terdapat pengaruh antara dua variabel yang diuji.

Hipotesis diterima apabila t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($t_h > t_t$) atau diperoleh harga $p < 0,05$.

Untuk membuktikan hipotesis, masing-masing koefisien regresinya diuji dengan uji t. Hasil uji t bermakna apabila diperoleh t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($t_h > t_t$) atau diperoleh harga probabilitas signifikannya $< 0,05$ (α). Untuk pengaruh yang dominan ditentukan oleh koefisien regresi terbesar.

3.5.5.2 Uji F

Menurut (Priyatno, 2010: 67), Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel tergantung. Hasil uji t dapat dilihat

pada *output Coefficients* dari hasil analisis regresi berganda diatas. Pengujian menggunakan tingkat signifikansi 0,05.

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen / terikat dengan rumus hipotesis sebagai berikut:

$$H_0 : b_1 = b_2 = b_3 = 0$$

Artinya : variasi dari model regresi berhasil menerangkan variasi variabel bebas secara keseluruhan, sejauh mana pengaruhnya terhadap variabel tidak bebas (variabel terikat).

$$H_a : b_1 \neq b_2 \neq b_3 \neq 0$$

Artinya : variasi dari model regresi tidak berhasil menerangkan variasi bebas secara keseluruhan, sejauh mana pengaruhnya terhadap variabel tidak bebas (variabel terikat).

Pengujian dengan uji F variansnya adalah dengan membandingkan F_{hitung} (F_h) dengan F_{tabel} (F_t) pada $\alpha = 0,05$ apabila hasil perhitungannya menunjukkan:

$$F_h > F_t, \text{ maka } H_0 \text{ ditolak dan } H_a \text{ diterima}$$

Artinya : variasi dari model regresi berhasil menerangkan variasi variabel bebas secara keseluruhan, sejauh mana pengaruhnya terhadap variabel tidak bebas (variabel terikat).

$$F_h < F_t, \text{ maka } H_0 \text{ diterima dan } H_a \text{ ditolak}$$

Artinya :variasi dari model regresi tidak berhasil menerangkan variasi variabel bebas secara keseluruhan, sejauh mana pengaruhnya terhadap variabel tidak bebas (variabel terikat).

3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.6.1 Lokasi Penelitian

Dalam penyusunan Proposal ini penulis melakukan penelitian dengan mengambil objek penelitian pada lingkungan masyarakat. Adapun penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan konsumen minat beli di situs *e-commerce* tokopedia.

3.6.2 Jadwal Penelitian

Jadwal penelitian berupa mencari fenomena/latar belakang masalah, menentukan judul, mencari jurnal pendukung, studi pustaka, menyusun proposal. Waktu penelitian ini berlangsung dari bulan September 2017 sampai dengan bulan Januari 2018.

Tabel 3.2 Jadwal Kegiatan Penelitian

Kegiatan	Bulan																			
	September 2017				Oktober 2017				November 2017				Desember 2017				Januari 2018			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Mencari Fenomena/ Latar Belakang Masalah	■	■	■	■																
Menentukan Judul					■	■	■	■												
Mencari Jurnal Pendukung									■	■	■	■								
Studi Pustaka													■	■	■	■				