

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ialah salah satu teknik yang digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data. Metode Penelitian merupakan tindakan yang dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan metode ilmiah untuk memperoleh data dengan tujuan dan manfaat tertentu. Secara umum tujuannya melakukan penelitian terdapat tiga (3) macam yakni yang bersifat penemuan, pembuktian dan pengembangan Sugiyono (2016: 2).

3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian ialah rancangan bagi peneliti. Maka dari itu, desain penelitian harus dirancang ataupun disusun sebelum melakukan penelitian Sanusi (2011: 13) Dalam skripsi ini, variabel yang akan diteliti oleh peneliti mencakup *E-Service Quality* (X1), Kepercayaan (X2) dan Keputusan Pembelian (Y). Penelitian yang digunakan adalah desain penelitian kausalitas dengan pendekatan kuantitatif, yakni untuk meneliti sebab dan akibat dari hubungan antar variabel.

Menurut Sanusi (2011: 13) Desain penelitian kausalitas merupakan penelitian yang dirancang dengan tujuan untuk membuktikan kemungkinan adanya hubungan sebab dan akibat dari variabel yang diteliti, sedangkan menurut Noor (2011: 38) penelitian kuantitatif merupakan cara untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara menganalisa hubungan variabel bebas dan variabel terikat. Variabel-variabel yang diukur umumnya dengan instrumen penelitian agar

datanya terdiri dari angka mampu dianalisis berdasarkan tata cara statistik. Pada dasarnya hasil laporan akhir untuk penelitian mempunyai susunan yang ketat dan konstan dimulai dari pendahuluan, tinjauan pustaka, metode penelitian, hasil penelitian dan pembahasan, kesimpulan serta saran.

3.2 Operasional Variabel

Sebelum melakukan penilaian dalam penelitian, penulis harus menemukan operasi variabel dengan tujuan untuk mempermudah peneliti dalam melakukan penelitian. Penelitian yang akan dilaksanakan oleh peneliti ini terdapat dua (2) macam variabel yaitu: variabel terikat (variabel dependen) dan variabel bebas (variabel independen).

3.2.1 Variabel Terikat/ Variabel Dependen

Variabel terikat atau variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi dikarenakan terdapat variabel bebas atau variabel independen Sugiyono (2016: 39). Dalam penelitian ini yang termasuk dalam variabel dependen atau variabel terikatnya adalah keputusan pembelian.

3.2.2 Variabel Bebas/ Variabel Independen

Variabel bebas atau variabel independen merupakan variabel yang mempengaruhi atau alasan mengapa terjadinya perubahan atau munculnya variabel terikat atau variabel dependen Sugiyono (2016: 39). Dalam penelitian ini variabel independen atau variabel bebasnya adalah *e-service quality* dan kepercayaan.

Tabel 3.1 Variabel Operasional

Variabel Penelitian	Definisi	Indikator	Skala
E-Service Quality Wijiutami & Octavia (2017)	Penilaian umum dan penilaian pelanggan tentang kelebihan dan kualitas pelayanan yang disampaikan dalam <i>market place</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Efficiency 2. Fulfillment 3. Privacy 4. Responsiveness 5. Contact 6. Website Design 	Likert
Kepercayaan Priansa (2017)	Melakukan hubungan transaksi yang dilandaskan kepercayaan pihak tertentu terhadap pihak lain bahwa orang yang dipercayai dapat bertanggungjawab secara baik sesuai dengan yang diharapkan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem yang digunakan 2. Reputasi 3. Risiko yang dipersepsikan 	Likert
Keputusan Pembelian Mariana (2015)	Keputusan seseorang dimana dia memilih salah satu dari beberapa pilihan alternatif yang tersedia.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan pembelian secara ulang 2. Kebiasaan dalam membeli sebuah produk 3. Kemantapan sebuah produk 	Likert

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 192 yaitu kalangan masyarakat yang bertempat tinggal dikomplek permata regency, lubuk baja. Dengan salah satu (1) anggota keluarga yang terdapat dalam komplek permata regency mewakili satu (1) rumah yang pernah berbelanja di situs web tokopedia.

3.3.2 Sampel

Sugiyono (2016: 82) Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah teknik *Simple Random Sampling* yang artinya teknik pengambilan sampel yang dilaksanakan secara acak tanpa melihat strata yang ada dalam populasi tersebut. Dengan teknik *simple random sampling*, peneliti menentukan sampel secara acak dari responden yang bertempat tinggal di perumahan permata regency, lubuk baja yang pernah berbelanja di situs *web* tokopedia. Dalam menentukan ukuran sampel dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik slovin dengan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{(1+(N \times e^2))} \quad \text{Rumus 3.1 Rumus Slovin}$$

Sumber: Sanusi (2012: 82)

Keterangan :

n = sampel

N = populasi

e = toleransi ketidaktelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tingkat kesalahan sebesar 5% atau 0.05.

Sehingga sampel dapat dihitung dengan cara:

$$n = \frac{192}{(1 + (192 \times 0.05^2))}$$

$$n = \frac{192}{1 + (0.48)}$$

$$n = \frac{192}{1.48}$$

$$n = 129.7 = 130$$

Berdasarkan hasil perhitungan, maka responden pada penelitian ini sebanyak 130 orang.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Tujuan utama dari sebuah penelitian yaitu untuk mendapatkan data oleh karena itu teknik pengumpulan data sangat penting dalam sebuah penelitian yang diungkapkan oleh Sugiyono (2016: 137). Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan membuat daftar pertanyaan atau pernyataan secara tertulis dan mendistribusikannya kepada kalangan masyarakat yang bertempat tinggal di komplek permata regency, lubuk baja yang sesuai dengan variabel dalam bentuk kuisisioner dengan menggunakan skala likert dalam bentuk *checklist*, dimana setiap pertanyaan mempunyai penilaian yang sudah ditentukan, seperti yang ditunjukkan dibawah ini

Tabel 3.2 Skala Likert

Skala Likert	Bobot
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Netral (N)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

Sumber : Sugiyono (2016: 93)

3.5 Teknik Analisis

Teknis analisis data merupakan gambaran metode analisis apa yang akan digunakan oleh peneliti dengan tujuan untuk mengumpulkan data dengan cara menganalisis data, termasuk pengujuannya yang diungkapkan oleh Sanusi (2012: 115). Sebelum menganalisis data agar dapat menarik satu kesimpulan, peneliti harus memilih metode statistik yang tepat.

3.5.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif atau statistik deskriptif merupakan statistik yang menjelaskan suatu data yang telah dikumpulkan dan diringkas pada aspek penting yang berkaitan dengan data. Pada dasarnya meliputi gambaran atau mendeskripsikan hal-hal sebagai berikut dari suatu data: *Mean, Median, Modus, Range, Varian*, Frekuensi, Nilai maksimum, Nilai minimum, Standar deviasi yang dijelaskan oleh Wibowo (2012: 24). Analisis deskriptif dalam penelitian ini bertujuan untuk menyajikan informasi atau mendeskripsikan dari variabel independen yaitu *e-service quality* dan kepercayaan serta variabel dependen yaitu keputusan pembelian. Rumus yang digunakan untuk mengukur rentang skala adalah (Umar, 2014: 164).

$$R_s = \frac{n(m-1)}{m} \quad \text{Rumus 3.2 Rumus Rentang Skala}$$

Sumber: (Umar, 2014: 164)

Keterangan: n = jumlah sampel

m = jumlah alternative jawaban tiap item

RS = rentang skala

Untuk mencari rentang skala, terlebih dahulu ditentukan skor terendah dan skor tertinggi. Sampel yang digunakan berjumlah 130 responden dan banyaknya alternatif jawaban berjumlah 5. Berdasarkan rumus rentang skala tersebut, maka diperoleh rentang skala tiap kriteria adalah:

$$R_s = \frac{130(5 - 1)}{5}$$

$$R_s = \frac{(650 - 130)}{5}$$

$$R_s = 104$$

Hasil perhitungan rentang skala yang diperoleh, untuk tahap selanjutnya dikonstrubusikan sebagai berikut:

Tabel 3.3 Rentang Skala Penelitian

No	Rentang Skala	Kriteria
1	130 - 234	Sangat tidak baik
2	235 - 338	Tidak baik
3	339 - 442	Netral
4	443 - 546	Baik
5	547 - 650	Sangat baik

Sumber: Peneliti (2018)

3.5.2 Uji Kualitas Data

Uji kualitas memiliki 2 (dua) konsep yakni, uji validitas data dan uji realibilitas data. Tujuannya untuk mengetahui apakah data yang diuji tersebut menyatakan *valid* dan *realibel*. Setelah hasil pengujian validitas menyatakan *valid*, maka tahap selanjutnya adalah melakukan pengujian realibitas. Tujuannya untuk mengetahui kestabilan hasil sebuah jawaban mengenai tanggapan responden.

3.5.2.1 Uji Validitas Data

Wibowo (2012: 35) menjelaskan bahwa tujuan melakukan uji validitas untuk mengetahui seberapa jauh alat pengukur dapat mengukur apa yang akan diukur. Validitas memperlihatkan seberapa jauh perbedaan yang diperoleh melalui alat pengukur mencerminkan perbedaan yang nyata diantara responden yang diteliti.

Dalam menentukan kelayakan dan tidaknya suatu item yang akan digunakan pada dasarnya dilakukan uji signifikan koefisien korelasi pada tingkat 0.05 yang artinya suatu item dianggap valid jika memiliki korelasi signifikan terhadap skor total item.

Tabel 3.4 Range validitas

Interval Koefien 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)

Dalam pengujian penelitian ini menggunakan Korelasi *Bivarite Pearson* (*Pearson Product Moment*). Analisis ini dilakukan untuk mengkorelasikan skor untuk setiap item dengan skor totalnya. Total nilai dari keseluruhan item merupakan skor total dari item tersebut. Suatu item yang memiliki korelasi yang signifikan dengan skor totalnya dapat diartikan bahwa item tersebut memiliki arti mampu memberikan dukungan dalam mengungkap apa yang ingin diteliti oleh peneliti. Besaran nilai koefisien Korelasi Product Moment dapat diperoleh dengan rumus seperti dibawah ini:

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

Rumus 3.3 korelasi *product moment*

Sumber: Wibowo (2012: 37)

Keterangan:

r_{ix} = Koefisien korelasi

i = Skor item

x = Skor total dari x

n = jumlah total subjek

Kriteria diterima dan tidak diterimanya suatu data valid atau tidak valid, jika:

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

3.5.2.2 Uji Reliabilitas

Suatu alat pengukur dinyatakan reliable jika alat tersebut digunakan dalam mengukur suatu kejadian nyata dilaksanakan pada waktu yang berlainan maka akan menunjukkan hasil yang sama. Jadi hasil ukuran dapat sama dikarenakan alat yang reliable. Dalam penelitian ini, metode uji reliabel yang digunakan adalah *Cronbach's Alpha*. Dengan menggunakan metode *cronbach's Alpa* dalam hal mencari besaran angka reliabilitas, maka dapat menggunakan rumus seperti dibawah ini Wibowo (2012: 52):

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right] \quad \text{Rumus 3.4 Cronbach's Alpha}$$

Sumber: Wibowo (2012: 52)

Keterangan :

r_{11} = Reliabilitas instrumen

k = Banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma_t^2$ = jumlah varian butir

σ_t^2 = varian total

Nilai uji akan ditunjukkan dengan uji dua sisi menggunakan tingkat signifikan 0.05. Suatu data diterima atau tidak jika, nilai alpha lebih besar dari nilai kritis product moment, atau nilai r tabel. Ini juga dapat dilihat dengan menggunakan nilai batasan penentu, misalnya 0.6. Kurang dari 0.6 dianggap memiliki reliabilitas yang kurang dan nilai 0.7 dapat diterima, dan nilai yang lebih tinggi dari 0.8 dianggap baik. Beberapa peneliti berpengalaman merekomendasikan dengan cara membandingkan nilai dengan tabel kriteria indeks koefisien reliabilitas berikut ini:

Tabel 3.5 Indeks 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)

3.5.3 Uji Asumsi Klasik

Setelah melakukan uji kualitas data, tahap selanjutnya adalah melakukan uji asumsi klasik untuk melengkapi ketentuan data yang akan diuji pengaruhnya dengan menggunakan uji regresi. Adapun ketentuan dari uji regresi dan korelasi adalah data yang diteliti harus memenuhi prinsip *Best Linier Unbiased Estimator (BLUE)*. Untuk mencapai *Best Linier Unbiased Estimator (BLUE)* adapun beberapa ketentuan yang harus terdapat pada data, ketentuan tersebut disebut uji asumsi klasik, yang meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas Wibowo (2012: 87).

3.5.3.1 Uji Normalitas

Wibowo (2012: 61) Tujuan melakukan uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah nilai residu (perbedaan yang ada) yang diteliti memiliki distribusi normal atau tidak normal. Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan histogram regression residual dan grafik normal probability plots. Penelitian ini juga menggunakan nilai Kolmogorov-Smirnov. Kurva nilai Residual yang sudah terstandarisasi dikatakan normal jika: Nilai Kolmogorov-Smirnov $Z < Z_{\text{tabel}}$; atau menggunakan Nilai Probability Sig(2 tailed) $> \alpha$; sig > 0.05 .

3.5.3.2 Uji Multikolinearitas

Menurut Wibowo (2012: 87) di dalam persamaan regresi tidak boleh adanya hubungan yang sempurna atau yang mendekati sempurna antara variabel yang mempengaruhi atau independen variabel yang membuat persamaan tersebut sedangkan jika terjadinya korelasi maka bentuk persamaan tersebut terjadinya gejala multikolinearitas. Suatu masalah multikolinearitas dapat diketahui melalui suatu uji yang manfaatnya dapat mendeteksi dan menguji apakah persamaan tersebut terjadi masalah multikolinearitas salah satu cara untuk mendeteksinya adalah dengan menggunakan *Variance Inflation Factor* (VIF). Dikatakan tidak terjadi Multikolinearitas jika nilai Variance Inflation Factor (VIF) lebih kecil dari 10.

3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Terdapat keragaman variabel dalam metode yang tidak sama maka suatu metode tersebut dapat dikatakan memiliki problem heteroskedastisitas. Masalah ini dapat diartikan bahwa dalam metode tersebut terjadi ketidakragaman dari sisa pada pengamatan model regresi. Untuk menguji ada tidaknya masalah maka diperlukan uji heteroskedastisitas. Adapun beberapa metode yang dapat digunakan, seperti metode Barlet dan Rank Spearman atau Uji Spearman's rho, metode grafik Park Gleyser. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode Park Gleyser dengan cara mengorelasikan nilai absolute residualnya dengan masing-masing variabel independen. Jika hasil nilai probabilitasnya memiliki nilai signifikansi $>$ nilai alpha-nya (0.05), maka model ini tidak mengalami heteroskedastisitas Wibowo (2012: 93).

3.5.4 Uji Pengaruh

Setelah melakukan uji asumsi klasik, maka tahap selanjutnya yaitu melakukan uji pengaruh. Uji pengaruh yang dilakukan dalam penelitian ini ada dua (2) adalah analisis regresi linear berganda dan koefisien determinasi (R^2).

3.5.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda pada umumnya merupakan analisis yang memiliki metode dan makna yang hampir serupa dengan analisis regresi linear sederhana. Metode regresi linear berganda merupakan suatu kerangka hubungan linear antara dua atau lebih variabel bebas dengan variabel terikat. Adapun beberapa hal yang dapat dibuktikan dalam penggunaan analisis ini adalah kerangka dan arah hubungan yang terjadi antara variabel bebas dan variabel terikat, serta bisa mengetahui nilai estimasi dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat Wibowo (2012: 126).

$$Y' = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_nX_n \quad \text{Rumus 3.5 Regresi Linear Berganda}$$

Sumber: Wibowo (2012: 127)

Dimana;	Y	= variabel terikat
	a	= nilai konstanta
	b	= nilai koefisien regresi
	x1	= variabel bebas pertama
	x2	= variabel bebas kedua
	x3	= variabel bebas ketiga
	xn	= variabel bebas ke-n

3.5.4.2 Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis ini digunakan dalam hubungannya tujuannya untuk mengetahui tingkat persentase sumbangan pengaruh variabel independen dalam metode regresi yang secara bersama-sama memberikan pengaruh terhadap variabel tidak bebas. Jadi koefisien angka yang ditunjukkan untuk memperlihatkan sampai mana metode yang terbentuk dapat menjelaskan situasi yang nyata atau yang sebenarnya. Koefisien bisa diartikan sebagai persentasi variabel terikat yang diterangkan oleh variabel bebas dengan tujuan untuk mengukur besar sumbangan dari variabel bebas terhadap variasi variabel terikat.

Koefisien determinasi dengan menggunakan dua (2) variabel bebas maka dapat dirumuskan seperti dibawah ini:

$$R^2 = \frac{(ryx_1)^2 + (ryx_2)^2 - 2(ryx_1)(ryx_2)(rx_1x_2)}{1 - (rx_1x_2)^2}$$

Rumus 3.6 Koefisien Determinasi

Sumber: Wibowo (2012: 136)

Dimana:

R^2 = Koefisien Determinasi

ryx_1 = korelasi variabel x1 dengan y

ryx_2 = korelasi variabel x2 dengan y

rx_1x_2 = korelasi variabel x1 dengan variabel x2

3.5.5 Uji Hipotesis

Uji hipotesis merupakan teknik pengambilan keputusan yang dipergunakan untuk menguji signifikan koefisien uji t yang berhubungan dengan pernyataan hipotesis penelitian. Metode yang digunakan dalam penelitian ini untuk uji

hipotesis adalah uji koefisien regresi secara parsial (Uji T) dan uji secara simultan (Uji F).

3.5.5.1 Uji T (Uji Parsial)

Tujuan menggunakan uji parsial (uji t) adalah untuk mengetahui apakah variabel bebas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat dengan $\alpha = 5\%$. Rumus t hitung pada analisis regresi adalah:

$$t \text{ hitung} = \frac{b_i}{s_{b_i}} \quad \text{Rumus 3.7 Rumus t hitung}$$

Sumber: (Priyatno, 2010: 68)

Dimana:

B_i = Koefisien regresi variabel i

S_{b_i} = Standar error variabel i

Kriteria pengujian:

1. H_0 ditolak dan H_a diterima jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan $sig < 0.05$
2. H_0 diterima dan H_a tolak jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan $sig > 0.05$.

3.5.5.2 Uji F (Uji Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel indenpenden secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Priyatno, 2010: 67). Berikut ini rumus untuk mencari F hitung:

$$F \text{ hitung} = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)/(n - k - 1)} \quad \text{Rumus 3.8 Uji F}$$

Sumber: (Priyatno, 2010: 67)

Dimana: R^2 = Koefisien determinasi

n = Jumlah data atau kasus

k = Jumlah variabel indenpenden

Kriteria pengujian:

1. H_0 ditolak dan H_a diterima jika F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} dan $sig < 0.05$
2. H_0 diterima dan H_a ditolak jika F_{hitung} lebih kecil dari F_{tabel} dan $sig > 0.05$

3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.6.1 Lokasi Penelitian

Lokasi yang menjadi objek penelitian penulis adalah responden yang bertempat tinggal di perumahan permata regency, lubuk baja yang pernah berbelanja di situs *web* tokopedia.

3.6.2 Jadwal Penelitian

Tabel 3.6 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Okt 2018				Nov 2018				Dec 2018				Jan 2019			
		Minggu				Minggu				Minggu				Minggu			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	<i>Survey</i>	■	■														
2	Penelitian perbandingan		■	■	■												
3	Pengumpulan Data			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■			
4	Pengolahan Data													■	■	■	
5	Saran dan Kesimpulan															■	■

Sumber: Data Olahan (2019)