

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini memiliki jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif merupakan jenis penelitian yang dapat menggambarkan keadaan secara rinci dari hasil yang diobservasi dan merujuk dengan kajian teori yang ada.

Dalam penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif bertujuan untuk mengetahui dampak dari kualitas *e-service* dan nilai pelanggan terhadap pada Tokopedia di Kota Batam, sedangkan pendekatan kuantitatif digunakan untuk memperoleh hasil dari sampel yang mewakili dan statistik. Penelitian ini memiliki rancangan yang secara statistik untuk membantu dalam mengukur data yang diperoleh dan menghasilkan informasi yang berbentuk angka statistik. Analisis dilakukan dalam penelitian bertujuan untuk menguji apakah sudah tepat hipotesis yang dirancang sebelumnya (Sugiyono, 2019: 17)

3.2. Sifat Penelitian

Sifat penelitian ini merupakan duplikasi atau replikasi dari riset-riset yang sudah diteliti oleh peneliti terhadulu yang menggunakan variabel yang sama. Peneliti ingin berperan dalam memberikan pengetahuan atau wawasan yang berkaitan dengan topik penelitian ini

3.3. Lokasi dan Periode Penelitian

3.3.1. Lokasi Penelitian

Langkah pertama kali yang perlu diperhatikan oleh peneliti adalah membuat perencanaan sebelum penelitian dilaksanakan. Dalam penelitian ini, peneliti memutuskan untuk memilih Kota Batam sebagai objek penelitian dikarenakan lokasinya yang strategis dan relevan dengan topik yang dibahas.

3.3.2. Periode Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini juga memiliki jadwal agar selama proses penelitian dapat dilaksanakan dengan lancar. Adapun proses kerja yang dibatasi dalam periode waktu tertentu, berikut ini adalah jadwal penelitian selama proses penelitian berlangsung, yakni :

Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian

Kegiatan	Maret				April				Mei				Juni				Juli		
	2024				2024				2024				2024				2024		
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
Penentuan Judul	■	■																	
Latar Belakang			■	■	■	■													
Kajian Pustaka							■	■	■										
Pembuatan Kuesioner & Penyebaran									■	■	■	■	■	■					
Pengolahan Data dan Analisis Data									■	■	■	■	■	■					
Kesimpulan dan Saran									■	■	■	■	■	■					

Sumber: Data Penelitian (2024)

3.4. Populasi dan Sampel

3.4.1. Populasi

Populasi merupakan bagian dari keseluruhan objek yang diteliti dimana memiliki ciri-ciri atau kriteria tertentu yang spesifik. Populasi yang ditetapkan pada penelitian ini adalah pengguna aplikasi Tokopedia yang melakukan transaksi selama periode tahun 2024

3.4.2. Teknik Penentuan Besar Sampel

Sampel merupakan bagian terkecil dari populasi yang mewakili sejumlah subjek yang memiliki karakteristik dari keseluruhan populasi (Sugiyono, 2019: 127). Dikarenakan pengguna sampel dari populasi tidak terbatas maka peneliti menentukan pengukuran sampel dengan menggunakan rumus Lemeshow, berikut ini rumus yang digunakan yakni :

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{d^2} \quad \text{Rumus 3. 1 Rumus Lameshow}$$

Sumber: (Sembiring & Suhardi, 2024)

Keterangan:

n : Kuantitas dari sampel

Z : Nilai standar dari distribusi sesuai nilai $\alpha = 5\% = 1,96$

p : Estimator proporsi populasi karena data belum didapat, maka pakai $50\% = 0,5$

d : Interval/penyimpangan $10\% = 0,1$

q : $1-p$

Dari rumus diatas berikut ini adalah perumusan untuk memperoleh nilai dari jumlah sampel dengan metode Lemshow :

$$n = \frac{1,96 \cdot 0,05(1-0,05)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,25}{0,01^2}$$

$n = 96,04 =$ dibulatkan menjadi 100 responden.

3.4.3. Teknik Sampling

Purposive sampling merupakan teknik sampling yang peneliti terapkan dalam penelitian ini dengan pertimbangan yang matang, pemilihan pada tiap-tiap sampel berfokus pada karakteristik atau kriteria yang dianggap cocok untuk dijadikan sampel pada penelitian ini untuk menghasilkan dampak signifikan (Sugiyono, 2019: 128). Adapun kriteria yang ditetapkan peneliti sebagai sampel yang akan diteliti, yaitu :

1. Responden yang melakukan transaksi pembelian di aplikasi Tokopedia selama periode tahun 2024
2. Usia yang ditetapkan berada pada rentang 18 tahun ke atas

3.5. Sumber Data

Penelitian ini diperoleh dari pengumpulan data-data dari sumber data tertentu yakni data primer dan sekunder.

1. Data Primer

Data primer menjadi sumber informasi yang diperoleh langsung dari respondennya. Hasil dari pengisian kuesioner dari pengguna Tokopedia pada tahun 2024 menjadi sumber data utama yang diperoleh peneliti.

2. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari kajian-kajian teori yang memiliki topik pembahasan yang relevan. Kajian teori ini dapat diambil dari buku, jurnal, situs web dan lainnya. Pemanfaatan kajian teori untuk dapat mengembangkan isi penelitian ini.

3.6. Metode Pengumpulan Data

Adapun metode-metode yang dilakukan peneliti untuk mengumpulkan data, yakni :

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan metode dalam pengumpulan data dengan memberikan beberapa pernyataan untuk diisi oleh responden. Dalam penelitian ini pengguna aplikasi Tokopedia selama tahun 2024 yang mengisi kuesioner yang dibagikan melalui *link google form* dan perolehan hasil kuesioner akan dianalisa dengan pengukuran skala Likert.

Tabel 3. 2 Pemberian Skor Kuesioner

No	Alternatif Jawaban	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, 2019: 147)

2. Studi Pustaka

Metode pengumpulan data dengan studi pustaka adalah pengumpulan yang dilakukan oleh peneliti dengan cara mengeksplorasi dan mencari data-data atau informasi yang relevan dengan penelitian. Metode studi pustaka membantu

peneliti untuk memperluas pengetahuannya dan memperoleh hasil penelitian terdahulu yang sesuai dengan topik pembahasan

3.7. Definisi Operasional Variabel Penelitian

3.7.1. Variabel Independen (X)

Variabel yang sifatnya tidak dapat disebabkan atau dipengaruhi dengan variabel lain disebut dengan variabel bebas atau variabel independen. Variabel bebas atau variabel independen yang digunakan di dalam penelitian ini yaitu seperti Kualitas *E-Service* (X1) dan Nilai Pelanggan (X2).

3.7.2. Variabel Dependen (Y)

Beberapa faktor yang dapat menyebabkan variabel berubah atau yang mempengaruhi variabel itu muncul disebut dengan variabel terikat atau variabel dependen. Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pelanggan (Y).

Tabel 3. 3 Operasional Variabel

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala
Kualitas E-Service (X1)	merupakan seberapa mampu perusahaan memberikan pelayanan yang lebih luas yang berbasis elektronik dengan mediasi teknologi informasi dan komunikasi.	<i>a. Reliability</i> <i>b. Website Design</i> <i>c. Security</i> <i>d. Customer Service</i>	Likert
Nilai Pelanggan (X2)	merupakan sebagai tujuan akhir dari aktivitas perusahaan jasa diarahkan, baik dari aktivitas maupun manfaat yang nantinya diterima oleh pelanggan.	<i>a. Emotional Value</i> <i>b. Social Value</i> <i>c. Performance Value</i> <i>d. Price Value</i>	Likert

Kepuasan Pelanggan (Y)	merupakan kondisi yang ditunjukkan oleh pelanggan ketika menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya terpenuhi.	a. Tetap Setia b. Menggunakan Produk/Jasa yang ditawarkan c. Merekomendasikan Produk/Jasa d. Memberi Masukan	<i>Likert</i>
------------------------	--	---	---------------

Sumber: Data Penelitian (2024)

3.8. Metode Analisis Data

3.8.1. Uji Statistik Deskriptif

Uji statistik deskriptif adalah bagian dari teknik analisis data yang dapat memberikan hasil rinci atau detail mengenai data yang dikumpulkan. Uji statistik deskriptif dilakukan bertujuan untuk memberikan gambaran dari karakteristik, pola atau distribusi dari data yang diolah (Sugiyono, 2019: 207).

$RS = \frac{n(m-1)}{m}$	Rumus 3. 2 Rentang Skala
-------------------------	---------------------------------

Sumber: Sugiyono (2019)

RS : Rentang skala

n : Jumlah responden

m : Jumlah alternative jawaban

Dengan menjelaskan rumus yang telah dapat disebutkan di atas, langkahlangkah perhitungan dapat diuraikan seperti berikut:

$$RS = \frac{100 (5 - 1)}{5}$$

$$RS = \frac{400}{5}$$

$$RS = 80$$

Tabel 3. 4 Kategori Rentang Skala

No	Rentang Skala	Kategori
1	100-180	Sangat Tidak Setuju
2	181-260	Tidak Setuju
3	261-340	Cukup Setuju
4	341-420	Setuju
5	421-500	Sangat Setuju

Sumber: Data Penelitian (2024)

3.8.2. Uji Kualitas Data

3.8.2.1. Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian digunakan untuk menguji dari masing-masing pernyataan variabel apakah valid atau tidak dengan melakukan perbandingan dari r hitung dengan r tabel serta nilai signifikansi yang sudah ditetapkan yakni 5%. Berikut ini adalah uraian dari pengambilan keputusan suatu data yang dinyatakan valid, yakni :

1. Perolehan hasil r hitung > r tabel = pernyataan valid
2. Perolehan hasil r hitung < r tabel = pernyataan tidak valid

Rumus validitas sebagai berikut :

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

Rumus 3. 3 Pearson Correlation

Sumber: Sugiyono (2019:245)

Keterangan :

rx = Koefisiensi korelasi X dan Y

n = Jumlah responden

X = Skor tiap item

Y = Skor total

3.8.8.2. Uji Reliabilitas

Uji reabilitas digunakan pada penelitian untuk mengetahui konsistensi dari hasil pernyataan yang diteliti. Hasil dari jawaban kuesioner akan dianggap realibel ketika respon dari masing -masing responden stabil atau konsisten yang tinggi dari kurun waktu. Uji reliabilitas menggunakan perbandingan dari nilai *cronbach's alpha*, apabila hasil *cronbach's alpha* diatas 0.60 maka data dapat dikatakan reliabel dan sebaliknya. Berikut ini adalah rumus dari reliabilitas, yakni :

$$a = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(\frac{S_x^2 - \sum S_i^2}{S_x^2} \right)$$

Rumus 3. 4 Cronbach Alpha

Sumber: Rosalia & Ginny (2021: 741)

Keterangan:

a = koefisien reliabilitas Alpha Cronbach

k = Jumlah item yang diuji

$\sum S_i^2$ = Jumlah varian item s

S_x^2 = Varian skor-skor tes

3.8.3. Uji Asumsi Klasik

3.8.3.1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan dalam penelitian untuk mengetahui bagaimana distribusi data terjadi dengan normal atau tidak. Memastikan data residual pada model regresi dalam memvalidasi dari analisis regresi yang dihasilkan (Ghozali, 2018: 161). Hasil pengujian dalam *one sample Kolmogorov-Smirnov* dapat dikatakan normal apabila perolehan hasil nilai asymp 2 tailed berada diatas nilai 0.05.

3.8.3.2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas merupakan pengujian yang dilakukan pada penelitian yang berfungsi untuk mengetahui adakah korelasi diantara variabel bebas dengan variabel terikat sesuai dengan model regresi. Pada pengujian ini dapat dikaji dengan pedoman yang terdapat dibawah ini:

1. Apabila perolehan nilai dari *Tolerance* $>0,10$ dan *VIF* $< 10,00$, maka hasil pengujian dapat dikatakan tidak terjadi multikolinearitas.
2. Apabila perolehan nilai dari *Tolerance* $<0,10$ dan *VIF* $> 10,00$, maka hasil pengujian dapat dikatakan terjadi multikolinearitas.

3.8.3.3. Uji Heteroskedastisitas

Untuk melihat apakah terjadi variasi dari nilai residual dalam model yang menyimpang dari penelitian dapat dilakukan dengan pengujian heteroskedastisitas. Konsistensi variasi residual yang dapat menentukan apakah kondisi tersebut dapat dikatakan terjadi heteroskedastisitas atau tidak (Ghozali, 2018: 137). Ketika hasil dari grafik *Scatterplot* menunjukkan penyebaran titik-titik dengan merata dan berada disekitar angka nol sumbu Y maka hasil pengujian dapat dinyatakan tidak terjadinya heteroskedastisitas dan sebaliknya juga begitu.

3.8.4. Uji Pengaruh

3.8.4.1. Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut (Ghozali (2016) dalam Maghfur & Wahyuni (2022: 10) menjelaskan fungsi dari pengujian analisis regresi linear adalah untuk mengukur dan menilai dari hubungan antar variabel bebas dengan variabel terikat. Berikut ini adalah rumus dari analisis regresi linear berganda, yakni :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Rumus 3. 5 Regresi Linear Berganda

Sumber: Maghfur & Wahyuni (2022: 10)

Keterangan:

Y	= Keputusan pembelian
a	= Konstanta
X1	= Kepercayaan
X2	= Promosi
X3	= Kmeudahan Penggunaan
b1 b2b3	= Koefisien Regresi
e	= Error

3.8.4.2. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Metode yang digunakan untuk mengukur sejauh mana model statistik dapat menjelaskan adanya variasi dalam variabel terikat, inilah yang disebut dengan analisis koefisien determinasi (R^2). Uji ini dapat memprediksi adanya perubahan yang terjadi pada variabel terikat. Ketika perolehan nilai R^2 tinggi, maka dapat dinyatakan keakuratan dari hubungan antara variabel-variabel yang diteliti. Dalam konteks ini, R^2 dapat diartikan dengan dua kriteria utama seperti dibawah ini:

1. Apabila perolehan hasil dari koefisien determinasi R^2 mendekati angkat 1, maka apabila terjadi perubahan dari variabel terikat akan terdistribusikan ke variabel bebas.
2. Apabila perolehan hasil dari koefisien determinasi R^2 mendekati angkat 0, maka variasi yang ada pada variabel terikat tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas.

Berikut ini adalah rumus dari koefisien determinasi (R^2)

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Rumus 3. 6 Koefisien Determinasi

Sumber: Rosalia & Ginny (2021: 742)

Keterangan:

Kd = Koefisien Determinasi

R = Nilai Koefisien Korelasi

3.9. Uji Hipotesis

3.9.1. Uji Hipotesis Secara Parsial – Uji t

Uji T merupakan prosedur dalam penelitian yang dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Penilaian dilakukan dengan membandingkan besaran dari nilai t hitung dengan t tabel serta nilai signifikansi sebesar 0.05 atau 5% (Ghozali, 2018: 98).

Berikut ini adalah acuan dasar dari perolehan nilai uji t, yakni :

1. Apabila diperoleh nilai signifikan < 0.05 atau $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$, maka terdapat pengaruh dari variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).
2. Apabila perolehan nilai signifikan > 0.05 atau $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$, maka tidak terdapat pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

Berikut ini adalah perumusan uji T:

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

Rumus 3. 7 Uji t

Sumber: Sugiyono (2019: 200)

Keterangan :

r = Koefisien korelasi

n = Jumlah Sampel

3.9.2. Uji Hipotesis Secara Simultan – Uji F

Uji F dalam penelitian merupakan bagian dari pengujian untuk mengevaluasi bagaimana dampak dari variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersamaan dengan signifikansi 5% atau 0.05 (Ghozali, 2018: 98).

Berikut ini adalah acuan dasar dari perolehan nilai uji f, yakni :

1. Apabila diperoleh nilai signifikan < 0.05 atau $f_{hitung} > f_{tabel}$, maka terdapat pengaruh dari variabel bebas (X) secara simultan terhadap variabel terikat (Y).
2. Apabila perolehan nilai signifikan > 0.05 atau $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka tidak terdapat pengaruh variabel bebas (X) secara simultan terhadap variabel terikat (Y).

Berikut ini adalah perumusan uji T:

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

Rumus 3. 8 Uji f

Sumber: Sugiyono (2019: 257)

Keterangan :

R^2 = Koefisien korelasi berganda

K = Jumlah variabel independen

n = Jumlah anggota sampel