

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang berlandaskan pada filosofi positivisme. Metode kuantitatif ini diterapkan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, dengan pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian yang telah ditetapkan. Analisis data yang dilakukan bersifat kuantitatif, dan tujuan utama dari metode ini adalah untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan (Sugiyono dalam Suwarsa dan Aicha 2021:74)

3.2 Sifat Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian deskriptif yang bertujuan untuk memberikan gambaran menyeluruh dan mendalam terhadap fenomena yang dianalisis. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan atau menjelaskan ciri-ciri, kondisi atau situasi objek penelitian secara sistematis dan terstruktur. Fokus penelitian ini bukan pada pengujian hipotesis atau hubungan sebab-akibat, melainkan menggali informasi yang ada untuk mendapatkan pemahaman lebih dalam mengenai topik yang diteliti. Secara keseluruhan, sifat penelitian deskriptif ini memungkinkan peneliti memperoleh gambaran yang jelas dan detail mengenai fenomena yang dianalisis, sehingga hasilnya dapat memberikan gambaran yang lebih baik mengenai pengalaman berbelanja di Shopee dan faktor-faktor yang mempengaruhinya.

3.3 Lokasi Dan Periode Penelitian

3.3.1 Lokasi Penelitian

Riset dilaksanakan di Bengkong Permai, Kec. Bengkong, Kota Batam, Kep. Riau. Alasan memilih tempat ini sebagai lokasi penelitian karena sangat relevan untuk penelitian yang mencakup berbagai aspek, baik itu ekonomi, sosial, budaya, maupun lingkungan. Dengan beberapa alasan tersebut bengkong permai menjadi tempat yang relevan dalam penelitian ini.

3.3.2. Periode Penelitian

Riset dilakukan dari sep sampai januari 2025, dengan uraian berikut:

Tabel 3.1 jadwal riset

No	Aktivitas	Waktu pelaksana																			
		Sep 2024				Okt 2024				Nov 2024				Des 2024				Jan 2025			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan judul	■	■	■	■																
2	Studi Pustaka					■	■	■	■												
3	Metodologi penelitian									■	■	■	■								
4	Penyebaran kuisisioner													■	■	■	■				
5	Analisi data dan pengolahan																	■	■	■	■
6	Laporan akhir																	■	■	■	■

Sumber: Peneliti (2025)

3.4 Operasional Variabel

Operasional variabel ialah konsep yang ditinjau dari operasionalnya, praktiknya, dan kenyataannya pada lingkungan objek yang ditelaah. Variabel yang dipakai dikenal dengan: variabel indenpenden (X) dan variabel dependen (Y).

3.4.1 Variabel Bebas (Indenpenden = X)

Variabel bebas ialah kunci dari variabel dependen. Riset ini memakai variabel yang beragam yakni X1=pengalaman belanja, X2=Customer review online, dan X3=Layanan pengiriman.

3.4.2 Variabel Terikat (Denpenden = Y)

Riset ini mempunyai variabel terikat yang diberikan dampak dari variabel bebas.

Tabel 3.2 Variabel Operasional Riset

Variabel	Defenisi	Indikator	Skala
Pengalaman belanja (X1)	Seseorang yang mengonsumsi berbagai barang guna memuaskan perasaannya dan citranya (faizah., 2022)	1. kualitas produk 2. pengalaman belanja online 3. kepuasan pelanggan	Likert
Customer review online (X2)	Nilai barang yang dibeli guna meninjau kualitasnya (wahyu., 2023)	1. Online Customer Review 2. Online Customer Rating 3. Kualitas Produk 4. Keputusan Pembelian	

Layanan pengiriman (X3)	Jasa yang mempermudah pelayanan dalam mengantarkan barang pembeli dari satu tempat ke tujuannya (Haqqi, 2021).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desain Layanan, 2. Layanan Pesan Antar, 3. Kansei Engineering 	
Kepuasan pelanggan (Y)	Pengupayaan dalam mewujudkan ekspektasi calon pembeli (sukma et al.,2022)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengalaman pembeli 2. Keloyalitasan pembeli 3. Brand image 4. kepuasan pelanggan 	

Sumber: Peneliti (2025)

3.5 Populasi Dan Sampel

3.5.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini Merujuk pada sekelompok individu yang menjadi fokus penelitian, dengan tujuan mendalami karakteristik tertentu untuk memperoleh kesimpulan berdasarkan hasil penelitian. Populasi yang menjadi fokus penelitian ini adalah pengguna e-commerce Shopee di Kota Batam , khususnya yang telah melakukan transaksi pembelian di platform tersebut (Fahrul, 2023).

Namun, jumlah populasi tidak diketahui secara pasti karena tidak ada data resmi terkait jumlah pelanggan yang menggunakan Shopee di Kota Batam. Untuk mempermudah penelitian, batasan populasi ini khusus pada masyarakat di Bengkong Permai, Kecamatan Bengkong, Kota Batam, Kepulauan Riau , yang telah menggunakan Shopee sebagai platform belanja online.

3.5.2 Sampel

Sampel merupakan representasi suatu populasi yang lebih kecil, yang mempunyai ciri-ciri yang mewakili keseluruhan populasi meskipun jumlahnya lebih terbatas. Dalam penelitian, pemilihan sampel perlu diperhatikan secara cermat karena hasil yang diperoleh dari suatu sampel dapat digeneralisasikan ke populasi yang lebih luas. Sampel dianggap mampu mewakili populasi pelanggan e-commerce secara umum, sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasikan. Salah satu teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah teknik pemeriksaan seperti yang dijelaskan oleh Yonita (2023).

Penggunaan rumus Jacob Cohen dalam pengambilan sampel sangat relevan ketika ukuran populasi tidak diketahui atau sangat besar, sehingga ketika ukuran populasi sulit dihitung secara pasti, rumus ini membantu menentukan ukuran sampel yang optimal. Dengan rumusan ini, penelitian dapat dilakukan secara efisien tanpa mengorbankan validitas hasil, bahkan dengan keterbatasan sumber daya.

$$N = \frac{u}{f^2} + 1$$

Rumus 3.1 Based Jacob Cohen

Sumber: priyani, (2022)

Ket:

N:Ukuran Sampel

f^2 : *Effect Size* (0,1)

u:Besarnya ubahan yang pada riset

L:fungsi kekuatan (u), reaksi tabel kekuatan = 0,95

Sesuai formulasinya, sampel bisa diambil dengan harga $L_{tab}(t.s=1\%) = 0,95$. Sehingga, sampel diperhitungkan seperti:

$$N = \frac{L}{F^2} + u + 1$$

$$N = \frac{19,76}{0,1} + 5 + 1$$

$$N = 203,6 = 204$$

Sesuai rumusnya, sampel yang diperlukan dalam riset ialah 204 orang.

3.6 Sumber Data Dan Teknik Pengumpulan Data

3.6.1 Sumber Data

Ada 2 sumber data yang dipakai yakni:

1. Data Primer

Data primer diperoleh dengan menyebarkan kuesioner pada orang di Batam yang pernah melakukan transaksi di Shopee.

2. Data sekunder

Data sekunder didapatkan melalui pengumpulan data dari keberagaman sumber, tepatnya dari tahun 2021-2025 melalui laman web.

3.6.2 Teknik Pengumpulan Data

Budiman et al (2023) menguraikan teknik pengumpulan data bisa dilaksanakan dengan melakukan pengobservasian, wawancara, menyebarkan kuesioner, dan dokumentasi. Penyusun karya tulis ini melakukan pengukuran dengan skala likert dengan 5 opsi, yakni:

Tabel 3.3 Skala likert

Skala likert	Kode	Nilai
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Netral	N	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber: Peneliti, 2025

3.7 Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tujuan menganalisis data untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen (Darwin et al., 2021:167). Data yang telah terkumpul akan diolah dengan menggunakan software SPSS.

3.7.1 Analisis Deskriptif

Desain penelitian digambarkan guna mendapatkan pemahaman yang baik terkait objek/subjek riset. Secara rinci diuraikan guna menjelaskan isi riset, dimulai dari perjalanan mengumpulkan data hingga penarikan kesimpulan.

$$RS = \frac{n(m-1)}{m}$$

Rumus 3.2 Rentang Skala

Sumber : Ikhwanul (2024)

Ket:

N:total representif

m:total alternatif/poin

RS:Rentang skala

Guna mendapatkan jarak skala, memerlukan skor minimal dan maksimal.

Sampel sebanyak 204 orang dan alternatif respon yang beragam diberikan penilaian

5. Sesuai rumusnya, skala ini bisa ditetapkan dengan bobot:

$$RS = \frac{204 (5-1)}{5}$$

$$RS = \frac{204 (4)}{5}$$

$$RS = 163,2$$

Jawaban dari responden mempunyai rentang nilai tolok ukur sebesar 163,2.

Skala pada masing-masing kualifikasinya ditetapkan dari nilai ini. Sesuai uraian nilainya yakni:

Tabel 3.4 Rentang Skala

No	Rentang Skala	Kriteria
1	204–367,2	Sangat Tidak Setuju
2	367,1–571,1	Tidak Setuju
3	570,1–774,1	Netral
4	773,1–977,1	Setuju
5	976,1–1180,1	Sangat Setuju

Sumber : penelitian, Tahun 2025

3.7.2 Uji Kualitas Data

3.7.2.1 Uji Validitas

Riset Sedarmayanti dan Syarifudin (2022), menguraikan terkait karakteristik penentuan validitas kuesioner. Riset ini menguraikan berbagai macam metode dan standar yang dipakai. Penulis mengatakan jika kuesioner valid dinyatakan berhasil. Analisis kevalidan ini memakai teknik Korelasi Pearson melalui penetapan keterkaitan diantara nilai pertanyaan dan variabel. Tingkat sig. yang dipakai ialah 5%. Validitas dari masing-masing item dilakukan dengan membandingkan nilai r-hit dan r-tab guna penentuan nilai sig.

1. $r_{\text{hit}} > r_{\text{tab sig. 0,05}}$: masing-masing pertanyaan berkaitan dengan nilai seluruh pertanyaan (Valid).
2. $r_{\text{hit}} < r_{\text{tab sig. 0,05}}$: masing-masing pertanyaan tak berkaitan dengan nilai seluruh pertanyaan (Tidak valid).

Rumus dari teknik Pearson Product ialah:

$$r_{\text{hit}} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n\sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Rumus 3.3 *Pearson Correlation*

Sumber : Ikwanul, (2024)

Ket: :

r_{hit} : koefisien hubungan

X: total skor/item

Y:total semua item

n:total responden

3.7.2.2. Uji Reabilitas

Febriyanti dan Rustam (2023) menguraikan uji reliabilitas ini menjadi teknik yang dipakai guna menilai konsistensi. Teknik yang dipakai ialah model Cronbach's Alpha > 0,60 (reliabel). Uji ini diperhitungkan melalui rumus:

$$r = \left(\frac{K}{K-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right)$$

Rumus 3.4 *Alpha Cronbach*

Sumber : Febrianti & Rustam, (2023)

Ket: :

r:reliabilitas instrument

k:total butir pertanyaan

$\sum \sigma b$:total jenis pada butir

σt :varian total

Kriteria uji ini ialah:

1. cronbach's alpha > 0,060: konsisten
2. cronbach's alpha > 0,060: tak konsisten

3.7.3 Uji Asumsi Klasik

3.7.3.1 Uji Normalitas

Uji ini dipakai guna melihat variabel dalam bentuk regresi menyebar normal atau tidak. Ada 2 pendekatan yang dipakai yakni Kolmogorov Smirnov dan grafis (Nurhaida & Realize, 2023). Pengambilan keputusannya memakai teknik Kolmogorov-smirnov yakni:

1. Nilai Prob. $>0,05$: Normal
2. Nilai Prob. $<0,05$: tak normal.

Grafik plot dipakai guna memberi nilai data apakah menyebar normal/tidak (Febriyanti & Rustam, 2023). Keputusannya dilihat dari:

1. Data yang tersebar mendekati garis: normal.
2. Data yang tersebar menyimpang dari garis tak normal.

3.7.3.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dipakai guna mendeteksi korelasi diantara variabel bebas dan terikat. Pengujian ini ditentukan dengan melihat nilai tolerance dan VIF yang mempunyai kriteria berikut (Ikhwanul 2024):

Nilai tolerance:

1. Nilai tolerance $>0,10$: tidak ada multikolinieritas.
2. Nilai tolerance $<0,10$: ada multikolinieritas.

Nilai Variance Inflation Factor (VIF):

1. VIF<10: tak ada multikolinearitas.
2. VIF>10,00: ada multikolinearitas.

3.7.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Diana & Heryenzus (2023) menguraikan uji ini dipakai guna memberikan nilai keselerasan varian residu diantara keberagaman observasi. Heteroskedastisitas muncul ketika ada variasi didalam residu dan homoskedastisitas muncul ketika tidak ada variasi didalam residunya. Riset yang baik harusnya muncul homoskedastisitas. Pengujian ini memakai teknik Glejser dengan kualifikasi berikut:

- Sig.>0,05: tak ada heteroskedastisitas.
- Sig.<0,05: ada heteroskedastisitas.

3.7.4 Uji Pengaruh

3.7.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Penganalisan ini mempunyai tujuan guna memberi penilaian pada pengaruh dari keberagaman aspek, seperti X1 = pengalaman belanja, X2 = Review pembeli, dan X3 = Layanan pengiriman pada Y = Kepuasan pembeli. Adapun persamaan analisis ini ialah:

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

Rumus 3.5 Regresi Linier Berganda

Sumber : Febriyanti & Rustam, (2023)

Ket: :

Y:Kepuasan Pembeli

a:angka konstanta

b:angka koefisien regresi

X₁:Pengalaman Belanja

X₂:Customer Review Online

X₃:Layanan Pengiriman

e:eror

3.7.4.2 Analisis Koefisien Determinan (R²)

Koefisien determinasi (R²) dipakai guna melakukan pengevaluasian seberapa jauh model bisa menangkap variasi didalam variabel terikat dengan mengukur pengaruh variabel bebasnya. Jika nilai R² mendekati 1 artinya berdampak signifikan dan nilai R² mendekati 0 artinya tak berdampak signifikan.

Adapun rumus dari R² yakni:

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

Rumus 3.6 Koefisien Determinan

Sumber: Nurhaida & Realize, (2023)

Ket: :

Kd:Koefisien Determinasi R

r²:Nilai Koefisien Korel

3.7.5 Uji Hipotesis

3.7.5.1 Uji T (Uji Parsial)

Uji T mempunyai tujuan guna memperlihatkan pengaruh sebenarnya dari variabel bebas (Febriyanti & Rustam, 2023). Sebab itu pengujian ini berperan untuk menilai apakah variabel-variabel independen secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Uraian dari pengujian ini ialah:

1. $t_{hit} > t_{tab}$ sig. < 0,05: H_0 tak diterima dan H_a diterima.
2. $t_{hit} < t_{tab}$ sig. > 0,05: H_0 diterima dan H_a tak diterima

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

Rumus 3.7 Uji t

Sumber : Febriyanti & Rustam, (2023)

Ket: :

t: perbandingan t_{hit} dan t_{tab}

r: koefisien korelasi

r^2 : koefisien determinasi

n: banyaknya sampel