

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **1.1 Rancangan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2018) metode kuantitatif adalah metode penelitian yang digunakan meneliti populasi atau sampel tertentu. Teknik pengumpulan sampel dilakukan dengan secara *random* (acak), sedangkan pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian dan analisis data bersifat kuantitatif atau statistik atau angka dengan tujuan sebagai penguji hipotesis yang telah dilakukan sebelumnya.

Jenis penelitian ini adalah penelitian *eksplanatory* yaitu penelitian yang menjelaskan posisi antara variabel yang diteliti serta hubungan antar variabel satu dengan yang lain melalui pengujian hipotesis yang telah dirumuskan.

#### **1.2 Subyek dan Lokasi Penelitian**

Dalam penelitian ini subjek yang dijadikan penelitian adalah mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) PGRI Dewantara Jombang angkatan 2018. Sedangkan lokasi penelitian ini adalah berada di kampus STIE PGRI Jombang.

#### **1.3 Definisi Operasional**

Definisi Operasional adalah unsur yang dapat memudahkan dalam melakukan penelitian. Ada 3 variabel dalam penelitian ini, yaitu :

### 1. *Online Customer Review* (X1)

*Online CustomerReview* merupakan macam-macam opini atau pendapat positif maupun negatif bahkan netral pada produk yang dilakukan oleh seorang konsumen yang dipublikasikan ke halaman *reviews* suatu aplikasi yang berada di *marketplace*. Menurut Elwada, dkk (2016) dalam Rohmatulloh (2021) mengemukakan 3 indikator *Online CustomerReview*, yaitu : kegunaan yang dirasakan, kenikmatan yang dirasakan, dan kontrol yang dirasakan.

### 2. Kepercayaan (X2)

Kepercayaan merupakan sebuah keyakinan dari salah satu pihak mengenai maksud dan perilaku yang ditujukan kepada pihak yang lainnya. Menurut Wong (2017) mengemukakan bahwa indikator kepercayaan ada tiga, yaitu : kesungguhan/ketulusan, kemampuan, dan integritas.

### 3. Keputusan Pembelian (Y)

Keputusan pembelian merupakan suatu keputusan yang dipengaruhi oleh beberapa faktor yang akan membuat konsumen secara aktual mempertimbangkan segala sesuatu dan pada akhirnya konsumen membeli produk yang paling mereka sukai. Menurut Kotler dan Keller (2012) ada 3 indikator dalam menentukan keputusan pembelian, yaitu: kemantapan pada sebuah produk, kebiasaan dalam membeli produk, dan kecepatan dalam membeli sebuah produk.

Adapun instrumen penelitian yang kemudian akan dijadikan acuan pada butir soal angket dapat disajikan pada tabel di bawah ini :

**Tabel 3. 1 Kisi-kisi Instrumen Penelitian**

No	Variabel	Indikator	Item Pernyataan
1	<i>Online Customer Review</i>	Kegunaan yang dirasakan	1. Sebelum berbelanja di Shopee, saya melihat <i>Online Customer Review</i> produk tersebut
		Kenikmatan yang dirasakan	2. Saya mendapatkan informasi produk di Shopee dari <i>Online Customer Review</i>
		Kontrol yang dirasakan	3. Saya lebih paham suatu produk di shopee jika sudah melihat <i>Online Customer Review</i>
			4. Saya bias membandingkan produk di Shopee dari <i>Online Customer Review</i>
2	Kepercayaan	Kesungguhan/ketulusan	5. Saya percaya produk yang dijual Shopee sama seperti aslinya
			6. Saya lebih cocok berbelanja di Shopee dari pada di marketplace yang lain
		Kemampuan	7. Fitur yang diberikan Shopee lebih banyak dari pada marketplace yang lain
		Integritas	8. Shopee memberikan pelayanan terbaik bagi konsumennya
3	Keputusan Pembelian	Kemantapan pada sebuah produk	9. Saya memilih Shopee karena produk yang dijual lebih terpercaya
			10. Saya berbelanja di Shopee karena produksesuaiharapan
		Kebiasaan dalam membeli produk	11. Saya memutuskan menggunakan Shopee karena puas dengan pembelian sebelumnya
			12. Saya tetap mencari produk di Shopee meskipun terdapat produk yang negatif

		Kecepatan dalam membeli sebuah produk	13. Saya merasa di Shopee memiliki banyak pilihan produk yang membuat saya tertarik untuk melakukan pembelian
--	--	---------------------------------------	---

Sumber : Data Primer Peneliti, 2022

## 1.4 Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang akan digunakan dalam penyusunan penelitian ini adalah Skala *Likert*. Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian ini, fenomena sosial telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Dengan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Menurut Sugiyono (2011) kriteria penilaian yang digunakan dalam penilaian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Tabel 3. 2 Scoring Skala Likert**

No	Pernyataan	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, 2011

## 1.5 Populasi dan Sampel

### 1.5.1 Populasi

Sugiyono (2011) menyatakan populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai

kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah semua mahasiswa STIE PGRI Dewantara Jombang angkatan 2018 dengan total 572 mahasiswa.

**Tabel 3. 3 Rincian Mahasiswa STIE PGRI Dewantara Angkatan 2018**

No	Jurusan	Jumlah
1	Akuntansi	247
2	Manajemen	325
Total		572

Sumber : Siakad STIE PGRI Dewantara Jombang

### 1.5.2 Sampel

Menurut Sugiono (2011) mengatakan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel merupakan wakil dari populasi yang memiliki sifat sama dengan populasi, sehingga dapat menggambarkan keadaan yang sebenarnya. Pengambilan sampel penelitian menggunakan teknik *Purposive Sampling*, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tersebut adalah sebagai berikut :

**Tabel 3. 4 Kriteria Sampel**

No	Kriteria
1	Mahasiswa pengguna Shopee
2	Mahasiswa yang ditemui oleh peneliti
3	Mahasiswa minimal 3x belanja menggunakan Shopee

Sumber : Data Primer Peneliti, 2022

Karena peneliti memiliki keterbatasan tenaga, waktu, dan dana dengan jumlah populasi yang besar, maka peneliti dalam menentukan sampel menggunakan rumus dari Paul Leedy menurut Arikunto (2006), yaitu sebagai berikut :

$$N = \left( \frac{Z}{e} \right)^2 (P) (1-P)$$

Keterangan :

N = Ukuran sampel

Z = *Standard score* untuk  $\infty$  yang dipilih

e = *Sampling error*

P = Proporsi harus dalam populasi

Bila digunakan *Confidence Level* 95% dengan tingkat kesalahan tidak lebih dari 10% maka besarnya sampel adalah :

$$N = \left( \frac{1,96}{0,1} \right)^2 (0,25) = 96,04$$

Hasil perhitungan 96,04 tersebut dibulatkan menjadi 100 agar memudahkan dalam perhitungan. Oleh karena itu, dalam penelitian ini digunakan 100 mahasiswa sebagai sampel penelitian.

## 1.6 Jenis dan Sumber Data

Jenis-jenis data yang akan dipergunakan didalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan mengenakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari. Data primer diperoleh dengan memberikan daftar pernyataan (angket) berupa angket yang disebarkan kepada mahasiswa STIE PGRI Dewantara Jombang angkatan 2018.

### 2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang berupa informasi untuk melengkapi data primer. Dilihat dari sumber data, bahan tambahan yang

berasal dari sumber tertulis dapat dibagi atas sumber buku dan majalah ilmiah, sumber dari arsip, dokumen pribadi dan dokumen resmi (Moleong, 2016). Sumber data sekunder dapat berupa sumber tertulis baik buku majalah maupun dokumen resmi dan foto yang dapat memberikan data yang berharga dalam penelitian.

### **1.7 Metode Pengumpulan Data**

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah sebagai berikut :

#### **1. Angket**

Angket atau kuesioner merupakan serangkaian daftar pertanyaan atau pernyataan yang disusun secara sistematis, kemudian dikirim untuk diisi oleh responden. Setelah diisi, angket dikirim kembali ke peneliti untuk diolah (Bungin, 2011). Peneliti akan menyebarkan angket kepada responden setelah uji validitas dan reliabilitas instrumen terpenuhi.

#### **2. Observasi**

Observasi atau pengamatan adalah suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis maupun psikologis. Teknik ini digunakan apabila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam, dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar (Sugiyono, 2018). Observasi dalam penelitian ini berupa pengamatan setiap perilaku mahasiswa STIE PGRI Dewantara Jombang angkatan 2018 pengguna *marketplace* Shopee.

#### **3. Dokumentasi**

Dokumentasi merupakan metode mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, dan lain-lain (Arikunto, 2006). Dokumentasi dalam penelitian ini berupa pengambilan gambar selama kegiatan penelitian agar dapat memperkuat hasil penelitian.

## **1.8 Uji Instrumen**

### **1.8.1 Uji Validitas**

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen (Arikunto, 2006). Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian untuk uji validitas menggunakan bantuan program komputer yaitu SPSS versi 20.

Kriteria valid atau tidaknya suatu butir pernyataan didasarkan pada besarnya koefisien validitas butir soal pernyataan. Jika koefisien validitas butir pernyataan lebih besar dari koefisien validitas kritis (tabel), maka butir pernyataan dinyatakan valid. Tetapi jika koefisien validitas butir pernyataan lebih kecil dari koefisien validitas kritis (tabel), maka butir pernyataan dinyatakan tidak valid (gugur). Selanjutnya butir pernyataan yang tidak valid dikeluarkan atau tidak dipakai dalam analisis data. Dalam penelitian ini koefisien korelasi kritis diperoleh dari tabel distribusi r dengan menggunakan derajat bebas  $N = 30$  dan taraf signifikan sebesar 5% maka, diperoleh r tabel 0,361. Adapun kriteria pengujian adalah sebagai berikut :

1. Jika  $r$  hitung  $\geq r$  tabel dengan taraf signifikansi 5% dan  $df = N-2$ , maka instrumen tersebut dikatakan valid.
2. Jika  $r$  hitung  $< r$  tabel dengan taraf signifikansi 5% dan  $df = N-2$ , maka instrumen tersebut dikatakan tidak valid.

### 1.8.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menunjukkan bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik (Arikunto, 2006). Pengujian Reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah hasil jawaban dari kuesioner oleh responden benar-benar stabil dalam mengukur suatu gejala atau kejadian. Adapun kriteria pengujian adalah sebagai berikut :

1. Jika koefisien  $AlphaCronbach > 0,6$  maka variabel tersebut reliabel.
2. Jika koefisien  $AlphaCronbach < 0,6$  maka variabel tersebut tidak reliabel.

## 1.9 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan cara yang dipergunakan untuk menjawab dari rumusan masalah serta menguji hipotesis yang sudah dirumuskan. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1.9.1 Analisis Deskriptif

Statistik Deskriptif adalah statistik yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap obyek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya tanpa

melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum (Sugiyono, 2011). Pada teknik analisis deskriptif ini, peneliti menggunakan hasil dari angket yang telah diisi oleh responden, kemudian diperoleh satu kecenderungan atas jawaban responden. Setiap jawaban responden mempunyai nilai skor yang berbeda. Hasil penjumlahan pada setiap butir pertanyaan akan dijumlahkan, selanjutnya diambil nilai rata-rata. Nilai rata-rata didapatkan dari hasil penjumlahan pada setiap butir pernyataan dan dibagi dengan jumlah responden sebanyak 100 orang.

Adapun kriteria penilaian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Tabel 3. 5 Interpretasi Skor**

<b>Skor Rata-Rata</b>	<b>Keterangan</b>
1,00 – 1,80	Sangat Rendah
1,81 – 2,60	Rendah
2,61 – 3,40	Sedang
3,41 – 4,20	Tinggi
4,21 – 5,00	Sangat Tinggi

Sumber : Sugiyono, 2018

### **1.9.2 Analisis Inferensial**

#### **1. Uji Asumsi Klasik**

##### **a. Uji Normalitas**

Menurut Ghozali (2018), Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Untuk mengetahui

data penelitian berdistribusi normal atau tidak dapat dilihat menggunakan teknik analisis metode *Kolmogorov-Smirnov*. Untuk mengetahui data penelitian berdistribusi normal atau tidak dapat melihat kriteria pengujian ( $\text{sig} > 0,05$  Ho diterima, sedangkan ( $\text{sig} < 0,05$  Ho ditolak).

b. Uji Multikolonieritas

Menurut Ghozali (2018), 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. Salah satu cara untuk mendeteksi ada tidaknya multikolonieritas di dalam model regresi dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan lawannya *varian inflationfactor* (VIF). Nilai VIF dapat dihitung dengan rumus :

$$\text{VIF} = 1 / \text{Tolerance}$$

Apabila dalam suatu penelitian besarnya nilai  $\text{VIF} \leq 10$  dan nilai *tolerance*  $\geq 0,10$  maka menunjukkan tidak terdapat multikolonieritas dalam penelitian tersebut.

c. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2018), Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan

jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah Homoskedastisitas atau tidak terjadi Heteroskedastisitas. Salah satu dasar keputusannya bisa dilihat sebagai berikut :

- 1) Jika  $(sig) > 0,05$  maka tidak terjadi heteroskedastisitas,
- 2) Jika  $(sig) < 0,05$  maka terjadi heteroskedastisitas.

## 2. Regresi Linier Berganda

Analisis Regresi Linier Berganda adalah metode statistik yang digunakan untuk menggambarkan pola hubungan antara sebuah variabel dependen dengan variabel independen. Jadi untuk mengetahui ada tidaknya peningkatan kepuasan konsumen melalui kualitas produk dan kualitas pelayanan. Adapun rumus Regresi Linier Berganda adalah sebagai berikut (Sugiyono, 2011) :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan :

Y = Variabel terikat

a = Koefisien regresi (konstanta)

$b_1$  = Koefisien regresi  $X_1$

$b_2$  = Koefisien regresi  $X_2$

$X_1$  = Variabel bebas

$X_2$  = Variabel bebas

## 3. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis adalah suatu prosedur yang akan menghasilkan suatu keputusan apakah hipotesis akan diterima atau

ditolak. Karena penelitian ini akan menguji pengaruh secara parsial dan simultan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

a. Uji T

Uji T (Uji Parsial) digunakan untuk menguji apakah setiap variabel independen mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel dependen secara parsial. Kaidah pengambilan keputusan dalam Uji T dengan menggunakan SPSS dengan tingkat signifikansi yang ditetapkan 5%. adalah :

- 1) Jika nilai signifikansi  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.
- 2) Jika nilai signifikansi  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

b. Uji F

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel terikat. Adapun kriteria untuk penolakan dan penerimaan hipotesis pada uji F adalah sebagai berikut :

- 1) Apabila  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$  dan signifikansi ( $sig$ )  $\leq 0,05$  maka hipotesis nol ( $H_0$ ) akan ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima.

2) Apabila  $F_{hitung} < F_{tabel}$  dan signifikansi (*sig*)  $> 0,05$  maka hipotesis nol ( $H_0$ ) akan diterima dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) ditolak.

c. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah  $0 < R^2 < 1$ . Koefisien determinasi yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen.