

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif yaitu data berupa angka dan dapat diukur serta diuji dengan metode statistik. Metode penelitian kuantitatif ini menggunakan metode penelitian kuantitatif kausal, dimana terdapat hubungan sebab akibat antara variabel independen (sebagai sebab) dan variabel dependen (sebagai akibat). Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer. Sumber data primer adalah data yang diperoleh oleh sumber asli secara langsung. Data primer dalam penelitian ini diambil dari jawaban atas kuesioner yang dibagikan kepada responden yaitu pelanggan *Online Shop* TRIPLAY.ID.

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2008). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan *Online Shop* TRIPLAY.ID yang berjumlah 25.700 orang.

Penelitian ini menggunakan sampel yaitu penelitian yang tidak melibatkan semua populasi sebagai objek penelitian karena jumlah populasi yang terlalu banyak. Teknik pengambilan sampel yang digunakan di dalam penelitian ini adalah metode *probability sampling-simple random sampling*, yaitu suatu metode pemilihan ukuran sampel dimana setiap anggota populasi mempunyai peluang yang sama untuk menjadi anggota sampel (Sugiyono, 2014).

Dalam menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n : jumlah sampel

N: jumlah populasi

e : batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

$$n = \frac{25.700}{1+25.700(0.1)^2} = 99,6124031 = 100$$

Dari perhitungan diatas, sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang.

3.3 Variabel Operasional dan Pengukuran

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel independen dan variabel dependen. Hubungan antar variabel yang digunakan adalah hubungan multivariat yaitu hubungan antara tiga variabel atau lebih.

3.2.1 Variabel Dependen (Variabel Terikat)

Variabel dependen atau variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi variabel independen dan diduga sebagai akibat atau variabel konsekuensi. Dalam penelitian ini yang merupakan variabel dependen adalah keputusan pembelian konsumen. Menurut Kotler dan Keller (2009) pengukuran variabel dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan indikator sebagai berikut:

- 1) Pengenalan masalah
- 2) Pencarian informasi
- 3) Evaluasi alternatif
- 4) Keputusan pembelian

3.2.2 Variabel Independen (Variabel Bebas)

Variabel independen atau variabel bebas adalah variabel yang diduga sebagai sebab. Dalam penelitian ini yang merupakan variabel independen adalah *Social Media Marketing*, dan kualitas pelayanan.

1. *Social Media Marketing*

Pengukuran variabel dalam penelitian ini diukur dengan mengadopsi indikator yang dilakukan oleh Zanjabila dan Hidayat (2017) yaitu:

- 1) Membangun hubungan,
- 2) Membangun merk,
- 3) Publisitas,
- 4) Promosi,
- 5) Analisa Riset Pasar

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan maupun sesuai ekspektasi pelanggan (Wijaya, 2011). Indikator yang digunakan untuk variabel ini menurut Lupiyoadi (2006) adalah sebagai berikut:

- 1) *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.
- 2) *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- 3) *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- 4) *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
- 5) *Emphaty*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode studi pustaka dan metode kuisisioner. Kuisisioner merupakan teknik

pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya dan merupakan teknik pengumpulan data yang efisien untuk mengumpulkan data dengan skala besar (Sugiyono, 2011).

Sedangkan untuk jenis kuesionernya adalah kuesioner tertutup dengan menggunakan skala *likert*. Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang fenomena sosial. Skala *Likert* sering dipakai dalam bidang ekonomi. Format Skala *Likert* adalah sebagai berikut :

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Netral (N)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

3.5 Metode Analisis Data

Metode analisis data merupakan tahapan proses dimana data yang sudah dikumpulkan di-*manage* dan diolah kembali untuk menjawab rumusan masalah yang ada, serta untuk mempermudah bagi pengguna data dalam memahami makna dari data tersebut sehingga dapat di-interpretasikan sesuai dengan data yang telah dianalisis.

3.5.1 Uji Statistik Deskriptif

Statistika deskriptif adalah bagian dari statistika yang mempelajari alat, teknik, atau prosedur yang digunakan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan kumpulan data atau hasil pengamatan yang telah dilakukan. Adapun analisis statistika deskriptif ini memiliki tujuan untuk memberikan gambaran (deskripsi) mengenai suatu data agar data yang tersaji menjadi mudah dipahami dan informatif bagi orang yang membacanya. Statistika deskriptif menjelaskan berbagai karakteristik data seperti rata-rata (*mean*), jumlah (*sum*) simpangan baku (*standard deviation*), varians (*variance*), rentang (*range*), nilai *minimum* dan sebagainya.

3.5.2 Uji Instrumen Penelitian

Uji instrumen digunakan untuk menguji pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner. Terdapat dua pengujian yang dilakukan yaitu uji validitas dan uji reliabilitas (Kuncoro, 2013). Berikut penjelasan tentang uji validitas dan uji reliabilitas :

3.5.2.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu data dapat dipercaya kebenarannya sesuai dengan kenyataan. Menurut Kuncoro (2013) bahwa valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur dan melakukan apa yang seharusnya dilakukan. Valid menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti. Jadi, Uji validitas yaitu suatu langkah pengujian yang dilakukan terhadap isi dari suatu instrumen, dengan tujuan untuk mengukur ketepatan instrumen yang digunakan dalam suatu penelitian. Kuesioner dapat dikatakan valid jika mampu mengukur apa yang diinginkan oleh penulis.

3.5.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah proses pengukuran terhadap ketepatan (konsistensi) dari suatu instrumen. Reliabilitas menunjukkan seberapa konsisten skor -skor dari masing – masing responden atau subjek berkenaan dengan suatu instrumen dibandingkan dengan responden atau subjek yang lain (Gumanti, 2018). Sebuah instrumen dikatakan reliabilitas apabila hasil pengukuran yang dilakukan kembali pada waktu atau tempat yang berbeda relatif konstan, uji reliabilitas menunjukkan suatu hasil pengukuran yang relatif konsisten atau tetap apabila pengukuran dilakukan beberapa kali (Kuncoro, 2013). Pengujian ini harus dilakukan hanya pada pertanyaan-pertanyaan yang sudah memenuhi uji validitas. Suatu instrumen secara umum dikatakan reliabel jika nilai Cronbach Alpha lebih dari 0,6 (Trihendradi, 2013).

3.5.3 Uji Asumsi Klasik

Tujuan pengujian asumsi klasik ini adalah untuk memberikan kepastian bahwa persamaan regresi yang didapatkan memiliki ketepatan dalam estimasi, tidak bias dan konsisten. Dalam penelitian ini uji asumsi klasik yang digunakan adalah sebagai berikut.

3.5.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas adalah untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang terdistribusi normal. Jadi uji normalitas bukan dilakukan pada masing-masing variabel tetapi pada nilai residualnya.

Uji normalitas dapat dilakukan dengan melihat penyebaran data pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram residualnya. Pengambilan keputusan distribusi data menurut Ghozali (2011) adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai Asymp. Sig (2-tailed) kurang dari 0,05 maka H_0 ditolak. Dapat disimpulkan data residual terdistribusi tidak normal.
- 2) Jika nilai Asymp. Sig (2-tailed) lebih dari 0,05 maka H_0 diterima. Dapat disimpulkan data residual terdistribusi normal.

3.5.3.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (Ghozali, 2011). Untuk menciptakan sebuah model regresi, antar variabel independen tidak boleh terdapat multikolinieritas karena multikolinieritas dapat menimbulkan bias dalam hasil penelitian terutama dalam proses pengambilan kesimpulan mengenai pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinieritas dalam model regresi dapat dilihat dari:

- 1) Nilai R² yang dihasilkan dalam suatu model regresi sangat tinggi atau variabel-variabel independen banyak menunjukkan hubungan tidak signifikan dengan variabel dependen.
- 2) Menganalisis matrik korelasi antar variabel independen. Jika antar variabel independen terdapat korelasi yang cukup tinggi (di atas 0.95) maka mengindikasikan adanya multikolinieritas,
- 3) Melihat nilai tolerance dan variance inflation faktor (VIF). Nilai yang umumnya digunakan untuk menunjukkan multikolinieritas menurut Ghazali (2011) adalah nilai tolerance $\geq 0,10$ atau sama dengan nilai VIF ≤ 10 .

3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas berarti varian variabel gangguan yang tidak konstan. Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lainnya (Ghozali, 2011). Model regresi yang baik adalah model regresi yang tidak terjadi heteroskedastisitas, atau dengan kata lain hasilnya homoskedastisitas.

Salah satu cara untuk melakukan uji heteroskedastisitas ini yaitu dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel independen (ZPRED) dengan residual (SRESID). Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2011). Analisis menggunakan grafik plot memiliki kelemahan yang cukup signifikan karena jumlah pengamatan mempengaruhi hasil plotting. Semakin sedikit jumlah pengamatan maka semakin sulit menginterpretasikan hasil grafik plot.

Dalam uji *glejser*, apabila variabel independen signifikan secara statistik dalam mempengaruhi variabel dependen, maka ada indikasi terjadi heteroskedastisitas. Sedangkan apabila variabel independen tidak

signifikan secara statistik dalam mempengaruhi variabel dependen, maka tidak ada indikasi terjadi heteroskedastisitas. Hal tersebut diamati dari probabilitas signifikansinya di atas tingkat kepercayaan 5% (Ghozali, 2011).

3.5.4 Pengujian Model

Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio.

Persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = \alpha_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan :

Y : Keputusan Pembelian Konsumen

α_0 : Konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4$: Koefisien Regresi

X_1 : *Social Media Marketing*

X_2 : Kualitas Pelayanan

e : *error* (kesalahan pengganggu)

Koefisien Determinasi

Alat yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar hubungan dari beberapa variabel dalam pengertian yang lebih jelas. Koefisien determinasi akan menjelaskan seberapa besar perubahan atau variasi dari suatu variabel bisa dijelaskan oleh perubahan atau variasi pada variabel yang lain. Besarnya koefisien determinasi adalah antara 0 sampai dengan 1, semakin mendekati 0 besarnya koefisien determinasi maka semakin kecil pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Sebaliknya, semakin mendekati angka 1 besarnya koefisien determinasi maka semakin besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

3.5.5 Uji Hipotesis

3.5.5.1 Uji Signifikasi Pengaruh Parsial (Uji-t)

Uji t dikenal dengan uji parsial, uji-t adalah jenis pengujian statistika untuk mengetahui apakah ada perbedaan dari nilai yang diperkirakan dengan nilai hasil perhitungan statistika. Uji-t menilai apakah mean dan keragaman dari dua kelompok berbeda secara statistik satu sama lain. Uji ini dapat dilakukan dengan membandingkan t hitung dengan t tabel atau dengan melihat kolom signifikansi pada masing-masing t hitung, Jika probabilitas nilai t atau signifikansi $< 0,05$, maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial. Namun, jika probabilitas nilai t atau signifikansi $> 0,05$, maka dapat dikatakan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat.

3.5.5.2 Uji Signifikasi Simultan (Uji-F)

Uji F dikenal dengan Uji serentak, yaitu uji untuk melihat bagaimanakah pengaruh semua variabel bebasnya secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya. Atau untuk menguji apakah model regresi yang kita buat baik/signifikan atau tidak baik/non signifikan. Uji F sering juga disebut uji ANNOVA (*Analysis of Variance*) yaitu pengujian statistik untuk menguji hipotesis nol bahwa beberapa populasi mempunyai rata-rata yang sama (Jogiyanto, 2007). Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat. Signifikan berarti hubungan yang terjadi dapat berlaku untuk populasi. Penggunaan tingkat signifikansinya beragam, tergantung keinginan peneliti, yaitu 0,01 (1%); 0,05 (5%) dan 0,10 (10%). Hasil uji F dilihat dalam tabel ANOVA dalam kolom sig. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara variabel bebas terhadap variabel terikat.