

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan investigasi sistematis mengenai sebuah fenomena dengan mengumpulkan data yang dapat diukur dengan menggunakan teknik statistik, matematika, atau komputasi. Penelitian kuantitatif banyak digunakan baik dalam ilmu alam maupun ilmu fisika. Penelitian kuantitatif menitik beratkan pada pengukuran dan analisis hubungan sebab akibat antara bermacam-macam variabel (Priadana & Sunarsi, 2021).

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi yaitu keseluruhan dari subyek penelitian. Populasi merupakan seluruh jumlah dari subyek yang akan diteliti oleh peneliti. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2020) dalam Pridani, Sunarsi, 2021). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Mahasiswa STIE Malangkucecwara Malang Angkatan 2020.

3.2.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang memiliki karakteristik mirip dengan populasi itu sendiri. Sampel disebut juga contoh. Nilai hitungan yang diperoleh dari sampel inilah yang disebut dengan statistik (Priadana & Sunarsi, 2021). Penelitian ini menggunakan metode purposive sampling yang merupakan penarikan sampel yang dilakukan dengan memilih subyek berdasarkan kriteria spesifik yang diterapkan peneliti. Kriteria sampel dalam penelitian ini yaitu:

1. Mahasiswa dan mahasiswi STIE Malangkucecwara Angkatan 2020
2. Menggunakan aplikasi shopee

Pengambilan sampel dengan menggunakan sampling jenuh, yang mengacu pada penentuan sampel dengan menggunakan seluruh populasi sebagai sampel (Sugiyono, 2019), maka di dapatkan jumlah sampel sebanyak 100 responden.

3.3 Variabel Penelitian

Variabel penelitian merupakan apa yang menjadi fokus dalam sebuah penelitian. Variabel dalam penelitian sering digambarkan dengan X dan Y. Umumnya X untuk menunjukkan variabel (independent variabel) bebas sedangkan Y untuk menunjukkan variabel terkait (dependent variabel) (Machali, 2021).

3.3.1 Variabel Independen (X)

Variabel independent sering disebut sebagai variabel *stimulus*, *predikator*, *antecedent*. Variabel independen disebut variabel eksogen. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Karena fungsinya ini yang mempengaruhi, maka variabel ini sering disebut juga dengan variabel pengarah, sebab berfungsinya mempengaruhi variabel lain, jadi secara bebas berpengaruh terhadap variabel lain. Variabel independen umumnya digambarkan dengan X (Machali, 2021). Dalam penelitian terdapat 2 variabel independen yaitu:

1. *Online Customer Review* merupakan ulasan dari pembeli, baik bersifat positif maupun negatif mengenai produk yang telah terjual pada *online shop* dimana ulasan tersebut digunakan sebagai bahan evaluasi informasi dari barang dan jasa yang dijual oleh *third-party sites* dan *retailers* (Ardianti & Widiartanto, 2019).
2. Kemudahan Penggunaan merupakan interaksi individu dengan sistem yang jelas dan mudah dimengerti, tidak dibutuhkan banyak usaha untuk berinteraksi dengan sistem tersebut, dan mudah mengoperasikan sistem sesuai dengan apa yang ingin individu kerjakan (Latief & Dirwan, 2020).

3.3.2 Variabel Dependen (Y)

Variabel Dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam fungsinya, variabel ini dipengaruhi oleh variabel lain, karenanya juga sering disebut variabel yang dipengaruhi atau variabel

terpengaruhi. Selain itu variabel dependen ini sering disebut dengan variabel output, kriteria, konsekuen. Variabel dependen disebut variabel Indogen. Variabel dependen umumnya digambarkan dengan Y (Machali, 2021). Dalam penelitian ini terdapat 1 variabel dependen yaitu:

1. Kepuasan pelanggan

Kepuasan merupakan evaluasi subjektif seseorang terhadap kinerja suatu produk atau layanan berdasarkan perbandingan antara pengalaman yang diperolehnya dengan harapan-harapannya (Dewi et al., 2022). Dalam konteks Perusahaan jasa, kepuasan pelanggan merupakan kondisi di mana pengalaman yang diterima oleh konsumen sejalan dengan harapan mereka terhadap pelayanan yang diberikan (Justiana, 2020).

3.3.3 Variabel Intervening (Z)

Variabel intervening adalah variabel yang secara teoritis mempengaruhi hubungan antar variabel independent dan dependen menjadi hubungan yang tidak langsung dan tidak dapat diamati dan diukur (Sugiyono, 2020). Variabel ini merupakan variabel penyela yang terletak di antara variabel independent atau dependen, sehingga variabel independent tidak langsung mempengaruhi berubahnya atau timbulnya variabel dependen. Dalam penelitian ini terdapat satu variabel intervening yaitu:

1. Keputusan Pembelian

Keputusan pembelian merupakan Keputusan adalah kegiatan memilih suatu strategi atau tindakan dalam pemecahan masalah tersebut. Tujuan dari keputusan adalah untuk mencapai target atau aksi tertentu yang harus dilakukan. Sedangkan keputusan pembelian adalah perilaku yang mengacu pada perilaku pembelian akhir dari konsumen, baik individual maupun rumah tangga yang membeli jasa maupun produk untuk dikonsumsi secara pribadi (Sofyan et al., 2022).

3.3.4 Variabel, Operasi, dan Pengukuran

Berikut adalah variable operasional yang peneliti tentukan. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert dengan poin 1-4 angka.

Tabel 3. 1 Variabel Operasional

No	Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
1	<i>Online Customer Review</i> (X1)	1. <i>Perceived Usefulness</i> (manfaat yang dirasakan) 2. <i>Source Credibility</i> (kredibilitas sumber) 3. <i>Argumen Quality</i> (kualitas argumen) 4. <i>Valance</i> (valensi) 5. <i>Volume of Review</i> (jumlah ulasan) Latifa P. dan Harimukti (2016)	Likert
2	Kemudahan Penggunaan (X2)	1. <i>Easy to Learn</i> (mudah dipelajari) 2. <i>Controllable</i> (dapat dikontrol) 3. <i>Flexible</i> (Fleksibel) 4. <i>Easy o Use</i> (Mudah digunakan) 5. <i>Clear and Understandable</i> (jelas dan dapat dipahami) Davis et al, 2019:30	Likert
3	Kepuasan Pelanggan (Y)	1. Kesesuaian harapan 2. Minat berkunjung kembali 3. Kesiediaan merekomendasikan Indasari, 2019:92	Likert

4	Keputusan Pembelian (Z)	1. Pemilihan produk 2. Pemilihan merk 3. Pemilihan penjual 4. Jumlah pembelian 5. Waktu pembelian 6. Metode pembayaran Kotler dan Ketler (2019)	Likert
---	-------------------------	---	--------

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan cara yang dipakai peneliti untuk memperoleh data-data yang akan diteliti. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

1. Data primer dalam suatu penelitian diperoleh langsung dari sumbernya dengan melakukan pengukuran, menghitung sendiri dalam bentuk angket, observasi, wawancara dll (Priadana & Sunarsi, 2021)
2. Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung. Data ini biasanya berasal dari penelitian lain yang dilakukan oleh lembaga-lembaga atau organisasi (Priadana & Sunarsi, 2021)

Pada penelitian kali ini menggunakan data primer dari hasil kuisisioner yang peneliti kumpulkan dari hasil responden. Untuk data sekunder dari bahan dokumenter yang peneliti gunakan untuk mendukung literatur dari penelitian sebelumnya. Kuisisioner dalam riset ini disusun dan dijelaskan berdasarkan tujuan dan dugaan sementara yang dikembangkan untuk mengonfirmasi rumusan masalah yang telah dikerucutkan. Kemudian pertanyaan yang ada dalam keuisisioner dibuat dengan menggunakan Skala Likert, sebagai berikut:

Tabel 3. 2 Skala Likert

No	Jawaban	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(2019:73 dalam Pratama, 2021)

3.5 Metode Analisis

Analisis data merupakan kegiatan setelah dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dan jenis responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah di ajukan. Teknik analisa data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik. Pada penelitian ini, dalam menganalisa data hasil penelitian menggunakan metode statistik deskriptif. Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Pengujian ini dilakukan dengan bantuan SPSS.

3.5.1 Uji Validitas

Ghozali (2018) menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Tujuan dilakukan uji validitas yaitu untuk memastikan kevalidan atau kesahihan pertanyaan dalam kuesioner yang akan digunakan sebagai variabel penelitian. Hasil dari uji validitas akan dinyatakan dalam bentuk r-hitung. Jika uji validitas menunjukkan nilai yang tinggi maka dapat diartikan bahwa instrument penelitian seperti pertanyaan dalam kuesioner menjalankan fungsi ukurnya sehingga akan menghasilkan hasil yang akurat. Pengukuran menggunakan uji validitas dinyatakan valid apabila $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$, yang artinya item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total.

Sedangkan pengukuran uji validitas dinyatakan tidak valid yaitu apabila r hitung < r tabel sehingga korelasi antar item dianggap rendah

3.5.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan reliabilitas merupakan pengujian yang digunakan untuk mengukur keandalan suatu kuesioner. Uji reliabilitas bertujuan untuk memastikan kuesioner atau daftar pertanyaan dalam wawancara bisa diandalkan untuk menjelaskan penelitian yang sedang dilakukan. Suatu kuesioner atau daftar pertanyaan yang reliabel yaitu apabila jawaban responden stabil dari waktu ke waktu ketika menjawab pertanyaan baik dalam kuesioner atau dalam wawancara. Uji reliabilitas diuji menggunakan rumus Cronbach Alpha. Suatu instrument dikatakan reliabel jika memiliki koefisien kendalan sebesar 0.60 atau lebih.

3.5.3 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan persyaratan statistik yang harus dilakukan pada analisis regresi linier berganda yang berbasis ordinary least square. Dalam 35 OLS hanya terdapat satu variabel dependen, sedangkan untuk variabel independen berjumlah lebih dari satu. Menurut Ghazali (2018:159) untuk menentukan ketepatan model perlu dilakukan pengujian atas beberapa asumsi klasik yaitu, uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas dan uji autokorelasi.

1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah model regresi dalam penelitian ini memiliki residual yang berdistribusi normal atau tidak. Indikator model regresi yang baik adalah memiliki data terdistribusi normal. Cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak dapat dilakukan dengan uji statistik non-parametrik Kolmogorov-Smirnov (K-S). Distribusi data dapat dikatakan normal apabila nilai signifikansi > 0,05 (Ghozali, 2018:161-167). Mendeteksi apakah data terdistribusi normal atau tidak juga dapat dilakukan dengan metode yang lebih handal yaitu dengan melihat Normal Probability Plot. Model regresi yang baik ialah data berdistribusi normal, yaitu dengan mendeteksi dan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal grafik.

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah suatu model regresi penelitian terdapat korelasi antar variabel independen (bebas). Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi korelasi antara variabel independen dan bebas dari gejala multikolinearitas. Mengetahui ada atau tidaknya gejala multikolinearitas yaitu dengan melihat besaran dari nilai VIF (Variance Inflation Factor) dan juga nilai Tolerance. Tolerance mengukur variabilitas variabel terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Nilai yang dipakai untuk menunjukkan adanya gejala multikolinearitas yaitu adalah nilai $VIF < 10,00$ dan nilai $Tolerance > 0,10$ (Ghozali, 2018:107).

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali, 2018:120). Terdapat beberapa macam metode yang bisa dilakukan untuk melakukan uji heteroskedastisitas, diantaranya yaitu:

- a. Metode korelasi Spearman's rho Pengujian menggunakan metode spearman's rho dilakukan dengan mengkorelasikan variabel independen dengan residualnya. Pengujian dilakukan dengan tingkat signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi. Model regresi dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas apabila tingkat signifikansi korelasi antara variabel independen dengan residual lebih dari 0,05.
- b. Metode grafik (melihat pola titik-titik pada grafik regresi) Dalam metode ini terdapat dasar kriteria dalam pengambilan keputusan yaitu:
 - Apabila terdapat pola tertentu, seperti titik-titik yang membentuk pola teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka hal tersebut dikatakan terjadi heteroskedastisitas.
 - Apabila tidak terdapat pola yang teratur, seperti titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas

3.5.4 Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji F adalah pengujian hubungan regresi secara simultan yang bertujuan untuk mengetahui apakah seluruh variabel independen Bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Nilai F dapat dirunuskan sebagai berikut (Sugiyono, 2015:192):

$$F = \frac{1-R^2R}{nk-k-1}$$

Keterangan

R : Koefisien Korelasi Ganda

K : Jumlah Variabel Independen

n : Jumlah Anggota Sampel

F hasil perhitungan ini dibandingkan dengan F tabel yang diperoleh dengan 37 menggunakan tingkatresiko atau signifikan level 5% atau dengan degree freedom = (n-k1) dengan kriteria sebagai berikut:

1. H0 ditolak jika F hitung > Ftabel atau nilai sig < α .
2. H0 diterima jika F hitung < Ftabel atau nilai sig > α

3.5.5 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t)

Uji t dilakukan untuk mengetahui apakah korelasi yang didapatkan signifikan atau tidak. Adapun rumus yang digunakan dalam uji t yaitu sebagai berikut:

$$t = r_{xy} \sqrt{1 - n-z (r_{xy})z}$$

keterangan :

Rxy = koefisien korelasi sampel antara variabel x dan y

N = Jumlah Sampel

Apabila thitung > ttabel pada taraf signifikansi α dan berderajat bebas n-2, maka dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut berpengaruh secara signifikan

3.5.6 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur berapa persen pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat. Nilai koefisien determinasi menunjukkan persentase variabel terikat yang dijelaskan oleh variabel bebas. Koefisien determinasi dihitung dengan mengkuadratkan koefisien korelasi (R^2).