

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis/Pendekatan Penelitian**

Penelitian merupakan suatu proses melakukan dan merencanakan secara sistematis, logis, untuk mengumpulkan, mengolah, menganalisis data, dan menarik kesimpulan dengan menggunakan cara atau teknik tertentu untuk menemukan jawaban atas pertanyaan yang timbul.<sup>33</sup> Dilihat dari pemaparan tujuan penelitian sebelumnya, penelitian ini mengadopsi penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang didasarkan pada filosofi positivisme dan digunakan untuk mempelajari populasi atau sampel tertentu.<sup>34</sup>

Dari tujuan penelitian maka penelitian ini mendekati pada penelitian asosiatif yang mana pada penelitian ini untuk mengetahui apakah adakah pengaruh antara varian variabel X (kualitas pelayanan elektronik) dengan variabel Y (keputusan pembelian).

#### **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi yang akan digunakan untuk penelitian adalah Pondok Pesantren Pelajar Al-Fath, Kelurahan Rejomulyo, Kota Kediri

---

<sup>33</sup> Ma'ruf Abdullah, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, 11.

<sup>34</sup> Sandu Siyoto, *Dasar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2016), 17.

### C. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel didasarkan pada karakteristik yang dapat diamati dari objek yang didefinisikan atau definisi mengubah konsep variabel menjadi alat ukur.<sup>35</sup> Dalam penelitian ini variabel yang digunakan yaitu variabel bebas dan variabel terikat.

#### 1. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel Bebas (*Independent Variable*) biasanya disebut dengan variabel X adalah variabel yang menjadi penyebab atau memiliki kemungkinan teoritis berdampak pada variabel lain.<sup>36</sup>

Variabel bebas pada penelitian ini X (Kualitas pelayanan eletronik)

**Tabel 3. 1**  
**Definisi Oprasional Variabel dan Indikator Penelitian Variabel Bebas**

Variabel	Definisi	Dimensi
Kualitas pelayanan Elektronik (X)	Parasuraman et al, <i>e-servqual</i> merupakan tingkat seberapa efektif dan efisien suatu website dapat memberikan kemudahan kepada pelanggan dalam proses belanja, proses pembelian, pada proses pengiriman produk dan jasa. <sup>37</sup>	1. Efisiensi ( <i>Efficiency</i> ) 2. Pemenuhan Kebutuhan ( <i>Fulfillment</i> ) 3. Daya Tangkap ( <i>Responsiveness</i> ) 4. Kompensasi 5. Kontak 6. Privasi

<sup>35</sup> Agus Widhi Kurniawan dan Zarah Puspitaningsih, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Yogyakarta: Pandiva Buku, 2016), 90.

<sup>36</sup> Hardani, *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif* (Yogyakarta: Pustaka Ilmu Grub, 2020), 305.

<sup>37</sup> Billyarta dan Sudarusman, "Pengaruh Kualitas Layanan Eletronik (E-servqual) Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Marketplace Shopee di Sleman DIY."

## 2. Variabel Tak Bebas (*Dependent Variable*)

Variabel Tak Bebas (*Dependent Variable*) adalah variabel yang secara struktur berpikir keilmuan menjadi variabel yang disebabkan oleh adanya perubahan variabel lainnya.<sup>38</sup> Adapun variabel tak bebas (*Dependent Variable*) pada penelitian ini adalah kepuasan pembelian.

**Tabel 3. 2**  
**Definisi Operasional Variabel dan Indikator Penelitian Variabel Terikat**

Variabel	Definisi	Indikator
Kepuasan Konsumen (Variabel Y)	Menurut Kotler dan Keller menjabarkan bahwa kepuasan konsumen adalah reaksi konsumen ketika membandingkan kinerja dengan hasil yang dirasakannya dibandingkan dengan sebuah keinginannya. <sup>39</sup>	1. Kesesuaian Harapan 2. Minat Berkunjung kembali 3. Kesiediaan Merekomendasi

## D. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Menurut Ismiyanto populasi adalah keseluruhan objek atau totalitas subjek penelitian yang dapat berupa orang, benda, suatu hal yang didalamnya dapat diperoleh dan atau dapat memberikan informasi (data) penelitian.<sup>40</sup> Penelitian ini menggunakan populasi para mahasiswa Pondok Pesantren Pelajar Al-Fath, Kelurahan Rejomulyo, Kota Kediri. Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah mahasiswa Pondok Pesantren Pelajar Al-Fath, Kelurahan Rejomulyo,

<sup>38</sup> Hardani, *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif*, 305-306.

<sup>39</sup> Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, 353.

<sup>40</sup> Hardani, *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif*, 60.

Kota Kediri yang menggunakan *marketplace* Shopee yaitu sebanyak 150 mahasiswa.

## 2. Sampel

Menurut Arikunto sampel adalah Sebagian atau wakil populasi yang diteliti.<sup>41</sup> Dari hal tersebut penelitian tidak harus meneliti semua individu, jika melakukan meneliti semua individu maka akan memakan waktu, tenaga, dan biaya dalam penelitian maka dari itu peneliti menggunakan sampel untuk penelitiannya.

Untuk penelitian ini, peneliti menggunakan *non probability sampling* menurut sugiyono *non probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.<sup>42</sup> Pada penelitian ini, peneliti menentukan penilaian representatif responden yaitu dengan kesesuaian kategori control. Kategori control ini agar sampel yang digunakan sesuai dengan kriteria. Adapun kriteria yang dijadikan sebagai sampel penelitian yaitu:

1. Mahasiswa Pesantren Pelajar Al-Fath Rejomulyo Kota Kediri
2. Mahasiswa yang mempunyai aplikasi *marketplace* Shopee
3. Mahasiswa yang melakukan pembelian secara di *marketplace* Shopee.

---

<sup>41</sup> Sandu Siyoto, *Dasar Metodologi Penelitian*, 34-64.

<sup>42</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2017), 82.

Dari kriteria tersebut peneliti menentukan banyaknya sampel menggunakan rumus slovin, yaitu

$$n = \frac{N}{(1 + N \cdot (e)^2)}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah total populasi

e = batas toleransi error (5%)

Berdasarkan rumus diatas, maka besarnya jumlah sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{150}{(1+150 \cdot (5\%)^2)}$$

$$n = \frac{150}{1,375}$$

$$n = 109,09$$

Dengan demikian dari jumlah sampel pada penelitian ini adalah 109.

## E. Jenis dan Sumber Data

### 1. Data primer

Data primer dalam suatu penelitian diperoleh langsung dari sumbernya dengan melakukan pengukuran, menghitung sendiri dalam

bentuk angket, observasi, wawancara, dan lain-lain.<sup>43</sup> Pada penelitian ini data primer berupa jawaban dari responden yang telah menjawab pertanyaan data dari kuesioner yang dibagikan kepada responden, yaitu mahasiswa Pondok Pesantren Pelajar Al Fath Rejomulyo Kota Kediri.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder dalam sebuah penelitian diperoleh secara tidak langsung dari orang lain, kantor yang berupa laporan, profil, buku pedoman, atau pustaka.<sup>44</sup> Dalam penelitian ini data sekundernya adalah buku, jurnal dan literatur lain yang sama dengan penelitian ini.

## F. Metode Pengumpulan Data

Metode yang akan digunakan untuk memperoleh data yang diinginkan dalam penelitian ini sebagai berikut:

### 1. Angket (Kuisoner)

Metode angket (kuisoner) adalah metode pengumpulan data, instrumennya disebut sesuai dengan nama metodenya. Bentuk lembar angket dapat berupa sejumlah pertanyaan yang tertulis, tujuannya untuk memperoleh informasi dari responden tentang apa yang responden alami dan ketahui.<sup>45</sup>

---

<sup>43</sup> Hardani, *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif*, 247.

<sup>44</sup> Ibid, 247.

<sup>45</sup> Sandu Siyoto, *Dasar Metodologi Penelitian*. 79.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode angket terstruktur yaitu jawaban yang diajukan sudah disediakan oleh peneliti.

Dalam penelitian ini, data yang diperoleh dari angket berupa:

- a. Angket tentang variabel (X) kualitas pelayanan elektronik
- b. Angket tentang variabel (Y) kepuasan konsumen.

Sesuai yang dipaparkan diatas, responden akan mengisi ketiga angket variabel penelitian. Untuk mempermudah pengisian pada responden peneliti membuat dalam bentuk online. Hal ini responden cukup mengisi angket yang disediakan di *Google Form*

#### G. Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, Menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat simpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.<sup>46</sup>

Berdasarkan tujuan penelitian, maka peneliti menggunakan analisis regresi dengan menggunakan bantuan program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) 21. Adapun beberapa Langkah-langkah analisis data:

---

<sup>46</sup> Hardani, *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif*, 162.

### 1. *Editing*

*Editing* adalah kegiatan yang dilaksanakan setelah peneliti selesai menghimpun data lapangan

### 2. *Coding*

Proses yang selanjutnya *Coding* adalah memberi identitas data yang telah diedit, sehingga memiliki arti Ketika dianalisis. Dalam penelitian ini coding sebagai berikut:

- a. Untuk variabel pertama, yaitu kualitas pelayanan elektronik (X)
- b. Untuk variabel ketiga, yaitu kepuasan konsumen (Y)

### 3. *Scoring*

*Scoring* adalah memberikan skor terhadap item-item yang perlu diberi skor. Proses ini adalah pemberian skor atau angka pada lembar jawaban angket tiap subjek, tiap skor dari item pernyataan dari angket ditentukan sesuai dengan peringkat option (pilihan).

Penentuan skor untuk pernyataan positif sebagai berikut:

- a. Sangat Setuju (SS) bobot nilai : 5
- b. Setuju (S) bobot nilai : 4
- c. Netral (N) bobot nilai : 3
- d. Tidak Setuju (TS) bobot nilai : 2
- e. Sangat Tidak setuju (STS) bobot nilai : 1

#### 4. *Tabulating*

*Tabulating* adalah memasukan data pada tabel-tabel tertentu dan mengatur angka-angka serta menghitungnya.

#### 5. *Processing*

*Processing* adalah perhitungan dan pengolahan data dengan statistik. Teknik ini adalah sebagai berikut:

##### a. Uji Instrumen

##### 1) Uji Validitas

Validitas menjadi hal yang sangat penting karena validitas menjamin keabsahan pengukuran dari skala yang ditentukan dari variable-variabel yang digunakan dalam menentukan hubungan suatu kejadian atau fenomena.<sup>47</sup> Berikut rumus korelasi product moment:

$$r_{xy} = \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(N\sum x^2 - (\sum x)^2)(N\sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan:

$R_{xy}$  = Koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y

$\sum_{xy}$  = Jumlah perkalian antara variabel X dan Y

$\sum_x^2$  = Jumlah dari kuadrat nilai X

$\sum_y^2$  = Jumlah dari kuadrat nilai Y

$(\sum_x)^2$  = Jumlah nilai X kemudian dikuadratkan

---

<sup>47</sup> Ibid, 393.

$(\sum y)^2 =$  Jumlah nilai Y kemudian dikuadratkan

## 2) Uji Reliabilitas

Reliabilitas suatu skala diartikan sejauh mana suatu proses pengukuran bebas dari kesalahan (*error*). Suatu Skala dikatakan handal/reliabel, jika menghasilkan hasil yang sama ketika pengukuran dilakukan berulang serta dilakukan dalam kondisi konstan (sama).<sup>48</sup> Jika nilai  $\alpha > 0.7$  artinya reliabilitas mencukupi (*sufficient reliability*) sementara jika  $\alpha > 0.80$  ini mensugestikan seluruh item reliabel dan seluruh tes secara konsisten memiliki reliabilitas yang kuat. Atau, ada pula yang memaknakannya sebagai berikut: Jika  $\alpha > 0.90$  maka reliabilitas sempurna. Jika  $\alpha$  antara  $0.70 - 0.90$  maka reliabilitas tinggi. Jika  $\alpha$   $0.50 - 0.70$  maka reliabilitas moderat. Jika  $\alpha < 0.50$  maka reliabilitas rendah. Jika  $\alpha$  rendah, kemungkinan satu atau beberapa item tidak reliabel.

### b. Uji Asumsi Klasik

#### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah Pengujian distribusi normal atau tidak antara kedua model regresi, variabel terikat dan

---

<sup>48</sup> Ibid, 393.

variabel bebas.<sup>49</sup> Melalui nilai Sig, dapat menentukan normal atau tidaknya suatu data. Dalam uji normalitas, ketika responden memiliki lebih dari 50 data, maka Sig yang digunakan Kolmogorov Smirnov. Untuk pengambilan keputusan normal atau tidaknya adalah: jika Nilai Sig.  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan jika nilai Sig.  $> 0,05$ , maka  $H_0$  diterima.<sup>50</sup>

## 2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut *homoskedastisitas* dan jika berbeda disebut *heteroskedastisitas*.<sup>51</sup>

Untuk mendeteksi ada atau tidaknya *heteroskedastisitas* dapat dilihat pada uji *Glejser*. Cara meregresikan uji *Glejser* yaitu nilai *absolute residual* diregresi dengan variabel independen lainnya.<sup>52</sup> Dasar pengambilan keputusan dengan Uji *Glejser* dalam pengujian Heteroskedastisitas sebagai berikut: jika Sig  $> 0.05$  maka tidak terdapat

---

<sup>49</sup> Johar Arifin, *SPSS 24 Untuk Penelitian dan Skripsi* (Jakarta: Gramedia, 2017), 89.

<sup>50</sup> Jonathan Sarwono, *Prosedur-Prosedur Analisis Populer Aplikasi Riset Skripsi dan Tesis dengan Eviews*, 1 ed. (Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2016).

<sup>51</sup> Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 21* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2016), 134-135.

<sup>52</sup> Dyah Nirmala Arum Janie, *Statistic Deskriptif dan Regresi Linier Berganda dengan Spss* (Semarang: Semarang University Press, 2012), 26-29.

Heteroskedastisitas jika  $\text{Sig} < 0.05$  maka terdapat Heteroskedastisitas.

### 3. Uji Linearitas

Uji linearitas ini memiliki tujuan agar mengetahui dua variabel yang diuji mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Dasar pengambilan keputusan dalam uji linearitas adalah: jika nilai probabilitas  $> 0,05$  maka hubungan antara variabel (X) dengan (Y) adalah linear, dan jika nilai probabilitas  $< 0,05$  maka hubungan antara variabel (X) dengan (Y) tidak linear.<sup>53</sup>

### 4. Analisis Korelasi

Analisis korelasi bertujuan untuk mengukur derajat hubungan antar 2 variabel. Dasar pengambilan keputusan adalah<sup>54</sup>:

**Tabel 3. 1**  
**Tabel Interpretasi Nilai Analisis korelasi**

Besarnya Nilai Analisis Korelasi	Intreprestasi
0,800-1,00	Tinggi
0,600-0,800	Cukup
0,400-0,600	Agak rendah
0,200-0,0400	Rendah
0,000-0,200	Sangat rendah

<sup>53</sup> Cruisietta Kaylana Setiawan dan Sri Yanthy Yosepha, "Pengaruh Green Marketing dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Produk The Body Shop Indonesia (Studi Kasus Pada Followers Account Twitter @Thebodyshopindo)," *Jurnal Ilmiah M-Progress* 10, no. 1 (2020): 1–9.

<sup>54</sup> Erwan Agus Purwanto dan Dyah Ratih Sulistyastuti, *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Adminitrasi Publik dan Masalah-Masalah Sosial* (Yogyakarta: Gava Media, 2017).

### c. Uji Regresi Linier Sederhana

Regresi linier sederhana adalah regresi yang variabel bebasnya berpangkat paling tinggi. Bertujuan untuk memperkirakan nilai suatu variabel dengan variabel lain yang diketahui melalui persamaan garis regresinya. Persamaan garis regresinya dapat ditulis dalam bentuk.<sup>55</sup>

$$Y = \alpha + bX$$

Keterangan:

Y = Variabel terikat

X = Variabel bebas

$\alpha$  = Konstanta

b = Koefisien regresi

### d. Uji Hipotesis

#### 1) Uji t

Uji t statistik (*t-Test*) bertujuan untuk mengetahui hubungan yang signifikan dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian hipotesis secara parsial dilakukan dengan cara membandingkan nilai t hitung dengan nilai t tabel.<sup>56</sup> Menentukan kriteria pengujian sebagai berikut:<sup>57</sup>

Jika  $-t_{tabel} > t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima

<sup>55</sup> Nila Allen Marga Retta Dan Novita Sari Kesumawati, *Pengantar Statistika Penelitian* (Depok: PT. Rajagrafindo, 2017).113.

<sup>56</sup> Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 21*, 43-44.

<sup>57</sup> Sunyoto Danang, *Praktik Riset Perilaku Konsumen* (Yogyakarta: Center Of Academic Publishing Service, 2019), 118-119.

Jika  $-t_{\text{tabel}} \leq t_{\text{hitung}} \leq t_{\text{tabel}}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

## 2) Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi pada prinsipnya sebenarnya mengukur besarnya presentase pengaruh semua variabel independent dalam model regresi terhadap variabel dependennya. Apabila nilai koefisien determinasi dalam model regresi semakin kecil (mendekati nol) berarti semakin kecil pengaruhnya. Sebaliknya jika nilai koefisien determinasi semakin mendekati 100% berarti semua variabel independen dalam model memberikan hampir semua informasi yang diperlukan untuk memprediksi variabel dependennya atau semakin besar pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen.<sup>58</sup> Rumus Koefisien Determinasi:

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

---

<sup>58</sup> Erwan Agus Purwanto dan Dyah Ratih Sulistyastuti, *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Administrasi Publik dan Masalah-Masalah Sosial* (Yogyakarta: Gava Media, 2017), 195.