

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian ini adalah kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau member gambaran terhadap obyek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis yang membuat kesimpulan yang berlaku umum Sugiyono (2017). Dalam penelitian ini ingin mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Online Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Shopee Di Bandar Lampung.

3.2. Sumber Data

a) Data Primer

Data primer merupakan data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian. Sumber data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah penyebaran kuesioner tentang Kualitas Pelayanan Online Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Shopee Di Bandar Lampung. Dalam melakukan penelitian ini, peneliti akan melakukan penyebaran kuesioner melalui google form yang diberikan secara online kepada semua pelanggan pengguna E-Commerce Shoope

3.3 Metode Pengumpulan Data

Dalam teknik atau metode mengumpulkan data, untuk pengumpulan data primer menggunakan *survey* atau kuesioner. Kuesioner yang diberikan pada responden untuk dijawab, kuisisioner berisi pertanyaan-pertanyaan. Pada penelitian ini digunakan tiga metode pengumpulan data, yaitu :

3.3.1 Kuesioner

Merupakan pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dilakukan dengan menyebarkan beberapa daftar pernyataan kepada responden yaitu

pengunjung dan konsumen *E-Commerce Shoope* di Bandar Lampung yang berhubungan dengan masalah penelitian yang sedang diteliti. Kuesioner disebarakan kepada responden sebagai sampel atau wakil dari populasi.

3.4. Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan Sugiyono (2017). Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang pernah menggunakan jasa *E-Commerce Shoope* di Bandar Lampung tahun 2022.

3.4.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari elemen-elemen yang terpilih dengan cara menseleksi agar dapat merefleksikan seluruh karakteristik yang ada, dan elemen yang dimaksud adalah subjek dimana pengukuran itu dilakukan, Sanusi (2017). Sampel Dalam penelitian ini adalah masyarakat Bandar Lampung yang pernah menggunakan jasa *E-Commerce Shoope* di Bandar Lampung tahun 2022

Ukuran sampel diambil dengan menggunakan rumus Hair, et al. Rumus Hair digunakan karena ukuran populasi yang belum diketahui pasti dan menyarankan bahwa ukuran sampel minimum 5-10 dikali variabel indikator. Sehingga jumlah indikator sebanyak 10 buah dikali 10 ($10 \times 10 = 100$). Jadi melalui perhitungan berdasarkan rumusan tersebut, didapat jumlah sampel dari penelitian ini adalah sebesar 100 orang yang berasal dari konsumen *E-Commerce Shoope* di Bandar Lampung. Teknik sampel yang akan peneliti gunakan adalah *simple random sampling* yaitu pengambilan sampel secara acak dengan tujuan memberikan kesempatan yang sama kepada responden lain untuk dilakukan penelitian.

3.5 Variabel Penelitian

3.5.1 Variabel Bebas / *Independent*

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi variabel variabel lain, Sanusi (2017). Dalam hal ini yang menjadi variabel bebas adalah Kualitas Pelayanan Online

3.5.2 Variabel Terikat/*Dependent*

Variabel terikat atau variabel tergantung (*dependent variable*) adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain, Sanusi (2017). Dalam hal ini yang menjadi variabel terikat adalah Keputusan Pembelian (Y) pada E-Commerce Shoope.

3.6. Definisi Operasional

Definisi Operasional adalah seperangkat instruksi yang disusun secara lengkap untuk menetapkan variabel apa yang akan diukur dan bagaimana cara mengukur variabel Notoatmodjo (2014).

Tabel 3.1. Definisi Operasional

Variabel	Definisi Konsep	Definisi Operasional	Indikator	Skala Ukur
Kualitas Pelayanan Online	Kinerja yang berdasarkan standar keahlian untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan antara persepsi (kenyataan) dengan ekspektasi (harapan) pelanggan satu pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dan jasa	Suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan	1) Reliabilitas / Keandalan (<i>Reliability</i>) 2) Jaminan (<i>Assurance</i>) 3) Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) 4) Empati (<i>Empathy</i>) 5) Daya Tangkap (<i>Responsiveness</i>)	Interval

Keputusan Pembelian	Proses pengintegrasian yang mengkombinasikan pengetahuan untuk mengevaluasi dua perilaku alternative atau lebih, dan memilih salah satu diantaranya	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	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pengenalan kebutuhan 2) Tingkat informasi 3) Evaluasi alternative 4) Keputusan pembelian 5) Perilaku pasca pembelian. 	Interval
---------------------	---	---	--	----------

3.7. Uji Validitas Dan Reliabilitas

a) Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2017) validitas adalah alat ukur tingkat ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya. Instrumen penelitian valid artinya instrumen tersebut mampu mengukur apa yang harus diukur dengan tepat dan cermat.

Uji validitas dalam penelitian ini, menggunakan product moment pwnolahan data yang dilakukan bantuan program SPSS (*statistical program and service solution*) 20 dalam uji validitas pada penelitian ini. Dengan menggunakan rumus dibawah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan

r_{xy} = Koefisien korelasi antar variabel X dan Y

N = Jumlah Sampel

X = Skor Variabel X

$Y = \text{Skor Variabel } Y$

Kriteria uji validitas instrumen ini adalah :

1. Menentukan nilai probabilitas (sig) pada nilai α sebesar 0,05 (5%)
 - a. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
 - b. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka H_0 diterima H_a ditolak

b) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu Sugiyono (2017). Semakin tinggi reliabilitas suatu alat pengukur, semakin stabil pula alat pengukur tersebut. Dalam melakukan perhitungan Alpha, digunakan alat bantu program komputer yaitu SPSS for Windows versi 20.0 dengan menggunakan model Alpha. Sedangkan dalam pengambilan keputusan reliabilitas, suatu instrumen dikatakan reliabel jika nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,6.

3.8. Uji Asumsi

3.8.1. Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk menguji keberadaan distribusi normal dalam sebuah model regresi, variable dependent, variable independent, atau keduanya (Ghozali, 2015). Model regresi yang baik adalah memiliki data yang berdistribusi normal atau mendekati normal. Kriteria pengujian Suatu Uji Normalitas dengan Normal P-Plot:

1. Data dikatakan terdistribusi normal, jika data atau titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal.
2. Sebaliknya data dikatakan tidak terdistribusi normal, jika data atau titik menyebar jauh dari arah garis atau tidak mengikuti diagonal.

3.8.2. Uji Linieritas

Uji Linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji ini digunakan sebagai prasyarat statistik parametrik khususnya dalam analisis korelasi atau regresi linear yang termasuk dalam hipotesis asosiatif. Jadi bagi peneliti yang mengerjakan penelitian yang berjudul "Korelasi antara", "Hubungan antara", atau "Pengaruh antara", uji linieritas ini harus kita lalui terlebih dahulu sebagai prasyarat uji hipotesis yang kita munculkan. Pengujian dapat dilakukan pada program SPSS dengan menggunakan *Test for Linearity* pada taraf signifikansi 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linier bila signifikansi (*Deviation from Linearity*) lebih dari 0,05.

Prosedur pengujian:

Ho: model regresi berbentuk linier

Ha: model regresi tidak berbentuk linier

1. Jika probabilitas (Sig) < 0,05 (Alpha) maka Ho ditolak

Jika probabilitas (Sig) > 0,05 (Alpha) maka Ho diterima

2. Pengujian linieritas sampel dilakukan melalui program SPSS (*Statistical Program and Service Solutions* seri 17.0)

Penjelasan dan kesimpulan dari butir 1 dan 2, dengan membandingkan nilai probabilitas (sig) > 0,05 atau sebaliknya maka variabel X linier atau tidak linier.

3.9. Metode Analisis Data

a) Analisis Regresi Linear Sederhana

Didalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan analisis regresi linear sederhana yaitu pengaruh kualitas pelayanan online (X) terhadap keputusan pembelian (Y) yang mempengaruhi variabel lainnya maka dalam penelitian ini menggunakan regresi linier sederhana. Persamaan umum regresi linier sederhana yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y = variabel dependen

X = variabel independen

a = nilai konstanta

b = koefisien arah regresi linier

b) Uji Signifikan Individual (Uji T)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen Sugiyono (2017). Hipotesis yang digunakan adalah :

- a. H_0 : Tidak ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Online Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Shopee Di Bandar Lampung
- b. H_1 : Ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Online Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Shopee Di Bandar Lampung

Cara melakukan uji t dengan tingkat signifikansi (α) = 0,05 adalah dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel. Apabila t tabel > t hitung, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Sedangkan apabila t tabel < t hitung, maka H_0 ditolak dan H_a diterima Sugiyono (2017).