

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Wilayah penelitian

Penelitian ini dilakukan di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanudin Banten. Jl. Jenderal Sudirman No.30 Panancangan Cipocok Jaya, Sumurpecung, Kecamatan. Serang, Kota Serang, Banten. Kode Pos 42118

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah kumpulan objek baik manusia, hewan dan tumbuhan yang menjadi sumber informasi dimana ciri dan karakteristiknya berbeda-beda.³⁴

Populasi pada penelitian ini adalah mahasiswa UIN SMH Banten sebagai pengguna yang terdaftar pada aplikasi *market place* Shopee.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang diambil dengan menggunakan teknik tertentu yang disebut dengan teknik sampling.³⁵ Pengambilan sample dari suatu populasi disebut penarikan sampling. Teknik.³⁶

Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Non probability sampling* atau

³⁴ Abdul Rahman, *Statistika Lanjutan*, (Tangerang: Media Edukasi Indonesia, 2019), h.25.

³⁵ Abdul Rahman, *Statistika Lanjutan...* h. 26.

³⁶ W. Gulo, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2002). h.56.

penarikan secara acak, dengan menggunakan *non probability sampling* yaitu dengan teknik pengambilan sampel atau elemen secara acak dimana setiap elemen atau anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih menjadi sampel. dengan teknik sampel jenuh, dikarenakan tidak dapat diketahui dengan jelas berapa banyak populasi yang ada. Sehingga dalam penelitian ini peneliti mengambil sampel sebanyak 100 responden.

C. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, yaitu metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada populasi maupun sample tertentu, dengan pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data berupa kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana, dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitian.³⁷ Pengukuran data kuantitatif dan statistic objektif melalui perhitungan ilmiah berasal dari sampel orang-orang atau nasabah yang diminta menjawab atas sejumlah pertanyaan tentang survey untuk menentukan frekuensi dan persentase tanggapan mereka.

³⁷ Sandu Siyoto, Ali Sodik, Dasar Metodologi Penelitian, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), h. 27.

D. Sumber Data yang digunakan

Data primer adalah data yang digunakan dalam penelitian. Data primer merupakan data yang diperoleh dari jawaban atau tanggapan responden atas pernyataan di kuesioner. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kepuasan dan kepercayaan konsumen terhadap minat beli ulang pada *market place* Shopee.

Data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung serta melalui perantara. Data sekunder merupakan hasil data seseorang yang dikumpulkan berdasarkan penelitian dari sumber-sumber yang sudah ada.³⁸ Data sekunder yang dimaksudkan yaitu dokumentasi-dokumentasi yang diharapkan sebagai informasi pelengkap dalam penelitian. Data sekunder yang diperoleh berasal dari kepustakaan, internet, artikel yang berkaitan dan lain-lain.

E. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kepuasan dan kepercayaan konsumen terhadap minat beli ulang pada *market place* shopee. Menggunakan data sekunder yang bersumber dari buku, jurnal penelitian, artikel dan lain sebagainya yang berhubungan dengan penelitian ini. Dan menggunakan data primer dengan

³⁸ Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2019), h. 19.

melakukan observasi dan menyebarkan kuesioner kemudian data diolah dari hasil jawaban responden atas pernyataan kuesioner.

1. Observasi (Pengamatan)

Metode observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui sesuatu pengamatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran.³⁹ Teknik Observasi adalah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti.⁴⁰

2. Kuesioner

Kuesioner adalah alat riset atau survei yang terdiri atas serangkaian pertanyaan tertulis, bertujuan mendapatkan tanggapan dari kelompok orang terpilih melalui wawancara pribadi atau melalui pos daftar pertanyaan.⁴¹

Jawaban pertanyaan angket ini telah dirumuskan sebelumnya dengan lima pilihan yaitu:

- a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Ragu

³⁹ Abdurrahman Fatoni, "*Metode Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*" (Jakarta : Rineka Cipta, 2011), hlm. 104.

⁴⁰ Nana Sudjana, "*Penelitian dan Penilaian*" (Bandung : Sinar Baru, 1989), hlm. 84.

⁴¹ Google "Arti Kata Kuesioner" dalam <https://kbbi.web.id/kuesioner.html> (diakses pada 24 Maret 2022, pukul 13.34 WIB).

- d. Tidak setuju
- e. Sangat tidak setuju

Pemberian skor terhadap nilai angket dilakukan penelitian dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Jawaban sangat setuju diberi skor 5
- 2) Jawaban setuju diberi skor 4
- 3) Jawaban ragu diberi skor 3
- 4) Jawaban tidak setuju diberi skor 2
- 5) Jawaban sangat tidak setuju diberi skor 1

Metode ini digunakan untuk memperoleh data tentang pengaruh kepuasan dan kepercayaan terhadap minat beli ulang pada *market place* shopee.

3. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen, yang artinya barang-barang tertulis.⁴² Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, jurnal, biografi, sejarah dan sebagainya. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan sebagainya. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni yang berbentuk gambar, patung, film dan sebagainya.

⁴² Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), h.158.

F. Operasional Variabel Penelitian

1. Variabel *Independen* (Variabel Bebas)

Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya. Variabel *independen* atau variabel bebas pada penelitian ini adalah Kepuasan (X1), Kepercayaan (X2).

2. Variabel *Dependen* (Variabel Terikat)

Variabel terikat atau dependen merupakan variabel yang dipengaruhi menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Variabel *dependent* yang digunakan pada penelitian ini adalah Minat Beli Ulang (Y).

Variabel-variabel tersebut kemudian dikembangkan menjadi beberapa indikator yang selanjutnya indikator-indikator tersebut dikembangkan menjadi beberapa item pertanyaan dalam kuesioner menggunakan Skala Likert.

Tabel 3.1
Operasional Variabel Penelitian

No	Variabel	Indikator	Pernyataan	Skala
1			1. Saya puas dengan kesesuaian kualitas produk pada	Likert

		Atributes Related to the product	<p><i>market place</i> Shopee dengan harga yang saya bayarkan</p> <p>2. Saya puas dengan keragaman produk pada <i>market place</i> Shopee yang ditawarkan dan sesuai harapan saya.</p> <p>3. Saya puas dengan <i>market place</i> Shopee karena memberikan promo yang unik dan berbeda dari</p>	
--	--	--	---	--

			<i>market place</i> lain.	
2	Kepuasan Konsumen	Attributes related to service	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya puas dengan pelayanan <i>market place</i> Shopee yang menerima keluhan dan kritik konsumen. 2. Saya puas dengan kinerja yang diberikan <i>market place</i> Shopee yang dapat memenuhi permintaan saya tepat waktu. 3. Saya puas karena keluhan para 	

			konsumen dapat diatasi dengan baik.	
3	(X1)	Attributes related to purchase	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya puas karena pelayanan yang ramah. 2. Saya puas karena produk yang ditawarkan mampu di deskripsikan dengan baik. 3. Saya merasa puas karena prosedur untuk mendaftar pada <i>market place</i> Shopee mudah. 4. Saya puas karena reputasi 	

			Shopee sebagai <i>market place</i> baik.	
		Trusting belief	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya percaya olshop pada <i>market place</i> Shopee bersikap jujur. 2. Saya percaya karyawan olshop pada <i>market place</i> Shopee bersedia melayani permintaan saya 3. Saya percaya market place Shopee 	

			mampu memenuhi kebutuhan saya	
		Trusting intention	<p>1. Saya bersedia menerima resiko yang mungkin akan terjadi atas keputusan yang saya ambil pada produk tersebut.</p> <p>2. Saya bersedia menerima rekomendasi yang diberikan oleh <i>market place</i> shopee</p>	

	Kepercayaan Konsumen (X2)			
	Minat Beli Ulang (Y)	Ketersediaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya berminat untuk melakukan pembelian ulang pada <i>merchant market place</i> Shopee dalam waktu dekat ini. 2. Saya akan mereferensikan <i>market place</i> Shopee pada orang lain. 3. Saya akan tetap 	

			<p>membeli pada <i>market place</i> Shopee dikemudian hari.</p> <p>4. Saya selalu mencari informasi mengenai promo dan event terbaru pada <i>market place</i> Shopee.</p>	
--	--	--	---	--

G. Teknik Analisis Data

Setelah data dikumpulkan kemudian dianalisis dengan menggunakan teknik pengolahan data.

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah pengujian sejauh mana alat ukur yang digunakan untuk mengukur variabel yang ada. Uji validasi dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang telah disusun dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur secara tepat, dengan kata lain uji ini

digunakan untuk mengetahui apakah instrumen valid maupun sebaliknya.

Valid tidaknya suatu item instrument dapat diketahui dengan membandingkan indeks kolerasi *Product Moment* atau r hitung dengan nilai kritisnya.⁴³ Suatu koesioner dinyatakan valid ketika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Kriteria untuk penilaian uji validitas sebagai berikut:

r hitung $>$ r tabel, maka pernyataan tersebut valid.

r hitung $<$ r tabel, maka pernyataan tersebut tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indicator tingkat kendalan atau kepercayaan terhadap suatu hasil pengukuran. Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat ukur yang sama. Pada uji ini, nantinya instrument akan memberikan hasil pengukuran yang relatif sama apabila dilakukan pengulangan atas penggunaan instrument tersebut.

Instrumen atau alat ukur yang handal/rekiabel dapat dilakukan dengan cara membandingkan r hitung

⁴³ Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2006), h. 213.

dengan *cronbach alpha*. Jika r hitung \geq *cronbach alpha* maka instrument dinyatakan handal atau reliabel. Nilai *alpha* yang digunakan adalah 0,60.

H. Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan analisis regresi, perlu dilakukan pengujian asumsi klasik terlebih dahulu, agar data sampel yang diolah benar-benar dapat mewakili populasi secara keseluruhan. Uji asumsi klasik dalam penelitian ini mencakup uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heterokedastisitas. Uji asumsi klasik tersebut sebagai berikut:

1. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan salah satu bagian dari uji persyaratan analisis data atau biasa disebut asumsi klasik. Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, dependent variabel dan independent variabel keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak.⁴⁴

Pengambilan kesimpulan untuk membuktikan apakah suatu data mengikuti distribusi normal atau tidaknya, adalah dengan nilai signifikannya, jika signifikan $> 0,05$ maka variabel berdistribusi normal dan sebaliknya, jika signifikan $< 0,05$ maka variabel tidak berdistribusi normal.

⁴⁴ Ridwan sunarto, *Pengantar Statistika*, (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 160.

2. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas adalah keadaan jika suatu variabel bebas berkorelasi dengan satu atau lebih variabel bebas yang lainnya. Jika terjadi korelasi maka dinamakan problem multikolinearitas. Pada mulanya multikolinearitas berarti adanya hubungan linier yang “sempurna” atau pasti, di antara beberapa atau semua variabel yang menjelaskan dari model regresi.

Pengujian dengan menggunakan analisis regresi berganda, maka terdapat dua atau lebih variabel bebas atau variabel independen yang diduga akan mempengaruhi variabel terikat (dependen). Pendugaan tersebut dapat dipertanggung jawabkan apabila tidak terjadi adanya hubungan yang linier (multikolinearitas) diantara variabel-variabel independen.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah variasi residual absolut sama atau tidak sama untuk semua pengamatan. Apabila asumsi tidak terjadinya heteroskedastisitas ini tidak terpenuhi, maka penaksir tidak lagi efisien baik dalam sampel kecil maupun besar dan estimasi koefisien dapat dikatakan menjadi kurang akurat.

4. Uji Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah masalah dalam penelitian. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori-teori relevan, belum didasarkan fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Hipotesis dapat dikatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban empirik.⁴⁵

5. Analisis Regresi Linier Berganda

Dalam penelitian ini, metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Teknik analisis tersebut sesuai untuk menggambarkan atau mendeskripsikan keterkaitan antar variabel. Adapun bentuk persamaan dari regresi linier berganda ini adalah sebagai berikut :

$$Y = a + B_1X_1 + B_2X_2 + e$$

Dimana :

Y : Minat Beli Ulang pada *market place* Shopee

a : Konstanta

b₁,b₂ : Koefisien Regresi

X₁ : Kepuasan

X₂ : Kepercayaan

E : Error Time

⁴⁵ Sugiono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D, (Bandung: Alfabeta, 2015), h. 64.

a. Koefisien Determinasi (Adjusted R Square)

Koefisien determinasi atau adjusted R square merupakan ukuran untuk mengetahui kesesuaian atau ketepatan hubungan antara variabel independen dan dependen dalam suatu persamaan regresi.

b. Koefisien Korelasi (R)

Uji koefisien korelasi digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat dan untuk mengetahui seberapa kuat hubungan antar variabel.

c. Uji F Simultan

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas secara bersama terhadap variabel terikat. Uji F juga digunakan untuk membuktikan kebenaran hipotesis dan mengetahui sejauh mana variabel bebas yang digunakan mampu menjelaskan variabel terikat. Uji dilakukan dengan langkah membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} .

d. Uji T Parsial

Uji T parsial digunakan untuk mengetahui variabel independen secara Parsial (terpisah) terhadap variabel dependen, apakah pengaruhnya signifikan atau tidak. Jika nilai signifikan $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima yang artinya variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terkait.

Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak yang artinya variabel bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.