

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Objek dan Subjek Penelitian

3.1.1 Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah variabel kualitas pelayanan, promosi dan ulasan sebagai variabel *independent* (bebas) dan keputusan pembelian sebagai variabel *dependent*

3.1.2 Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah pengguna aktif Shopee food yang pernah melakukan transaksi pemesanan makanan dan minuman di Shopee food

3.1.3 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2019) Variabel dalam penelitian ini terdiri dari :

1. Variabel *Independent* (Variabel Bebas)

Variabel *independent* adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel *dependen* (terikat) (Sugiyono, 2019). Variabel *Independent* dalam penelitian ini Kualitas Pelayanan (X1), Promosi (X2), Ulasan (X3).

2. Variabel *Dependent* (Variabel Terikat)

Variabel *dependent* (atau variabel terikat) adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat dari variabel lain (variabel

independent) (Sugiyono,2019). Variabel *dependent* penelitian ini yaitu Keputusan Pembelian.

3.2 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah penjelasan bagaimana suatu variabel penelitian diukur, atau dengan kata lain, petunjuk pelaksanaan bagaimana cara mengukur variabel tersebut (Sugiyono,2019). Berdasarkan pada rumusan masalah dan hipotesis yang akan diuji, maka yang akan diuji dalam penelitian ini yaitu :

3.2.1 Keputusan Pembelian

Keputusan pembelian adalah komponen penting dalam perilaku konsumen yang menyebabkan mereka membeli barang atau jasa, keputusan ini dibuat oleh konsumen terlepas dari berbagai faktor yang mempengaruhi dan memotivasi mereka untuk membeli barang atau jasa tersebut (Ragatirta, 2021). Menurut Kotler & Armstrong (2016), menyatakan bahwa terdapat empat indikator keputusan pembelian, yaitu:

Tabel III-1 Indikator dan Distribusi Kuesioner Variabel Keputusan Pembelian

No	Indikator	Butir ke-	Jumlah
1	Kemantapan/keyakinan pada produk	1	1
2	Kesesuaian dengan kebutuhan/keinginan	2	1
3	Kemantapan/keyakinan dalam membeli	3	1
4	Melakukan Pembelian ulang	4	1

Sumber : Kotler & Armstrong,2016.

3.2.2 Kualitas Pelayanan

Tjiptono, 2017 mendefinisikan Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan pada layanan online food delivery dapat dinilai berdasarkan berbagai aspek pengalaman konsumen dalam menggunakan sistem layanan (Pranita et al, 2024) Menurut Parasuraman et al. (2005) indikator Kualitas Pelayanan antara lain.

Tabel III-2 Indikator dan Distribusi Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan

No	Indikator	Butir ke-	Jumlah
1	Kemudahan penggunaan	1	1
2	Pemenuhan pesanan	2	1
3	Ketersediaan informasi	3	1
4	Kualitas pelayanan secara keseluruhan	4	1

Sumber : Parasuraman et al,2005

3.2.3 Promosi

Promosi adalah berbagai cara untuk menginformasikan, membujuk dan menginginkan konsumen secara langsung maupun tidak langsung tentang suatu produk atau brand yang dijual Kotler dan Keller (2016). Menurut (Kotler dan Keller, 2009), indikator promosi yaitu sebagai berikut:

Tabel III-3 Indikator dan Distribusi Kuesioner Variabel Promosi

No	Indikator	Butir ke-	Jumlah
1	Kualitas promosi	1	1
2	Kuantitas promosi	2	1
3	Waktu promosi	3	1

Sumber : Kotler dan Keller, 2009

3.2.4 Ulasan

Ulasan merupakan faktor yang dapat mempengaruhi calon konsumen untuk melakukan pembelian saat mereka mencari berbagai informasi yang relevan tentang produk atau jasa yang akan dibeli (Adi & Nuvriasari, 2021). Menurut Lacermair, Kailer, & Kanmaz (2015), indikator ulasan produk :

Tabel III-4 Indikator dan Distribusi Kuesioner Variabel Ulasan

No	Indikator	Butir ke-	Jumlah
1	Kesadaran	1	1
2	Frekuensi	2	1
3	Perbandingan	3	1
4	Pengaruh	4	1

Sumber : Lacermair, Kailer, & Kanmaz, 2015.

3.3 Instrumen atau Alat Pengumpulan Data

Instrumen atau alat pengumpulan data adalah alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati (Sugiyono, 2019). Oleh karena itu jumlah instrument yang akan digunakan untuk penelitian tergantung pada jumlah variabel yang diteliti frngan bertujuan menghasilkan data kuantitatif yang akurat, maka setiap instrument harus memiliki skala. Pada penelitian ini proses pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebar secara online. Kuesioner digunakan untuk mendapatkan jawaban dari responden. Setelah data terkumpul dilakukan proses *scoring* yaitu pemberian nilai yang berupa angka pada setiap jawaban untuk memperoleh data kuantitatif yang diperlukan dalam hipotesis dengan menggunakan skala likert skala likert terdiri dari lima poin, tabel dibawah yaitu bentuk dari skala likert:

Tabel III-5 Penilaian Skala Likert

Opsi jawaban	Nilai
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (ST)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Sugiyono, 2019

Untuk keperluan analisis kuantitatif dalam penelitian ini maka jawaban akan di modifikasi sebagai berikut :

Tabel III-6 Modifikasi Jawaban

Opsi jawaban	Nilai
Sangat Setuju (SS)	4
Setuju (S)	3
Tidak Setuju (ST)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Hadi & Sytrisno, 2001

Tidak digunakan jawaban netral oleh peneliti berdasarkan pada tiga alasan menurut Hadi & Sytrisno, (2001) sebagai berikut :

1. Jawaban ragu-ragu dikategorikan sebagai jawaban tidak memutuskan, sehingga dapat menimbulkan makna yang berganda berupa belum memberi keputusan, sehingga nampak masih mengambang dan tidak pasti atau diartikan sebagai netral.
2. Tersedianya pilihan jawaban ditengah akan menimbulkan kecenderungan subjek untuk memilih jawaban tengah, terutama bila masih ragu-ragu dalam menentukan pilihan.
3. Tidak tersedianya jawaban ditengah secara tidak langsung membuat subjek harus menemukan pendapat dengan lebih pasti kearah setuju atau tidak setuju.

3.4 Data dan Teknik Pengumpulan Data

Data adalah segala fakta dan angka yang dapat dijadikan bahan untuk menyusun suatu informasi. Teknik pengumpulan data adalah cara yang digunakan peneliti untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dalam penelitian (Sugiyono,2019) data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis yaitu :

3.4.1 Jenis Data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumber aslinya (Sugiyono,2019).. Data Primer diperoleh secara langsung dari responden melalui instrumen penelitian seperti kuesioner atau wawancara. Data primer merupakan data yang paling relevan dengan masalah penelitian karena diperoleh langsung dari sumber yang bersangkutan. Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari jawaban kuesioner yang dibagikan secara langsung kepada responden.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan dari sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, melainkan melalui perantara seperti dokumen, arsip, atau publikasi (Sugiyono,2019). Data sekunder pada penelitian ini diperoleh melalui buku referensi,jurnal dan internet.

3.4.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini untuk memperoleh hasil yang relevan dan akurat melalui :

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan. Dalam penelitian ini, kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup, yaitu kuesioner yang telah menyediakan alternatif jawaban sehingga responden hanya memilih jawaban yang dianggap paling sesuai. Penggunaan kuesioner tertutup ini bertujuan untuk memudahkan responden dalam memberikan jawaban serta mempermudah peneliti dalam melakukan pengolahan dan analisis data penelitian.

2. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan cara pengumpulan data dengan sumber data dari buku pustaka, internet, dan jurnal yang berhubungan dengan penelitian. Studi pustaka atau tinjauan literatur dilakukan dalam rangka memperoleh data-data sekunder untuk menunjang penelitian ini.

3.5 Populasi dan Sampel

3.5.1 Populasi Penelitian

Populasi penelitian adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2019). Populasi penelitian ini yaitu pengguna Shopee food di Kebumen

3.5.2 Sampel Penelitian

Sampel merupakan bagian dari populasi yang dipilih untuk mewakili karakteristik populasi secara keseluruhan dalam suatu penelitian (Sugiyono, 2016). Sampel yang digunakan harus memiliki kesesuaian dengan populasi agar hasil penelitian yang diperoleh dapat digeneralisasikan. Proses penentuan sampel dilakukan melalui teknik tertentu, baik secara acak maupun berdasarkan kriteria khusus, dengan tujuan memperoleh data yang valid dan mencerminkan kondisi populasi yang sebenarnya.

Penelitian ini menerapkan teknik non-probability sampling, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan kesempatan yang sama kepada seluruh anggota populasi untuk terpilih sebagai responden. Adapun metode yang digunakan adalah purposive sampling, yakni pemilihan sampel yang didasarkan pada pertimbangan atau kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Kriteria responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Responden masyarakat Kebumen yang berusia minimal 17 tahun, karena pada usia tersebut individu dianggap telah cukup dewasa dan mampu memberikan penilaian secara rasional.
- b. Responden dalam penelitian ini adalah konsumen shopee yang pernah melakukan pesanan layanan pesan antar makanan di Shopee food di Kabupaten Kebumen dalam 6 bulan terakhir

3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah non probability sampling yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Menurut Sugiyono (2016) purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu yang biasanya dilakukan pada penelitian kuantitatif. Sampel dipilih karena dianggap mampu memberikan informasi yang relevan dan sesuai dengan kebutuhan penelitian. Kriteria responden yang dijadikan sebagai sampel pada penelitian ini yaitu konsumen Shopee food di Kabupaten Kebumen.

$$n = \frac{z^2}{4(moe)^2}$$

$$n = \frac{1,96^2}{4(10\%)^2}$$

$$n = 96,4$$

Keterangan :

n : Jumlah Sampel

z : Tingkat keyakinan dalam penentuan sampel 95% = 1.96

moe : Margin of error, tingkat kesalahan yang dapat di teroir (ditentukan 10%) n sebesar 96,04 jumlah sampel minimum.

Dalam penelitian ini peneliti memutuskan untuk mengambil sampel 150 agar memperoleh data yang lebih memadai.

3.6 Teknik Analisis

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun data secara sistematis yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumen, untuk kemudian diorganisasikan, dijabarkan, disintesis, dan ditarik kesimpulan agar mudah dipahami dan diinformasikan kepada orang lain (Sugiyono,2019).

3.6.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif metode penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah dikumpulkan sebagaimana adanya, tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono,2019). Analisis ini fokus pada penyajian informasi mengenai karakteristik variabel penelitian tanpa mencari hubungan antar variabel atau menguji hipotesis.

3.6.2 Analisis Kuantitatif

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif, yaitu pengolahan data dalam bentuk angka dengan menggunakan metode statistik. Analisis statistik atau kuantitatif digunakan untuk menganalisis data dari kumpulan jawaban kuesioner dengan menggunakan metode statistik. Penelitian ini menggunakan pengujian validitas dan reliabilitas dengan program SPSS 22 *for windows (Statistical Product and Services Solution)*

3.6.3 Teknis Pengujian Instrumen

1. Uji Validitas

Menurut Ghazali (2018), uji validitas merupakan metode yang digunakan untuk menilai apakah suatu kuesioner layak digunakan sebagai alat ukur. Kuesioner dinyatakan valid apabila butir-butir pertanyaannya mampu merepresentasikan dan mengukur variabel yang diteliti secara tepat. Dalam penelitian ini, pengujian validitas dilakukan dengan bantuan program komputer SPSS versi 22 *for Windows (Statistical Product and Services Solution)*, menggunakan *Product moment* dengan rumus :

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

Dimana :

- r = Koefisien korelasi product moment
- n = Banyaknya sampel jumlah responden
- x = Skor tiap yang dipertanyakan

y = Skor total variabel

Menurut (Ghozali, 2013) menentukan r tabel dengan rumus:

Df = Degree of freedom

n = Sampel

Kriteria pengujian validitas adalah sebagai berikut :

- 1) Jika r hasilnya positif, serta $r_{\text{hasil}} > r_{\text{tabel}}$, maka variabel tersebut dinyatakan valid.
- 2) Jika r hasilnya negative, serta r_{hasil} maka variabel tersebut dinyatakan tidak valid.

2. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas merupakan pengujian yang bertujuan untuk mengetahui tingkat konsistensi dan keandalan suatu instrumen penelitian. Menurut Ghozali (2018), instrumen penelitian dikatakan reliabel apabila menghasilkan data yang konsisten dari waktu ke waktu ketika digunakan untuk mengukur objek yang sama. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen tersebut dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data. Uji reliabilitas digunakan untuk memastikan sejauh mana hasil pengukuran tetap stabil apabila pengukuran dilakukan secara berulang dua kali atau lebih.

Menurut Sugiyono (2010) untuk mengukur reliabilitas rumus yang digunakan rumus koefisien alpha conbrach sebagai berikut :

$$r = \frac{\sum xy}{\sqrt{\sum x^2 \sum y^2}}$$

$$\frac{(k-1)}{(1 - \sum r_{ij}^2)}$$

Keterangan :

r = realibilitas instrumen

k = banyaknya butir soal atau pertanyaan

$\sum r_{ij}^2$ = jumlah varians butir

$\sum r_{ij}^2$ = varians total

Untuk menguji reliabilitas butir:

- Jika *Cronbach Alpha* > 0,60 atau 60%, maka butir atau variabel tersebut reliabel.
- Jika *Cronbach Alpha* < 0,60 atau 60%, maka butir atau variabel tidak reliabel.

3.6.4 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik untuk mengetahui apakah model regresi dapat dipakai. Pengujinya dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS for Windows versi 22 uji klasik meliputi sebagai berikut :

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual berdistribusi normal. Hal ini penting karena uji statistik t dan F mengasumsikan bahwa residual mengikuti distribusi normal. Model regresi dikatakan memenuhi asumsi normalitas apabila sebaran data (titik-titik) berada di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis

tersebut, atau apabila histogram residual menunjukkan pola distribusi normal. Sebaliknya, jika sebaran data tidak mengikuti garis diagonal atau histogram tidak membentuk pola distribusi normal, maka model regresi dinyatakan tidak memenuhi asumsi normalitas (Ghozali, 2016).

Secara umum, pengujian normalitas dapat dilakukan dengan mengamati penyebaran data pada grafik Normal Probability Plot (P-P Plot) atau melalui histogram residual. Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas adalah sebagai berikut:

1. Apabila data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
2. Apabila data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal, serta histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

2. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas yaitu hubungan linier antar variabel bebas. Menurut Ghozali (2017) uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat korelasi yang tinggi atau sempurna antar variabel independen. Model regresi yang baik yaitu tidak terjadi korelasi diantara variabel independent. Uji multikolinearitas dapat dilakukan dengan melihat nilai tolerance

dan Variance Inflation Factor (VIF) dari masing masing variabel independet terhadap variabel dependent. Pengambilan keputusan dalam uji multikolinearitas yaitu nilai yang dipakai untuk menunjukan adanya gejala multikolinearitas adalah nilai $VIF < 10$ dan nilai tolerance $> 0,10$.

3. Uji Heteroskedastistas

Menurut Ghazali (2017) heteroskedastisitas memiliki arti bahwa terdapat varian variabel pada model regresi yang tidak sama. Apabila terjadi sebaliknya varian variabel pada model regresi miliki nilai yang sama maka disebut homoskedasitas. Model regresi yang baik adalah homoskedasitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Kebanyakan data *crossesction* mengandung situasi heteroskedastisitas karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran (kecil, sedang, dan besar). Dasar analisis sebagai berikut:

1. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedasitas.
2. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedasitas.

3.6.5 Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi linear berganda merupakan model regresi yang melibatkan lebih dari satu variabel independent. Menurut Ghazali (2018) analisis regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui arah dan seberapa besar pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen. Dalam regresi berganda variabel terikat dipengaruhi oleh dua atau lebih variabel bebas (Sugiyanto,2011).

Rumus sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

Y : Keputusan Pembelian

a : konstanta

b_1 : koefisien regresi kualitas pelayanan

b_2 : koefisien regresi ulasan

b_3 : koefisien regresi promosi

x_1 : variabel Kualitas Pelayanan

x_2 : variabel Promosi

x_3 : variabel Ulasan

e : *error* (variabel bebas lain di luar model garis) variabel

diasumsikan 0

3.6.6 Uji Hipotesis

1. Uji Parsial (Uji T)

Uji t dilakukan untuk menguji signifikansi secara parsial pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dalam model regresi yang sudah dihasilkan. Dalam penelitian ini digunakan tingkat signifikansi 5% $\alpha = 0,05$. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$t_{hitung} = \frac{\sqrt{n-k-1}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

r = Koefisien korelasi parsial

k = Jumlah variabel independen

n = Jumlah data atau kasus

Menentukan ttabel dengan rumus $df = n - k$:

Keterangan:

df = Degree of freedom

k = Sampel

n = Jumlah variabel

Menurut Ghozali (2009:91) hipotesis statiska adalah sebagai berikut: Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan nilai signifikan $> 0,05$ maka H_a ditolak atau H_o diterima, artinya tidak terdapat pengaruh signifikan. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signifikan $< 0,05$ maka H_a diterima atau H_o ditolak, artinya terdapat pengaruh signifikan.

2. Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel independen (X) secara bersama-sama terhadap

variabel dependen (Y) dengan signifikansi 5% (0,05). Rumusnya adalah:

$$f_{hitung} = \frac{r^2 - k}{(1 - r^2) / (n - k - 1)}$$

Keterangan:

r^2 = Koefisien determinasi

n = Jumlah sampel

k = Variabel independent

Menentukan Ftabel dengan rumus:

$$df_1 = k - 1 = 4 - 1 = 3$$

$$df_2 = n - k = 150 - 4 = 146$$

Maka Ftabel adalah 2,67

Dimana:

df = *Degree of freedom*

n = Sampel

k = Jumlah variabel

3. Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model regresi yang digunakan dalam menjelaskan variabel-variabel dependen (Ghozali, 2013). Nilai R^2 berbeda antara 0 dan 1. Jika nilai R^2 semakin mendekati satu artinya semakin besar variabel independen. Nilai R^2 dapat dicari sebagai berikut:

$$R^2 = \frac{a \sum y + b \sum xy - n(y)^2}{\sum y^2 - n(y)^2}$$

Keterangan:

R^2 = Banyaknya koefisien determinasi sampel

a = Titik potong kurva terhadap sumbu Y (koefisien)

b = Slope garis estimasi yang paling baik

n = Banyaknya data

x = Nilai variabel X

y = Nilai variabel Y

Koefisien determinasi mempunyai kegunaan yaitu untuk mengukur ketetapan suatu garis regresi yang ditetapkan terhadap suatu kelompok data hasil observasi. Semakin besar nilai R^2 , semakin tepat pula garis regresinya. Sebaliknya semakin kecil nilai R^2 , maka semakin tidak tepat garis regresinya untuk mewakili data hasil observasi. Nilai R^2 antara 0 sampai dengan 1. Model persamaan dianggap baik apabila koefisien determinasi sama dengan satu atau mendekati satu. Untuk mengukur besarnya pengaruh dari variabel bebas terhadap turunnya nilai Y.