

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

##### 1. Pendekatan penelitian

Dalam melakukan penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif yang berfokus pada pengaruh kemudahan, faktor emosional, pelayanan, dan keamanan terhadap kepuasan pelanggan (studi kasus pada *Online shop Moodcoop\_Store* di Tulungagung).

Pendekatan kuantitatif merupakan pendekatan penelitian yang menggunakan data berbentuk angka dan analisis menggunakan statistik. Penelitian kuantitatif adalah penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta hubungan-hubungannya. Tujuan penelitian kuantitatif adalah mengembangkan dan menggunakan model-model matematis, teori-teori dan/atau hipotesis yang berkaitan dengan fenomena alam. Proses pengukuran adalah bagian yang sentral dalam penelitian kuantitatif karena hal ini memberikan hubungan yang fundamental antara pengamatan empiris dan ekspresi matematis dari hubungan-hubungan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif merupakan metode untuk menguji teori – teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antar variabel. Variabel – variabel ini diukur biasanya dengan instrumen penelitian sehingga data yang terdiri dari angka – angka dapat dianalisis berdasarkan prosedur

statistic. Definisi lain menyebutkan penelitian kuantitatif adalah penelitian yang banyak menuntut penggunaan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya. Demikian pula pada tahap kesimpulan penelitian akan lebih baik bila disertai dengan gambar, table, grafik, atau tampilan lainnya.<sup>43</sup>

## 2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian menurut tingkat explansi adalah yang dimaksud menjelaskan kedudukan variabel – variabel yang diteliti serta hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya.

Dalam penelitian ini menggunakan penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui antara dua variabel atau lebih. Pada umumnya, penelitian ini membutuhkan data variabelnya sendiri sehingga penelitian ini memerlukan kegiatan pengumpulan data. Dengan data yang sudah dikumpulkan, dapat diambil sebuah kesimpulan antara hubungan variabel yang ada. Hasil penelitian ini akan dapat digunakan untuk membangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, memprediksi, dan mengontrol suatu pengaruh.<sup>44</sup>

---

<sup>43</sup>Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Kencana, 2011), hlm.,38.

<sup>44</sup>Muslich Anshori, Sri Iswanti, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Surabaya: Airlangga University Press, 2009), hlm.,12 – 13.

## B. Populasi, Sampling, dan Sampel Penelitian

### 1. Populasi

Populasi adalah subjek /objek dengan karakteristik tertentu yang akan dipelajari oleh peneliti dan ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah pelanggan yang pernah belanja online di MoodCoop\_Store Tulungagung.<sup>45</sup>

### 2. Teknik Sampling

Teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel dalam penelitian. Teknik sampling yang digunakan adalah *simple random sampling*). Simple random sampling adalah pengambilan sampel populasi yang dilakukan secara acak, tanpa memperhatikan stara yang terdapat dalam populasi tersebut.<sup>46</sup>

### 3. Sampel penelitian

Sampel penelitian adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, atau bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu. Sampel harus benar – benar mencerminkan keadaan populasi, artinya kesimpulan hasil yang diangkat dari sampel harus berdasarkan populasi dalam penelitian.<sup>47</sup>

Rumus Solvin yang digunakan untuk menentukan jumlah minimal sampel dari bulan januari – April 2021 sebagai berikut:

---

<sup>45</sup>Dr. Ajat Rukajat, M.MPd, “*Pendekatan Penelitian Kuantitatif*”, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018),.hlm. 5-6.

<sup>46</sup>Dr. Sandu Siyoto, SKM.,M.Kes dan M. Ali Sodik, M.A, “*Dasar Metodologi Penelitian*”, (Yogyakarta: Literasi Media PUBLISHING, 2015),.hlm. 65.

<sup>47</sup>Ibid.,hlm. 64.

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

$$n = \frac{1400}{1+1400(10\%)^2}$$

$$n = \frac{1400}{1+1400(0,01)}$$

$$n = \frac{1400}{1+14}$$

$$n = \frac{1400}{15}$$

$$n = 93,33$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Perkiraan tingkat kesalahan 10%

Adapun jumlah populasi yang akan diambil sampelnya minimal 93,33 dibulatkan menjadi 100 orang. Dalam penelitian ini, sampel yang digunakan harus memenuhi kriteria sebagai berikut :

- a. Pelanggan yang pernah belanja online pada online shop MoodCoop\_Store di Tulungagung.
- b. Pelanggan yang pernah belanja online pada online shop MoodCoop\_Store di Tulungagung baik perempuan atau laki – laki.

### **C. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran**

#### **1. Sumber Data**

Data adalah fakta empirik yang dikumpulkan oleh peneliti untuk kepentingan memecahkan masalah atau menjawab pertanyaan penelitian. Data penelitian dapat berasal dari berbagai sumber yang

dikumpulkan dengan menggunakan berbagai teknik selama kegiatan penelitian berlangsung. Dalam hal ini, data bisa dianggap sebagai obyek dan informasi adalah suatu subyek yang bermanfaat bagi penerimanya. Data adalah sesuatu yang belum mempunyai arti bagi penerimanya dan masih memerlukan adanya suatu pengolahan. Informasi juga bisa disebut sebagai hasil pengolahan ataupun pemrosesan data. Dalam penelitian ini terdapat dua sumber data yaitu data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari pengumpulan data objek penelitian. Untuk pengumpulan data peneliti menggunakan beberapa metode yaitu: teknik konsioner, wawancara, observasi.

b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada (peneliti sebagai tangan kedua). Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber seperti Biro Pusat Statistik (BPS), buku, laporan, jurnal, dan lain-lain.<sup>48</sup>

2. Variabel

Variabel merupakan suatu obyek penelitian yang dapat berubah atau dirubah sehingga dapat mempengaruhi hasil penelitian. Dengan

---

<sup>48</sup>Ibid., hlm. 67-68.

penggunaan variabel dapat memudahkan peneliti memperoleh atau memahami suatu permasalahan. Dalam penelitian ini terdapat variabel bebas (independen) dan variabel terikat (dependen).

- a. Variabel bebas (variabel independen), variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen. Variabel bebas dalam penelitian adalah:

Kemudahan (X1)

faktor emosional (X2)

pelayanan (X3)

kemanan (X4)

- b. Variabel terikat (variabel dependen), variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah:

Kepuasan pelanggan (Y)<sup>49</sup>

### 3. Skala pengukurannya

Skala pengukuran adalah kesepakatan yang digunakan sebagai dasar untuk menentukan seberapa panjang interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur yang digunakan dalam pengukuran menghasilkan data yang kuantitatif. Dalam penelitian ini menggunakan skala *Likert*, skala *Likert* adalah skala yang digunakan untuk mengukur perilaku individu dengan merespon 5 butir pilihan pada setiap pertanyaan.

---

<sup>49</sup>Slamet Riyanto, S.T., M.M. dan Dr. Aglis Andhita Hatmawan, s.E., M.M., "Metode Riset Penelitian Kuantitatif", (Yogyakarta: Budi Utama, 2020),.hlm. 22.

Kemudahan penggunaan skala *Likert* menyebabkan skala ini lebih banyak digunakan oleh berbagai pihak, seperti peneliti dalam mengukur kepuasan. Skala likert dikemukakan oleh Rensis Likert, seorang ahli psikologi dari Amerika Serikat.

Definisi skala *Likert* adalah skala yang digunakan untuk mengukur persepsi, sikap, dan pendapat seseorang atau kelompok mengenai sebuah peristiwa atau fenomena sosial. Skala ini merupakan suatu skala psikometrik yang biasa diaplikasikan dalam angket dan paling sering digunakan untuk riset yang berupa survei. Skala *Likert* juga merupakan alat untuk mengukur atau mengumpulkan data dengan cara menjawab butir – butir pertanyaan. Untuk keperluan kuantitatif, maka jawaban jawaban tersebut dapat diberi skor.<sup>50</sup>

**Tabel 3.1**

**Skala Likert**

<b>No</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Skor</b>
<b>1.</b>	<b>Sangat Setuju (ST)</b>	<b>5</b>
<b>2.</b>	<b>Setuju (S)</b>	<b>4</b>
<b>3.</b>	<b>Kurang Setuju (KS)</b>	<b>3</b>
<b>4.</b>	<b>Tidak Setuju (TS)</b>	<b>2</b>
<b>5.</b>	<b>Sangat Tidak Setuju (STS)</b>	<b>1</b>

---

<sup>50</sup>ibid., hlm. 24 -25.

## **D. Teknik Pengumpulan Data dan instrumen Penelitian**

### 1. Teknik Pengumpulan Data

Kegiatan penelitian yang terpenting adalah pengumpulan data. Menyusun instrumen adalah pekerjaan penting di dalam langkah penelitian, tetapi mengumpulkan data jauh lebih penting lagi, terutama jika peneliti menggunakan metode yang rawan terhadap masuknya unsur subjektif peneliti. Itulah sebabnya menyusun instrumen pengumpulan data harus ditangani secara serius agar diperoleh hasil yang sesuai dengan kegunaannya yaitu pengumpulan variabel yang tepat.

Pengumpulan data dalam penelitian perlu dipantau agar data yang diperoleh dapat terjaga tingkat validitas dan reliabilitasnya. Pengumpulan data dalam penelitian ini antara lain adalah :

#### a. Kuensioner

Metode pengumpulan data dengan memberikan atau menyertakan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan responden memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut.

#### b. Wawancara

Metode pengumpulan data dengan cara bertanya langsung kepada pihak pemilik usaha untuk memperoleh data yang dibutuhkan.

#### c. Observasi

Metode pengumpulan data dengan cara pengamatan langsung pada obyek penelitian. Dalam menggunakan metode observasi cara yang paling efektif adalah melengkapinya dengan format atau blangko pengamatan sebagai instrumen. Format yang disusun berisi item-item tentang kejadian atau tingkah laku yang digambarkan akan terjadi. Peranan yang paling penting dalam menggunakan metode observasi adalah pengamat. Pengamat harus jeli dalam mengamati adalah menatap kejadian, gerak atau proses. Dengan lain perkataan, pengamatan harus objektif.

#### d. Kepustakaan

Metode penelitian dengan cara membaca jurnal-jurnal penelitian, literatur ilmiah dan buku pustaka yang sesuai dengan permasalahan yang sesuai dengan penelitian ini.<sup>51</sup>

## 2. Instrumen Penelitian

Menyusun instrumen merupakan langkah penting dalam pola prosedur penelitian. Instrumen berfungsi sebagai alat bantu dalam mengumpulkan data yang diperlukan. Bentuk instrumen berkaitan dengan metode pengumpulan data. Jumlah instrumen penelitian tergantung pada banyaknya variabel dalam penelitian.<sup>52</sup>

---

<sup>51</sup>Dr. Sandu Siyoto, SKM.,M.Kes dan M. Ali Sodik, M.A, "*Dasar Metodologi Penelitian*", (Yogyakarta: Literasi Media Puslising, 2015).,hlm. 75-77.

<sup>52</sup>Ibid.,hlm 78.

## E. Analisis Data

Statistik pada prinsipnya dapat diartikan sebagai sebuah kegiatan untuk mengumpulkan data, meringkas atau menyajikan data, menganalisis data dengan metode tertentu, dan menginterpretasikan hasil analisis tersebut. Berkaitan dengan penelitian maka ilmu statistik berguna untuk membantu dalam pengambilan keputusan atas suatu masalah tertentu.<sup>53</sup>

Statistik deskriptif adalah metode meringkas, mengorganisasikan dan menyederhanakan data. Statistik deskriptif berkenaan dengan deskriptif data, menghitung rata-rata dan varians dari data mentah, yang kemudian dideskripsikan dengan menggunakan tabel-tabel atau grafik sehingga dengan mentah lebih mudah dibaca dan dipahami.<sup>54</sup>

### 1. Uji Asumsi Klasik

Beberapa persyaratan untuk memenuhi uji analisis kelayakan data diantaranya:

#### a. Uji normalitas

Menguji data yang dikumpulkan memiliki distribusi normal/ tidak karena suatu data dikatakan baik apabila memiliki pola berdistribusi normal.<sup>55</sup>

#### b. Uji multikolinieritas

---

<sup>53</sup>Irwan Gani dan Siti Amalia, "Alat Analisis Data", (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2015) hlm.,1.

<sup>54</sup>Dr. Ali Mauludi, AC., M.A., *Statistik 2*, (Jakarta: Alim's Publishing, 2017), Hal. 6

<sup>55</sup>Singgih Santoso, *Statistik Multivariat Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2010), hal. 43.

Terdapat pada analisis regresi berganda dengan alasan memiliki  $< 1$  variabel bebas dimana juga akan terjadi hubungan korelasi kuat atau lemahnya antara variabel bebas tersebut.<sup>56</sup>

c. Uji heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas artinya varians variabel dalam model tidak sama. Konsekuensi heteroskedastisitas dalam model regresi adalah penaksiran yang tidak efisien baik dalam sampel kecil maupun besar. Salah satu cara yang dapat digunakan untuk melihat adanya kasus heteroskedastisitas adalah dengan memerhatikan plot sebaran residual dan variabel yang diprediksi.<sup>57</sup>

2. Analisis Regresi Ganda

Analisis regresi ganda akan digunakan apabila memiliki variabel bebas minimal 2. Analisis ini digunakan dengan alasan memiliki  $< 1$  variabel bebas dan meramalkan keadaan variabel terikat.

Persamaan regresi untuk tiga prekursor adalah:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3$$

3. Uji Hipotesis

a. Uji T (Uji Koefisien Regresi Parsial)

---

<sup>56</sup>Ibid., hlm. 233.

<sup>57</sup> Imam Gunawan, *Pengantar Statistika Inferensial*, (Jakarta: PT RajaGrafindoPersada, 2017), hlm. 103.

Mengetahui signifikasi pengaruh setiap independence variable (secara parsial) yang terdiri dari  $(X_1, X_2, \dots, X_n)$  terhadap dependent variable (Y).<sup>58</sup>

b. Uji F (Uji Koefisien Regresi Secara Bersama-Sama)

Mengetahui signikasi pengaruh secara simultan independence variable  $(X_1, X_2, X_3 \dots X_n)$  terhadap dependent variable (Y).<sup>59</sup>

c. Uji Koefisien Determinasi

Mengetahui besarnya pengaruh independence variable terhadap dependent variable. Koefisien determinasi terdiri antara 0 dan 1. Semakin kecil koefisien determinasi maka kemampuan pengaruh independence variable terhadap dependent variable juga kecil atau terbatas begitu juga sebaliknya. <sup>60</sup>

## **F. Definisi dan Konsep Operasional**

### **X1 Kemudahan**

#### **X1.1 Transaksi**

X1.1.1 Apakah anda merasa mudah dengan transaksi pembayaran sisitem

COD yang ditawarkan Online MoodCood Store Tulungagung ?

---

<sup>58</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: PT Alfabet, 2016), Hlm., 203

<sup>59</sup>Mila Fursiana Salma Musfiroh, et. all. “*Kontribusi Perbankan Syariah Terhadap Perkembangan UMKM Di Kecamatan Banjarnegara*”, (Wonosobo: Mangku Bumi, 2018), hlm.87.

<sup>60</sup>Ibid., hlm. 86

X1.1.2 Apakah intruksi pemesanan produk di online MoodCoop Store mudah ?

### **X1.2 Efisiensi Waktu**

X1.2.1 Apakah anda merasa mudah dalam mendapatkan informasi mengenai produk dengan adanya teknologi informasi ?

X1.2.2 Apakah efeseensi waktu membuat anda merasa mudah dalam belanja di online MoodCoop store Tulungagung ?

### **X2 Emosional**

#### **X2.1 Kebanggaan Diri**

X2.1.1 Apakah setelah melakukan pembelian online MoodCoop Store dapat menciptakan rasa senang dalam diri anda?

X2.1.2 Apakah setelah melakukan pembelian online MoodCoop Store dapat menciptakan rasa bangga dalam diri anda?

#### **X2.2 Kepercayaan Diri**

X2.2.1 Apakah setelah melakukan pembelian online MoodCoop Store dapat menciptakan rasa percaya diri dalam diri anda?

X2.2.2 Apakah setelah melakukan pembelian online MoodCoop Store dapat menciptakan rasa nyaman dalam diri anda?

### **X3 Pelayanan**

#### **X3.1 Responsiviness**

X3.1.1 Apakah pelayanan penjualan di online MoodCoop Store cepat merespon permintaan ?

X3.1.2 Apakah pelayanan yang diberikan di online MoodCoop Store dengan sopan dan ramah ?

### **X3.2 Ability**

X3.2.1 Apakah Online MoodCoop Store mampu memenuhi produk sesuai permintaan pelanggan ?

X3.2.2 Apakah Online MoodCop Store mampuan menangani setiap komplain pelanggan dengan cepat ?

X3.2.3 Apakah pelayanan yang diberikan di lakukan dengan komunikasi yang efesien, jelas dan akurat ?

### **X4. Keamanan**

#### **X4.1 Keamanan Transaksi**

X4.1.1 Apakah anda merasa aman dengan transaksi bayar ditempat yang ditawarkan online MoodCoop Store Tulungagung ?

X4.1.2 Apakah online MoodCoop Store menjamin kerahasiaan data pelanggan ?

X4.1.3 Apakah online MoodCoop Store Tulungagung jujur dalam memberikan informasi terhadap kualitas barang ?

#### **X4.2 Keamanan Pengiriman**

X4.2.1 Apakah adanya jaminan ganti rugi apabila ada kerusakan dengan barang yang dikirim ?

X4.2.2 Apakah online MoodCoop Store menjamin keamanan dalam pengemasan pengiriman produk?

X4.2.3 Apakah online MoodCoop Store selalu memberikan bukti pengirman berupa resi ?

### **Y1 Kepuasan Pelanggan**

#### **Y1.1 Kesesuaian Harapan dan Realita**

Y1.1.1 Kemudahan dalam berbelanja di online MoodCoop Store Tulungagung membuat saya puas.

Y1.2 Pelayanan jasa atau produk yang diberikan sesuai dengan harapan saya.

#### **Y1.2 Pembelian Secara Berulang**

Y1.2.1 Faktor Emosional dalam diri saya naik setelah belanja di online MoodCoop Store Tulungagung.

Y1.2.2 Keamanan yang diberikan toko online MoodCoop Store mampu menyakinkan saya untuk berbelanja disana.