

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Menurut (Sigit sapto nugroho dkk, 2020:75), mengatakan bahwa penelitian adalah kegiatan ilmiah yang berdasarkan pada suatu analisis dan konstruksi yang harus dilakukan dengan sistematis, metodologis dan konsisten yang bertujuan untuk mengungkapkan suatu kebenaran yang dibagi dalam 3 (tiga) jenis kegiatan, yaitu:

1. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang mempunyai sifat deskriptif, penelitian ini lebih cenderung menggunakan analisis. Dalam penelitian ini proses dan makna lebih banyak ditonjolkan dengan menggunakan landasan teori sebagai panduan untuk fokus pada penelitian berdasarkan fakta yang ada di lapangan.
2. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang melakukan investigasi secara sistematis untuk meneliti sebuah fenomena dengan cara mengumpulkan data-data yang bisa diukur menggunakan ilmu statistik, matematika dan komputasi. Penelitian kuantitatif memiliki tujuan untuk mengembangkan teori hipotesis yang memiliki kaitan dengan fenomena-fenomena alam.
3. Penelitian campuran adalah penelitian yang menggabungkan penelitian bentuk kuantitatif dan kualitatif. Penelitian campuran ini lebih kompleks dibandingkan penelitian-penelitian yang disebutkan di atas, karena pada penelitian ini tidak hanya mengumpulkan dan menganalisis data namun juga melibatkan fungsi-fungsi dari penelitian kuantitatif dan kualitatif. Penggunaan dari kedua metode penelitian itu diharapkan bisa memberikan pemahaman yang lebih lengkap mengenai masalah penelitian yang diangkat.

Berdasarkan pendapat tersebut di atas, maka penulis menggunakan jenis penelitian Kuantitatif.

3.2. Variabel Penelitian

Variabel penelitian merupakan sebuah konsep dalam suatu penelitian yang kemudian konsep tersebut menjadi hal yang harus diamati dan juga diteliti oleh seorang peneliti. Variabel penelitian juga dapat diartikan sebagai kegiatan menguji hipotesis atau kesimpulan atau dugaan sementara yang mana bertujuan untuk menguji kecocokan antara teori dan fakta empiris yang ada di dalam dunia nyata. Menurut Arikunto (2010) dalam penelitian (Noor, 2011) mengemukakan bahwa “variabel penelitian adalah suatu objek penelitian yang menjadi pusat perhatian dari penelitian yang dilakukan.”

Variabel bebas (X) yaitu variabel yang mempengaruhi atau yang menjadikan terjadinya sebab perubahan variabel dependen atau variabel Y, yang menjadi masalah dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini variabel yang dimaksud adalah kualitas pelayanan, dengan indikator:

- 1) *Tangibel* (Berwujud)
- 2) *Reliability* (Keandalan)
- 3) *Responsiviness* (Ketanggapan)
- 4) *Assurance* (Jaminan)
- 5) *Empatty* (Empati)

Variabel terikat yaitu variabel terikat yang dipengaruhi oleh variabel X atau variabel Independen. Dalam penelitian ini variabel yang dimaksud adalah Keputusan Pembelian dengan indikator :

1. Pengenalan masalah
2. Pencarian informasi
3. Evaluasi alternative
4. Keputusan pembelian
5. Perilaku pasca pembelian

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2019:126) dalam penelitian (Permana et al., 2021) menjelaskan bahwa “Populasi adalah suatu wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian diambil kesimpulannya.”

Menurut (Arikunto, 2012:104) dalam penelitian (Maulana et al., 2020) “Jika dalam populasinya kurang dari 100 orang, maka jumlah sampelnya diambil secara keseluruhan, tetapi jika populasinya lebih besar dari 100 orang, maka bisa diambil 10-15% atau 20-25% dari jumlah populasinya.

Dalam Penelitian ini yang menjadi populasi adalah konsumen yang mempunyai pengalaman dalam berbelanja PT zpay komunika yang jumlahnya sebanyak 50 Responden

3.3.2 Sampel

Menurut Sugiyono, (2017: 81) dalam penelitian (Permana et al., 2021) “Sampel ialah bagian dari populasi yang menjadi sumber data dalam penelitian, dimana populasi merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sedangkan ”Menurut Handayani (2020), “teknik pengambilan sampel atau biasa disebut dengan sampling adalah proses menyeleksi sejumlah elemen dari populasi yang diteliti untuk dijadikan sampel, dan memahami berbagai sifat atau karakter dari subjek yang dijadikan sampel, yang nantinya dapat dilakukan generalisasi dari elemen populasi.”

Menurut Akurinto (2006; 134), jika kita hanya akan meneliti sebagian dari populasi, maka penelitian tersebut disebut penelitian sampel. Sampel adalah sebagian atau wakil popilasi yang di teliti . Untuk subjek yang kurang dari 100, lebih baik di ambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Tetapi, jika jumlah subjeknya besar, dapaty di ambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih, tergantung dari kemampuan peneliti dilihat dari pengamatan dari setiap subjek, karena hal ini menyangkut banyak sedikitnya data. Maka hal itu maka penulis mengambil seluruh jumlah populasi untuk di jadikan sampel sebanyak 50 Responden.

3.4 Instrumen Penelitian

Dalam melakukan pengambilan data penelitian kita mengenal instrument penelitian. Secara umum, instrument penelitian adalah alat bantu

untuk kesuksesan proses pengambilan data entah itu menggunakan metode observasi, wawancara atau lainnya. Menurut Sugiyono (2018) “instrumen penelitian adalah suatu alat yang diamati. Instrument penelitian yang digunakan adalah lembar kuesioner.” Kuesioner dalam penelitian ini disusun berdasarkan indikator penelitian.

Instrumen yang diterapkan dalam penelitian ini dirancang untuk memperoleh data yang tepat, terutama melalui penggunaan skala Likert. Menurut Sugiyono (2016) dalam (Good, 2015: 26) “skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial.” Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan instrument berbentuk kuesioner atau angket dengan pemberian skor sebagai berikut :

- | | | |
|----|--------------------------|---------------|
| 1. | SS : Sangat Setuju | Diberi skor 4 |
| 2. | S : Setuju | Diberi skor 3 |
| 3. | TS : Tidak Setuju | Diberi skor 2 |
| 4. | STS: Sangat Tidak Setuju | Diberi skor 1 |

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2020) dalam “metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivis, digunakan untuk memeriksa populasi dan sampel tertentu dan mengumpulkan data menggunakan alat penelitian, menganalisis data kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis.”

3.5.1 Sumber Data

Dalam penelitian ini, pendekatan peneliti menggunakan metodologi kuantitatif dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Data primer

Data primer adalah yang langsung diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian. Menurut Sekaran dan Bougie (2019) data primer adalah data responden, individu, kelompok focus, dan panel yang secara khusus ditentukan oleh peneliti dan dimana pendapat bisa dicari terkait permasalahan tertentu. Data primer diperoleh langsung

dari penyebaran daftar pertanyaan kepada pegawai sebagai objek yang terpilih.

2. Data skunder

Data skunder adalah data yang diperoleh dari sumber yang sudah ada (Sekaran dan Bougie, 2019). Data skunder dalam penelitian ini di peroleh dari literatur, jurnal, majalah, Koran dll atau data-data yang berhubungan dengan penelitian.

3.5.2 Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data merupakan sebuah usaha untuk memperoleh data yang di perlukan dalam penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah:

1. Observasi

Pengumpulan data yang dilakukan langsung ke tempat penelitian dan mengumpulkan data yang diperlukan.

2. Kuesioner (angket)

Pengumpulan data dengan menyebarkan daftar pertanyaan kepada beberapa pegawai (responden penelitian) dengan menggunakan metode skala. Setiap indikator pertanyaan dari kuesioner menggunakan skala Likert. Skala ini banyak digunakan karena memberi peluang kepada responden untuk mengekspresikan perasaan mereka dalam bentuk persetujuan terhadap suatu pernyataan. Dokumentasi yaitu dengan mengumpulkan beberapa peristiwa yang terjadi pada saat obeservasi

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisi data adalah proses mempelajari dan mengelola data untuk mengidentifikasi pola, hubungan, dan informasi yang penting yang terkandung didalamnya. Tujuannya adalah untuk mendapatkan pemahaman yang lebih dalam tentang data yang dianalisis dan mengambil keputusan berdasarkan informasi yang ditemukan.

3.6.1 Uji Validitas

Uji validasi yang dimaksud untuk mengetahui tingkat kevalidan dari instrument kuesioner yang digunakan dalam pengumpulan data. Pengujian

dilakukan dengan mengkorelasi skor butir dengan skor total menggunakan rumus korelasi *product moment*. Dianggap valid apabila r positif dan r -terhitung $> r$ -tabel, jadi apabila korelasi antara butir-butir dengan skor total kurang dari r -tabel atau negatif maka butir dalam instrument tersebut tidak valid.

Sugiyono (2019) dalam (Ardista, 2021:41) menjelaskan bahwa “validitas adalah instrumen yang dapat digunakan untuk mengukur antara data yang terjadi pada objek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti.”

$$R_{hitung} = \frac{NZXF - ZXZF}{\sqrt{\{NZX^2 - (ZX)^2\} \{NZF^2 - (ZF)^2\}}}$$

Keterangan:

R_{hitung}	=Koefisien validitas item soal
X	= variabel bebas (Kualitas Pelayanan) Y = variabel terikat (Keputusan Pembelian)
N	=Jumlah responden (banyaknya sampel)

3.6.2 Uji Realibilitas

Uji realibilitas adalah untuk mengetahui adanya konsisten alat ukur (kuesioner) apakah pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Uji reabilitas dalam penelitian ini menggunakan teknik pengukuran koeffisien dari *Cronbach Alpha*. Suatu kuesioner dapat dikatakan handal (reliabel) apabila memiliki kehandalan atau *alpha* sebesar 0,6 atau lebih. Selain itu, Cronbach Alpha yang semakin mendekati 1 menunjukkan semakin tinggi konsistensi internal reliabilitasnya. Menurut Sugiyono (2017: 130) menyatakan bahwa “uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama.”

$$r_b = \frac{NZXF - ZXZF}{\sqrt{\{NZX^2 - (ZX)^2\} \{NZF^2 - (ZF)^2\}}}$$

Keterangan:

r_b = Indeks korelasi antara dua belahan instrumen

X = Jumlah item ganjil

Y = Jumlah item genap

N = Jumlah responden

3.6.3 Uji hipotesis

a. Regresi Linear Sederhana

Uji ini bertujuan untuk menentukan suatu besaran yang menyatakan kuat besaran kontribusi suatu variabel dengan variabel lainnya dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$Y = \alpha + bx$ Keterangan:

Y : variabel dependen (Keputusan Pembelian)

X : variabel independen (Kualitas Pelayanan)

α : konstanta (nilai dari Y apabila $X=0$)

B : koefisien regresi (pengaruh positif atau negatif)

b. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) definisikan sebagai angka yang menunjukkan seberapa baik variabel independen dalam model statistik menjelaskan variasi variabel dependen. Nilainya berkisar dari 0 hingga 1, di mana 1 menunjukkan kesesuaian model dengan data. Ketika nilai R^2 semakin kecil kapasitas variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen menjadi lebih terbatas, sedangkan semakin besar nilai R^2 , semakin mendekati 1, maka kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen menjadi lebih baik.

c. Uji t (Uji Parsial)

Uji t merupakan pengujian koefisien regresi parsial individual yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel

independent (X) secara individual mempengaruhi variabel dependent (Y). bentuk pengujiannya yaitu sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan

$H_0 : b_1 = 0$ (artinya, Kualitas Pelayanan secara parsial tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian.

$H_0 : b_1 \neq 0$ (artinya, Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap (Keputusan Pembelian).

2. Keputusan Pembelian

$H_a : b_1 = 0$, artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian

Nilai thitung akan dibandingkan dengan nilai t-tabel. Kriteria pengambilan keputusan:

H_0 diterima bila $t_{hitung} < t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

H_a diterima bila $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.7.1 Lokasi

Lokasi Penelitian ini bertempat di PT zpay komunika, yang beralamat di

3.7.2 Jadwal Penelitian

Untuk melaksanakan penelitian ini, peneliti telah membuat jadwal sebagai panduan penelitian sebagai berikut :

Tabel 3.1
Jadwal Penelitian

Kegiatan	JADWAL																	
	Januari 2025		Februar i 2025				Maret 2025				April 2025				Agustus 2025			
	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Kegiatan Proposal Skripsi																		
Konsultasi Kepada Dosen Pembimbing																		
Pendaftaran Seminar Proposal Skripsi																		
Pengumpulan Data																		
Penulisan Naskah																		
Ujian Skripsi																		

Sumber : Diolah Oleh Peneliti (2025).