**BAB III**

**METODE PENELITIAN**

1. **Obyek Penelitian.**

Pada penelitian ini, yang menjadi objek penelitian adalah aplikasi Zomato, sedangkan subjek penelitian adalah konsumen aplikasi Zomato yang berdomisili di Kelapa Gading, Jakarta Utara.

1. **Desain Penelitian.**

Menurut Sugiyono (2017 : 2) yang dimaksud dengan metode penelitian adalah sebagai berikut : "Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu."

Menurut Cooper dan Schindler (2014), desain penelitian adalah sebuah aktifitas dan rencana yang berdasarkan waktu, rencana yang selalu didasari oleh pertanyaan riset, sebuah panduan untuk memilih sumber dan tipe dari informasi, sebuah kerangka untuk menspesifikasikan hubungan antara variable yang ada di studi, dan merupakan skema procedural untuk setiap aktifitas penelitian. Penelitian kuantitatif adalah pengukuran tepat tentang beberapa perilaku, pengetahuan, opini, atau sikap. Ada tujuh klasifikasi desain penelitian menurut Cooper dan Schindler (2014), yaitu:

1. Derajat dari kristalisasi pertayaan riset

Penelitian ini merupakan penelitian formal, maka penelitian dimulai dengan hipotesis atau pertanyaan riset dan melibatkan prosedur yang tepat dan spesifikasi sumber data, tujuan dari desain penelitian formal adalah untuk menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan.

1. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan pada studi adalah komunikasi dimana peneliti memberikan pertanyaan subjek penelitian dan mengumpulkan respon mereka dalam bentuk kuesioner.

1. Pengendalian Variabel-Variabel oleh Peneliti

Peneliti menggunakan desain *ex post facto*, dimana peneliti tidak memiliki control atas variable-variabel, peneliti hanya dapat melaporkan apa yang telah terjadi atau yang sedang terjadi.

1. Tujuan Studi

Penelitian ini termasuk peneletian deskriptif, dimana tujuan dari penelitian ini adalah untuk mencari tau siapa, dimana, apa, kapan, dan berapa banyak.

1. Dimensi Waktu

Penelitian ini termasuk dalam penelitian cross-sectional jika dilihat dari dimensi waktunya, dimana penelitian ini hanya dilakukan sekali, yaitu pada saat penyebaran kuesioner ke pengguna aplikasi Zomato yang ada di Kelapa Gading, Jakarta Utara.

1. Cakupan Topik

Penelitian ini adalah penelitian statistic, dimana penelitian ini mencoba untuk menggambarkan karakteristik populasi dengan membuat kesimpulan dari karakteristik sampelnya, hipotesis akan diuji secara kuantitatif.

1. Lingkungan Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam penelitian lapangan, karena data-data yang ada diambil langsung dari responden pengguna aplikasi Zomato di Kelapa Gading dengan cara menyebarkan kuesioner.

1. **Variabel Penelitian**

Menurut Sugiyono (2017:39) variabel adalah: "Suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya". Operasionalisasi variabel diperlukan untuk menentukan jenis, indikator, serta skala dari variabel-variabel yang terkait dalam penelitian. Berikut adalah variable-variabel yang akan dibahas di penelitian:

**Tabel 3.1**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Dimensi | Indikator | Skala |
| Source of Ewom | Pengguna merasa bahwa zomato adalah sumber review yang terpercaya | Likert |
| Pengguna merasa pereview zomato adalah orang yang memiliki pengetahuan tentang bidangnya | Likert |
| eWOM | Pengguna merasa bahwa review yang ada di zomato konsisten | Likert |
| Pengguna bahwa review yang ada dizomato berkualitas | Likert |
| Pengguna merasa jumlah review yang ada mempengaruhi tingkat kepercayaanya | Likert |
| Receiver of the eWOM | Pengguna memiliki pengetahuan tentang produk sebelum membaca review | Likert |
| Response to the eWOM | Pengguna merasa review yang ada di zomato membantu mereka mencari informasi | Likert |
| Pengguna ingin mempercayai review yang ada di Zomato | Likert |
| Focal Products/Services in the eWOM | Review yang ada di Zomato sesuai dengan kategorinya | Likert |

**Online Customer Review**

**Tabel 3.2**

**Online Customer Rating**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Dimensi | Indikator | Skala |
| Source of Ewom | Rating yang ada di Zomato terpercaya | Likert |
| Pemberi Rating di Zomato memiliki pengetahuan seputar objek yang dirating | Likert |
| eWOM | Pemberian Rating yang ada di Zomato konsisten | Likert |
| Jumlah Rating yang diberikan memberikan dorongan untuk mempercayai Rating | Likert |
| Receiver of the eWOM | Pengguna Zomato telah mengetahui informasi tentang objek sebelum melihat rating | Likert |
| Response to the eWOM | Pengguna merasa Zomato merasa terbantu setelah meliha rating | Likert |
| Pengguna mempercayai rating yang ada di Zomato | Likert |

**Tabel 3.3**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Dimensi | Indikator | Skala |
| Awareness | Pengguna tau bahwa di Zomato ada review dan rating tentang restoran-restoran | Likert |
| Interest | Pengguna tertarik untuk mencoba restoran setelah melihat rating dan review di Zomato | Likert |
| Pengguna tertarik untuk mencoba restoran setelah melihat informasi yang ada di Zomato | Likert |
| Desire | Pengguna terdorong untuk mencoba restoran setelah melihat rating dan review yang bagus di Zomato | Likert |
| Pengguna terdorong untuk mencoba restoran setelah melihat informasi yang disediakan di Zomato | Likert |
| Action | Pengguna mencoba restoran setelah melihat review dan rating di Zomato | Likert |

**Keputusan Pembelian**

1. **Teknik Pengambilan Sampel.**

Populasi : Pengguna aplikasi Zomato di Kelapa Gading, Jakarta Utara

Sampel : Pengguna aplikasi Zomato di Kelapa Gading, Jakarta Utara

Daerah Penelitian : Jakarta Utara

Ukuran Sampel : 100

Teknik Sampling : non-probability sampling dengan metode purposive sampling

1. **Teknik Pengumpulan Data.**

Teknik penugmpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik komunikasi yaitu dengan cara menyebarkan kuesioner pada responden, sumber data yang didapatkan tergolong dengan data primer karena data bersumber langsung dari responden. Penelitian ini menggunakan nilai pertnyataan yang menggunakan skala likert sebagai berikut:

**Tabel 3.4**

**Skala Likert**

|  |  |
| --- | --- |
| Pernyataan | Skor |
| Sangat Tidak Setuju | 1 |
| Tidak Setuju | 2 |
| Cukup Setuju | 3 |
| Setuju | 4 |
| Sangat Setuju | 5 |

1. **Teknik Analisis Data.**

Di dalam penelitian ini alat bantu *software* yang digunakan untuk menganalisis data adalah SPSS 22.0 Teknik analisis data yang digunakan penulis di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. **Uji Validitas**

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suau kuesioner, suatu kuesioner dikatakan valid jika pertayaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang ingin diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2016)

Untuk mencari nilai validitas di sebuah item kita mengkorelasikan skor item dengan total item-item tersebut. Jika ada item yang tidak memenuhi syarat, maka item tersebut tidak akan diteliti lebih lanjut. Syarat tersebut menurut Sugiyono (2010 : 179) yang harus dipenuhi yaitu harus memenuhi kriteria sebagai berikut :

a. Jika r ≥ 0,03 maka item-item tersebut dinyatakan valid.

b. Jika r ≤ 0,03 maka item-item tersebut dinyatakan tidak valid.

1. **Uji Realibilitas.**

Uji realibilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indicator dari variable, kuesioner dapat dikatakan reliable jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten dan stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2016).

Uji reliabilitas dalam penelitian ini penulis menggunakan cronbach’s alpha. Pemberian interpretasi terhadap reliabilitas variabel dapat dikatakan reliable (reliable) jika koefisien variabelnya lebih dari 0,7 yang dirumuskan sebagai berikut:

Keterangan :

α = *Cronbach Alpha.*

n = banyaknya pertanyaan.

*s2 item* = *variance* dari pertanyaan.

*s2 total* = *variance* dari skor.

1. **Analisis Deskriptif**

Menurut Ghozali (2016), analisis deskriptif dapat memberikan gambaran suatu data yang dapat dilihat dari rata-rata, standar deviasi, varian, maksimum, minimum, sum, range, kurtosis, dan kemencengan distribusinya

1. Rata-rata

Rata-rata hitung adalah penjumlahan nilai pengamatan dalam distribusi lalu dibagi oleh jumlah pengamatanya. Rumus rata-rata hitung adalah:

Keterangan:

X = Rata-rata hitung

Xi = Data

N = Jumlah data

1. Rentang Nilai

Rumus yang digunakan untuk menghitung rentang nilai:

Keterangan:

Rn = Rentang nilai

M = Jumlah Kategori

**Tabel 3.5**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Rentang Nilai | Kriteria (Online Review) | Kriteria (Online Rating) | Kriteria (Keputusan Pembelian) |
|
| 1,00 – 1,80 | Sangat Tidak Setuju | Sangat Tidak Setuju | Sangat Tidak Setuju |
| 1,81 - 2,60 | Tidak Setuju | Tidak Setuju | Tidak Setuju |
| 2,61 - 3,40 | Cukup Setuju | Cukup Setuju | Cukup Setuju |
| 3,41 – 4,20 | Setuju | Setuju | Setuju |
| 4,21 – 5,00 | Sangat Setuju | Sangat Setuju | Sangat Setuju |
|  |  |  |  |

**Rentang Skala**

1. **Analisis Regresi Berganda**

Model regresi linier berganda yang akan digunakan adalah sebagai berikut:

Keterangan:

X1  = Online Customer Review X2  = Online Customer Rating

Y = Keputusan Pembelian ϵ = Variabel Gangguan

β1 = Koefisien X1  β2 = Koefisien X2

1. Uji Asumsi Klasik

Model regresi berganda tersebut harus memenuhi syarat asumsi klasik sebagai berikut:

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji distribusi normal yang ada di model regresi, apakah variable pengganggu atau residual memiliki distribusi normal, untuk mengetahui apakah residual berdistribusi normal atau tidak dapat menggunakan analisis grafik dan analisis statistic (Ghozali, 2016). Dalam penelitian ini cara yang akan digunakan adalah analisis statistic yaitu denggan cara menguji statistic non-parametrik Kolmogorov-Smirnov (K-S) dengan hipotesis:

H0 : Data residual berdistribusi normal

H1 : Data residual berdistribusi tidak normal

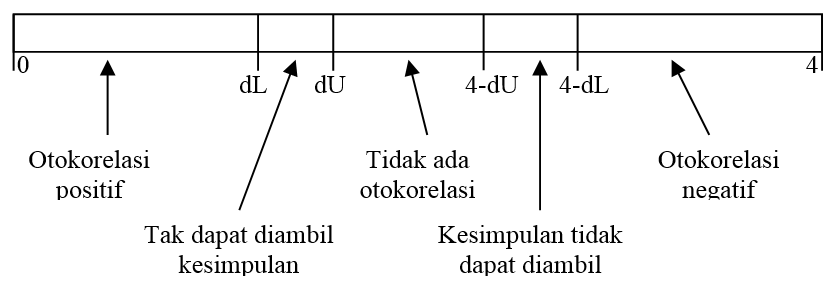
Jika terdapat normalitas, maka residual yang ada di model akan terdistribusi secara normal.

1. Uji Otokorelasi

Uji Otokorelasi bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regressi ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode t-1 (periode sebelumnya), jika terjadi korelasi maka akan ada masalah korelasi, model regesi yang baik adalah regresi yang tidak terdapat otokorelasi (Ghozali, 2016). Untuk menguji otokorelasi maka akan digunakan uji Durbin-Watson, untuk 100 responden dengan 2 variabel maka nilai batas bawah adalah 1,634 (dL), sedangkan batas atas adalah 1,715 (dU), hipotesis yang akan diuji adalah:

H0 = Tidak ada otokorelasi (ρ = 0)

H1 = Ada otokorelasi (ρ ≠ 0)

 Gambar 3.1 Pengambulian Kesimpulan Otokorelasi

Sumber : bilsonsimamora.com

Keterangan:

dL = batas bawah dU = batas atas

1. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2016), uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dan residual satu pengamtan ke pengamatan lain, model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Pada penelitian ini metode yang digunakan untuk menguji heteroskedastisitas adalah metode uji Glejser. Jika nilai signifikan >0,05 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas, sebaliknya jika nilai signifikan <0,05 maka dapat disimpulkan bahwa terjadi heteroskedastisitas.

1. Uji Multikolinieritas

Menurut Ghozali (2016), uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah ada korelasi antar variable bebas, model regresi yang baik adalah jika tidak terjadi korelasi antar variable bebas. Dasar pengambilan keputusanya adalah sebagai berikut:

VIF >10, terjadi multikolinieritas

VIF <10, tidak terjadi multikolinieritas

1. Pengujian Kesesuaian Model (Uji F)

Pengujian ini dilakukan untuk menguji apakah model regresi dapat digunakan atau tidak, nilai F hitung dan signifikansi F akan diperoleh dari table ANOVA. Kriteria pengambilan keputusanya adalah sebagai berikut:

H0 : β1 = β2 = 0

Ha : Paling sedikit ada satu βi ≠ 0 i: 1,2

Apabila nilai sig.F <0,05 maka tolak H0, yang menunjukan bahwa model regresi tersebut dapat digunakan.

1. Pengujian Hipotesis Penelitan (Uji t)

Pengujian ini dilakukan untuk menentukan apakah setiap variable bebas berpengaruh signifikan terhadap variable terikat. Dengan menggunakan IBM SPSS 22.0 maka akan dapat diperoleh nilai t hitung dan juga Sig.. Dasar pengambilan keputusanya adalah sebagai berikut:

H0 : βi = 0

Ha : βi > 0 i: 1,2