

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kausalitas. Penelitian kausalitas adalah penelitian yang dirancang untuk menyelidiki kemungkinan adanya hubungan sebab dan akibat antara variabel-variabel yang ada.⁷⁴ Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian ilmiah yang sistematis yang menekankan pada pengukuran data berbentuk angka untuk menganalisis hubungan antar variabel dengan menggunakan metode statistik.⁷⁵

B. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan november tahun 2025 sampai bulan april tahun 2026 di Kota Bengkulu. Pemilihan waktu penelitian ini didasarkan pada pertimbangan ketersediaan waktu responden . Lokasi penelitian dipilih karena kemudahan akses kepada responden dan keterwakilan populasi.

⁷⁴ Dwi Kartika Ningrum Elzanty dan Moh Erfan Arif.

⁷⁵ Jumari Ustiawaty Hardani, Helmina Andriani et al., *Metode Penelitian Kualitatif*, pertama (Yogyakarta: CV.Pustaka Ilmu Group Yogyakarta, 2020), v, hal. 361–62.

Tabel 3.1 Waktu Penelitian

No	Proses Penelitian	Waktu					
		Nov	Des	Jan	Feb	Mart	April
1	Pembuatan Proposal						
2	Pengumpulan Data						
3	Pengelolaan Data						
4	Analisis Data						
5	Penarikan Kesimpulan						

C. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

1. Populasi dan sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah Gen Z di Kota Bengkulu yang berjumlah 61.970 ribu jiwa diambil berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS).⁷⁶ Sampel yaitu sebagian dari populasi yang dipilih secara sistematis menggunakan teknik

⁷⁶ “Penduduk Bengkulu Berumur 15 Tahun Ke Atas Yang Termasuk Angkatan Kerja Menurut Golongan Umur Dan Kabupaten/Kota dan Golongan Umur (Agustus 2021), Perkotaan+Perdesaan, Laki-laki+Perempuan,” *BPS*, 2022.

pengambilan sampel tertentu.⁷⁷ karena populasi penelitian ini sudah diketahui jumlah nya maka untuk menentukan ukuran sampel peneliti menggunakan rumus Slovin, yaitu sebagai berikut:⁷⁸

$$n = \frac{N}{N.d^2 + 1}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N= Jumlah Populasi

d = Presisi/tingkat penyimpangan yang di inginkan

Jumlah populasi pada penelitian ini yaitu 61.970 dengan tingkat penyimpangan yang diinginkan peneliti yaitu sebesar 10% (0,1), maka berdasarkan rumus tersebut dapat ditentukan sampel nya sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{N.d^2 + 1} = \frac{61.970}{61.970 \times 0,1^2 + 1} \\ &= \frac{61.970}{(61.970) \times (0,01) + 1} = \frac{61.970}{620,7} \\ &= 99,83 = 100 \text{ Responden} \end{aligned}$$

⁷⁷ Hardani et al., *Buku Metode Penelitian Kualitatif*, ed. oleh AK Husnu Abadi, A.Md., *Revista Brasileira de Linguística Aplicada*, 1 ed. (Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu group Yoyakarta, 2020), v, hal. 361–62.

⁷⁸ Imam Machali, *Metode Penelitian Kuantitatif*, pertama (Yogyakarta: fakultas ilmu tarbiyah dan keguruan UIN sunan kalijaga, 2021), hal. 68–76.

Maka, jumlah sampel dibulatkan menjadi 100 responden.

2. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, yaitu teknik pemilihan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang ditentukan sendiri oleh peneliti sesuai dengan tujuan penelitian. Alasan menggunakan teknik *purposive sampling* karena tidak semua sampel memiliki kriteria yang sesuai dengan fenomena yang diteliti. Maka sampel dalam penelitian ini dipilih dengan kriteria sebagai berikut :

- a. Generasi Z yang berusia 16-28 Tahun
- b. Berdomisili di Kota Bengkulu.
- c. Beragama Islam.
- d. Pengguna Shopee dan telah melakukan pembelian produk *fashion* muslim.

D. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data primer yaitu data yang dikumpulkan sendiri oleh perorangan/suatu organisasi secara langsung dari objek yang diteliti dan untuk kepentingan studi yang bersangkutan yang berupa kuesioner terstruktur yang disebar melalui google form kepada Gen Z di Kota Bengkulu yang memenuhi kriteria.

2. Data sekunder (*secondary data*) yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan dan disatukan oleh studi-studi sebelumnya atau yang diterbitkan oleh berbagai instansi lain. Data sekunder dalam penelitian ini adalah teori-teori dan data yang bersumber dari jurnal, skripsi, web, dan buku.

E. Variabel dan Definisi Oprasional

Variabel independen dalam penelitian ini adalah *electronic word of mouth (eWOM)*, *customer engagement*, dan *customer experience*, sedangkan variabel dependennya adalah loyalitas pelanggan. Variabel independen adalah faktor penyebab yang mempengaruhi variabel dependen, yaitu faktor akibat. Penelitian mengukur variabel independen untuk melihat dampaknya pada variabel dependen, sehingga terungkap hubungan sebab-akibat di antara keduanya.

Tabel 3.2 Definisi Oprasional

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Loyalitas Pelanggan (Y)	Loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan untuk tetap menggunakan dan membeli kembali produk fashion muslim di Shopee secara berulang,	1. Pembelian ulang 2. Kebiasaan dalam mengonsumsi merek tersebut 3. Selalu menyukai merek tersebut 4. Tetap memilih merek tersebut 5. Yakin bahwa merek tersebut adalah yang terbaik 6. Merekomendasikan	1-5

	meskipun terdapat berbagai alternatif dari pesaing.	merek tersebut kepada orang	
<i>Electronic Word Of Mouth (eWOM)</i>	<i>Electronic Word of Mouth (eWOM)</i> adalah komunikasi berupa pendapat, ulasan, atau rekomendasi mengenai suatu produk yang disampaikan oleh konsumen melalui media internet dan dapat diakses oleh konsumen lain	1. Ulasan positif mengenai produk atau merek 2. Rekomendasi produk atau merek 3. Kebiasaan membaca ulasan <i>online</i> 4. Melihat ulasan positif secara <i>online</i>	1-5
<i>Customer Engagement (X2)</i>	Tingkat keterlibatan emosional dan layanan dalam jangka waktu tertentu yang tercermin melalui interaksi aktif dan hubungan yang berkelanjutan.	1. Kesadaran (<i>Awareness</i>) 2. Antusiasme (<i>Enthusiasm</i>) 3. Intraksi (<i>Interaction</i>) 4. Aktivitas (<i>Activity</i>) 5. Pengalaman istimewa (<i>Extraordinary Experience</i>)	1-5
<i>Customer Experience (X3)</i>	<i>Customer experience</i> adalah keseluruhan pengalaman yang dirasakan pelanggan selama	1. Panca indra (<i>Sense</i>) 2. Perasaan (<i>feel</i>) 3. Berpikir (<i>Think/creative cognitive experience</i>) 4. Tindakan (<i>Act</i>) 5. Hubungan (<i>Relate</i>)	1-5

	berinteraksi dengan Shopee, baik sebelum, saat, maupun setelah melakukan pembelian		
--	--	--	--

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan proses sistematis dalam penelitian yang bertujuan untuk megolah, menafsirkan, dan menyimpulkan data untuk menjawab tujuan penelitian.⁷⁹ Pada penelitian kuantitatif, langkah ini melibatkan transformasi data mentah seperti angka hasil pengukuran atau kuesioner menjadi wawasan yang berguna melalui teknik statistik, termasuk statistik deskriptif dan inferensial. Adapun langkah-langkah nya yaitu:

1. Uji kualitas data
 - a. Uji validitas

Uji validitas adalah kemampuan suatu instrumen pengukuran untuk menilai apa yang seharusnya diukur. Uji validitas bertujuan untuk menentukan apakah setiap pertanyaan dalam kuesioner yang digunakan dalam penelitian adalah sah atau tidak. Kriteria uji validasi yaitu

⁷⁹ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, 19 ed. (Bandung: Alfabeta Bandung, 2013), hal. 243.

jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$, maka instrumen penelitian dikatakan valid. Apabila $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$, maka instrumen penelitian dikatakan invalid, Adapun rumus nya sebagai berikut: ⁸⁰

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X) (\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

X = Skor yang diperoleh subjek dari seluruh item.

Y = Skor total yang diperoleh dari seluruh item.

$\sum X$ = Jumlah skor dalam distribusi X.

$\sum Y$ = Jumlah skor dalam distribusi Y.

$\sum X^2$ = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi X.

$\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi Y.

N = Banyaknya responden.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh dapat dipercaya atau memiliki ketahanan yang baik. Uji reliabilitas dilakukan

⁸⁰ Budi Darma, *Statistika penelitian menggunakan SPSS (Uji validitas, uji reliabilitas, regresi linier sederhana, regresi linier berganda, uji t, uji F, R2)*. (Guepedia, 2021), hal. 7.

dengan membandingkan nilai *Cronbach's alpha* dengan tingkat signifikansi yang ditetapkan, yang bisa berupa 0,5, 0,6, atau 0,7. Kriteria untuk uji reliabilitas adalah jika nilai *Cronbach's alpha* lebih besar dari tingkat signifikansi, maka instrumen dianggap reliabel. Sebaliknya, jika nilai *Cronbach's alpha* kurang dari tingkat signifikansi, maka instrumen dianggap tidak reliabel.⁸¹

2. Uji asumsi klasik

a. Uji Normalitas

Asumsi normalitas berarti sisa-sisa (residu) dari model regresi harus mengikuti pola distribusi normal. Asumsi ini penting karena banyak teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis regresi bergantung pada anggapan bahwa residu tersebut berdistribusi normal.⁸² Variabel memiliki distribusi normal apabila nilai signifikansinya melebihi 0,05.⁸³

⁸¹ Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian (Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah)*, keenam (Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP, 2016), hal. 130.

⁸² Widya Reza, *Analisis Regresi*, pertama (Purbalingga: EURIKA MEDIA AKSARA, 2024), hal. 111.

⁸³ Nabila Huria Salsabila dan Kristiana Sri Utami, “Pengaruh Influencer dan Ulasan Pengguna Terhadap Keputusan Pembelian KONsumen Pada Brand Skincare Avoskin di Media Sosial,” *Transformasi: Journal of Economics and Business Management*, 3.2 (2024), 125–47.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk memeriksa apakah terdapat korelasi kuat antar variabel independen. Untuk mendeteksi multikolinearitas, metode yang digunakan meliputi *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *Tolerance* (TOL). Jika nilai VIF < 10 dan nilai *Tolerance* $> 0,1$ maka tidak terjadi multikolinearitas.⁸⁴

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah varians residu (sisa-sisa model) berbeda antara satu data dengan data lainnya dalam regresi. Jika variansnya tidak sama, kondisi itu dinamakan heteroskedastisitas. Untuk memeriksa hal ini, kita bisa menggunakan teknik seperti uji *park*, uji *glejser*, *scatter plot*, atau uji korelasi spearman.⁸⁵ Dalam penelitian ini peneliti menggunakan uji *glejser* untuk mengetahui apakah terdapat gejala heteroskedastisitas dalam model penelitian.

⁸⁴ Syafrida Hafni Sahir, *Metodologi Penelitian*, pertama (Yogyakarta: PENERBIT KBM INDONESIA, 2021), hal. 52.

⁸⁵ Zainuddin Iba, *Analisis Regresi Dan Analisis Jalur Untuk Riset Bisnis Menggunakan Spss 29.0 & Smart-Pls 4.0*, pertama (Purbalingga: EURIKA MEDIA AKSARA, 2024), hal. 49–50.

3. Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda adalah teknik analisis yang melibatkan lebih dari dua variabel secara keseluruhan, yaitu satu variabel dependen (Y) dan dua atau lebih variabel independen (X). Cara ini digunakan untuk mengetahui kuatnya hubungan antara beberapa variabel bebas secara serentak terhadap variabel terkait dan dinyatakan dengan rumus persamaan regresi linear berganda yang dapat dijabarkan sebagai berikut:⁸⁶

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

Y = Variabel dependen

X₁, X₂, X₃ = Variabel independen

a = Konstanta

b₁, b₂, b₃ = Koefisien regresi

e = Error

4. Uji Hipotesis

a. Uji t (uji parsial)

Uji parsial (uji t) bertujuan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. kriteria pengambilan keputusan dalam pengujian ini adalah jika nilai p (*p value*) < 0,05, maka hipotesis alternatif (H_a)

⁸⁶ Sahr.

diterima. Sebaliknya, jika p (p value) $\geq 0,05$ maka H_a ditolak.

b. Uji f (uji simultan)

Uji simultan (uji f) bertujuan untuk menentukan apakah terdapat pengaruh secara bersama-sama dari variabel-variabel independen terhadap variabel dependen. Pengambilan keputusan dalam pengujian ini dapat dilakukan dengan menggunakan nilai *probability value* atau nilai f hitung $> f$ tabel maka H_a diterima. Sebaliknya jika nilai f hitung $< f$ tabel maka H_a ditolak. Bisa juga berdasarkan nilai signifikansi, jika nilai $\text{sig} < 0,05$ maka H_a diterima.⁸⁷

c. Koefisien determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (uji r^2) bertujuan untuk mengukur sejauh mana variabel independen dapat menjelaskan variasi pada variabel dependen, baik secara masing-masing maupun bersama-sama. Nilai koefisien determinasi ini berkisar antara nol hingga satu ($0 < R^2 < 1$), apabila nilai R^2 semakin mendekati 1 maka semakin baik.⁸⁸

⁸⁷ Mintarti Indartini dan Mutmainah, *Analisis Data Kuantitatif*, pertama (Klaten: Lakeisha, 2024), III.

⁸⁸ Indartini dan Mutmainah, III, hal. 43–45.