

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian Yang Digunakan

Metode penelitian merupakan seperangkat prosedur sistematis yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan informasi, mengolah data, dan menarik kesimpulan berdasarkan tujuan penelitian. Menurut Sugiyono (2023:2) menyatakan bahwa metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data untuk tujuan tertentu. Metode penelitian ini bertujuan sebagai panduan bagi peneliti dalam menyusun dan menjalankan penelitian dengan sistematis, sehingga permasalahan yang di kaji dapat di selesaikan secara efektif.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Metode kuantitatif atau di sebut dengan metode positivistik karena berlandaskan pada filsafat positivisme. Metode ini sebagai metode ilmiah/scientific karena telah memenuhi kaidah – kaidah ilmiah yaitu konkrit/empiris, obyektif, terukur, rasional, dan sistematis (Sugiyono, 2023:16).

Berdasarkan pernyataan Sugiyono (2023:64) rumusan masalah yang berkaitan dengan pertanyaan terhadap keberadaan variabel mandiri, baik satu atau lebih variabel (variabel yang berdiri sendiri). Jadi dalam penelitian deskriptif, peneliti tidak membandingkan variabel itu dengan sampel yang lain dan mencari hubungan variabel itu dengan variabel yang lain. Metode ini ditunjukkan untuk menjawab rumusan masalah pengaruh kepercayaan dan *System Quality* terhadap

continuous usage pada aplikasi sebagai dengan studi pada mahasiswa manajemen Universitas Pasundan pengguna TikTok *Shop*.

Sugiyono (2022:11) mengatakan bahwa metode verifikatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan metode statistika, sehingga dapat di ambil hasil pembuktian yang menunjukkan hipotesis diterima atau di tolak. Metode verifikatif dalam penelitian ini digunakan untuk menjawab rumusan masalah yaitu mengetahui seberapa besar pengaruh pengaruh kepercayaan dan *System Quality* terhadap *continuous usage* pada aplikasi sebagai dengan studi pada mahasiswa manajemen Universitas Pasundan pengguna TikTok *Shop*.

3.2 Definisi dan Operasional Variabel Penelitian

Operasional variabel merupakan komponen penelitian yang berhubungan dengan variabel dalam judul maupun paradigma penelitian yang disusun berdasarkan rumusan masalah. Pada penelitian ini, variabel yang digunakan meliputi kepercayaan (X1), *System Quality* (X2), serta *continuous usage* (Y). Operasionalisasi variabel dituangkan dalam bentuk tabel yang menjelaskan cara pengukuran variabel melalui dimensi, indikator, ukuran, dan skala penelitian.

3.2.1 Definisi Variabel Penelitian

Variabel merupakan segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga akan diperoleh informasi tentang hal tersebut dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2023:67). Variabel dalam penelitian ini meliputi variabel kepercayaan (X1), *System Quality* (X2), serta

continuous usage (Y). Berikut adalah penjelasan mengenai variabel-variabel tersebut.

1. Kepercayaan (X1)

Kotler dan Keller (2020:219) mengemukakan bahwa kepercayaan adalah kesediaan perusahaan untuk bergantung pada mitra bisnis, kepercayaan tergantung pada sejumlah faktor antar pribadi dan antarorganisasi, seperti kompetensi, integritas, kejujuran dan kebaikan hati perusahaan.

2. *System Quality* (X2)

Laudon & Laudon (2020:210) Menyatakan bahwa Kualitas sistem mengacu pada karakteristik yang diinginkan dari sebuah sistem informasi, termasuk keandalan, kemudahan penggunaan, waktu respons, fleksibilitas, dan fungsionalitas, yang secara langsung memengaruhi penggunaan dan kepuasan pengguna.

3. *Continuous usage* (Y)

Menurut Mclean & Stewart (2020:152) penggunaan berkelanjutan mencerminkan komitmen pengguna terhadap sistem atau teknologi tertentu, yang terbentuk karena pengalaman positif dan manfaat yang dirasakan secara konsisten dalam mendukung aktivitas mereka.

3.2.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian

Operasionalisasi variabel dapat dipahami sebagai upaya memberikan batasan yang lebih rinci mengenai karakteristik spesifik dari suatu konsep, dengan tujuan agar peneliti memperoleh alat ukur yang sesuai dengan hakikat variabel yang telah didefinisikan. Oleh karena itu, peneliti perlu memasukkan prosedur atau

instrumen operasional yang digunakan untuk mengkuantifikasi gejala variabel yang diteliti. Selain itu, operasionalisasi variabel juga bertujuan mempermudah peneliti dalam mengidentifikasi variabel penelitian serta meminimalisasi perbedaan persepsi selama proses penelitian.

Sesuai dengan judul penelitian maka terdapat tiga variabel yaitu kepercayaan (X1), *System Quality* (X2), serta *continuous usage* (Y). Variabel-variabel tersebut menjadi acuan bagi peneliti dalam menetapkan dimensi, yang kemudian diturunkan menjadi indikator-indikator dan selanjutnya dijabarkan ke dalam item-item pertanyaan maupun pernyataan. Item tersebut dipakai dalam penyusunan kuesioner dengan menggunakan skala pengukuran yang sesuai. Secara lebih detail, operasionalisasi variabel dalam penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 3.1
Operasional Variabel

Definisi Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
Kepercayaan (X1) kepercayaan adalah kesediaan perusahaan untuk bergantung pada mitra bisnis, kepercayaan tergantung pada sejumlah faktor antar pribadi dan	<i>Benevolence</i>	<i>Customer Care</i>	Tingkat kepedulian aplikasi terhadap kebutuhan dan kenyamanan pelanggan.	Ordinal	1
		<i>Positive Motivation</i>	Tingkat kemampuan aplikasi dalam memberikan pelayanan dan pengalaman	Ordinal	2

Definisi Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
antarorganisasi, seperti kompetensi, integritas, kejujuran dan kebaikan hati perusahaan. Kotler dan Keller (2020: 219)			positif pada pengguna.		
		<i>Customer Prioritization</i>	Tingkat kemampuan aplikasi dalam memenuhi kepentingan dan kepuasan pengguna	Ordinal	3
		<i>Impact consideration</i>	Tingkat kemampuan aplikasi dalam mengambil kebijakan dan keputusan pengguna.	Ordinal	4
	<i>Ability</i>	<i>Competence</i>	Tingkat kemampuan sistem dalam menjalankan fungsi transaksi dengan baik	Ordinal	5
		<i>Market understanding</i>	Tingkat aplikasi dalam memahami kebutuhan pasar atau pelanggan	Ordinal	6
		<i>Service professionalism</i>	Tingkat profesionalitas layanan yang diberikan kepada pengguna	Ordinal	7
		<i>Effectiveness</i>	Tingkat aplikasi dalam		8

Definisi Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
			memfasilitasi pengguna dengan memberikan pelayanan yang efektif	Ordinal	
	<i>Integrity</i>	<i>Honesty</i>	Tingkat kejujuran TikTok <i>Shop</i> dalam menyampaikan informasi produk dan transaksi	Ordinal	9
		<i>Promise fulfillment</i>	Tingkat kesesuaian antara janji layanan aplikasi dengan realisasi yang diterima pengguna	Ordinal	10
		<i>Keeping</i>	Tingkat komitmen aplikasi terhadap pengguna dalam memberikan pelayanan	Ordinal	11
		<i>Consistency of policies</i>	Tingkat konsistensi penerapan aturan dan kebijakan layanan kepada pengguna	Ordinal	12

Definisi Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
		<i>Reliability</i>	Tingkat keandalan aplikasi saat di gunakan	Ordinal	13
	<i>Willingness to depend</i>	<i>Dependence</i>	Tingkat ketergantungan pengguna terhadap aplikasi	Ordinal	14
		<i>Risk Acceptance</i>	Tingkat penerimaan resiko selama menggunakan aplikasi	Ordinal	15
		<i>Confidence To Rely</i>	Tingkat keyakinan pengguna dalam menggunakan aplikasi	Ordinal	16
		<i>Comfort In Using.</i>	Tingkat kenyamanan pengguna dalam menggunakan aplikasi	Ordinal	17
<i>System Quality (X2)</i> <i>System Quality refers to the desirable characteristics of an information system, including reliability, ease of use, response</i>	<i>Reability</i>	<i>System Stability</i>	Tingkat kestabilan sistem aplikasi saat sedang digunakan.	Ordinal	18
		<i>Error Frequency</i>	Tingkat jarang nya sistem mengalami gangguan atau error.	Ordinal	19
		<i>System Availability</i>	Tingkat kesiapan sistem untuk diakses		20

Definisi Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
<i>time, flexibility, and functionality, which directly influence system use and user satisfaction.</i> Laudon & Laudon (2020: 210)	Response Time		kapan saja.	Ordinal	
		<i>Loading speed</i>	Tingkat kecepatan sistem memuat halaman.	Ordinal	21
		<i>Transaction processing speed</i>	Tingkat kecepatan proses transaksi.	Ordinal	22
	Security	<i>System responsiveness</i>	Tingkat cepatnya sistem merespons perintah pengguna.	Ordinal	23
		<i>Data protection</i>	Tingkat perlindungan data pribadi pengguna	Ordinal	24
		<i>Transaction safety</i>	Tingkat keamanan dalam proses pembayaran	Ordinal	25
	Ease Of Use	<i>Privacy assurance</i>	Tingkat jaminan kerahasiaan informasi Pengguna	Ordinal	26
		<i>Ease of Learning The System</i>	Tingkat kemudahan pengguna dalam mempelajari sistem	Ordinal	27
		<i>Clarity of Displays</i>	Tingkat tampilan sistem yang	Ordinal	28

Definisi Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
			jelas serta mudah di pahami		
		<i>Easy Access</i>	Tingkat mudahnya dalam mengakses sistem	Ordinal	29
Continuous usage (Y) <i>Continuous usage refers to the sustained intention and behavior of users to keep using a technology or information system over time, driven by satisfaction and post-adoption experiences.</i> McLean & Stewart (2020:152)	<i>Sustained Intention</i>	<i>Continuance Intention</i>	Tingkat niat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi	Ordinal	30
		<i>Future usage plan</i>	Tingkat rencana pengguna menggunakan aplikasi di masa depan	Ordinal	31
		<i>Platform preference</i>	Tingkat kecenderungan memilih aplikasi dibanding platform lain	Ordinal	32
	<i>Post-Adoption Satisfaction</i>	<i>Overall satisfaction</i>	Tingkat kepuasan pengguna Setelah menggunakan aplikasi	Ordinal	33
		<i>Experience Fulfillment</i>	Tingkat kesesuaian pengalaman penggunaan dengan harapan	Ordinal	34
		<i>Benefit perception</i>	Tingkat manfaat yang dirasakan dari		35

Definisi Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
			penggunaan aplikasi	Ordinal	
	<i>Usage Frequency</i>	<i>Transaction Frequency</i>	Tingkat seringnya pengguna bertransaksi di aplikasi	Ordinal	36
		<i>Browsing Frequency</i>	Tingkat seringnya pengguna mengakses aplikasi	Ordinal	37
		<i>Repeat Usage</i>	Tingkat penggunaan ulang <i>platform</i> dalam periode tertentu	Ordinal	38

3.3 Populasi dan Sampel

Dalam suatu penelitian diperlukan objek atau subjek yang akan diteliti agar permasalahan dapat dipecahkan. Populasi merupakan keseluruhan elemen yang dijadikan objek penelitian, dan dengan menetapkannya peneliti dapat melakukan proses pengolahan data. Selanjutnya, untuk mempermudah pengelolaan data, peneliti mengambil sebagian dari populasi yang memiliki karakteristik tertentu, yang disebut sampel. Sampel diperoleh melalui teknik sampling yang sesuai. Adapun uraian mengenai populasi dan sampel dalam penelitian ini disajikan sebagai berikut:

3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono, (2023:126) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini merupakan mahasiswa manajemen Universitas Pasundan angkatan 2021 yang aktif menggunakan TikTok *Shop* sebagai tempat berbelanja online. Data jumlah mahasiswa angkatan 2021 jurusan Manajemen Universitas Pasundan diperoleh dari data akademik tahun 2026, jumlah mahasiswa sebanyak 362 populasi. Dari 362 jumlah mahasiswa tersebut terbagi ke dalam 7 kelas yaitu MJA hingga MJG. Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah mahasiswa yang pernah atau aktif dalam menggunakan TikTok *Shop* sebagai tempat berbelanja online.

3.3.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2023:127). Dalam penelitian ini tidak semua anggota populasi dijadikan sampel, melainkan terbatas hanya sebagian dari populasi saja. Hal ini dikarenakan terdapat keterbatasan waktu, biaya dan ketelitian. Oleh karena itu sampel yang diambil harus sangat representatif. Dalam penelitian ini, sampel yang diambil dari populasi dengan persentase tingkat kesalahan yang dapat ditolerir sebesar 10% (0.10) dan penentuan ukuran sampel tersebut menggunakan rumus Slovin. Cara menentukan rumus Slovin adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

n : Jumlah sampel

N : Jumlah populasi

e^2 : Batas toleransi kesalahan (error tolerance) $10\% = 0,1$ dari tingkat kepercayaan 90%

Sehingga perhitungan pada penelitian ini sebagai berikut:

$$n = \frac{362}{1 + 362 (0,1)^2}$$

$$n = 78,35$$

Berdasarkan perhitungan sampel di atas maka dapat diperoleh ukuran sampel (n) dalam penelitian ini sejumlah 78,35 yang kemudian dibulatkan menjadi 79 orang responden.

3.3.3 Teknik Sampling

Teknik sampling merupakan metode yang digunakan untuk mengambil sampel dalam penelitian. Secara umum, teknik sampling dibagi menjadi dua kategori utama, yaitu probability sampling yang merupakan teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk di pilih menjadi anggota sampel (2023:129), probability sampling ini meliputi, simple random, proportionate stratified random, disproportionate stratified random, dan area random (2023:128).

Teknik sampling lainnya yaitu non-probability sampling yaitu merupakan teknik pengambilan sample yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk di pilih menjadi sample (2023:131). Teknik sampel Non-probability sampling ini meliputi, sampling sistematis, sampling kuota, sampling insidental, purposive sampling, sampling jenuh, dan snowball sampling Sugiyono (2023:129).

Metode pemilihan sampel pada penelitian ini adalah probability sampling yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. (Sugiyono, 2023:288). Teknik probability sampling yang digunakan dalam penelitian ini yaitu proportionate stratified random sampling. Teknik proportionate stratified random sampling digunakan ketika populasi memiliki anggota maupun unsur yang tidak homogen serta berstrata secara proporsional (Sugiyono, 2023:130) Dalam penerapannya, peneliti perlu menjelaskan dasar strata yang digunakan, jumlah populasi pada setiap strata, alokasi sampel secara proporsional, serta prosedur pemilihan responden secara acak agar teknik sampling dapat direplikasi.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data dan keterangan-keterangan lainnya dalam penelitian terhadap masalah yang menjadi objek penelitian. Proses ini dapat dilakukan melalui berbagai metode dan sumber. Dalam penelitian ini, terdapat dua jenis sumber data, yaitu data primer dan data sekunder (Sugiyono, 2024:194). Adapun metode serta sumber pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian Lapangan (field research)

Penelitian Lapangan merupakan penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan data dan informasi yang diperoleh langsung dari responden dan mengamati secara langsung perilaku-perilaku yang berhubungan dengan variabel yang diteliti, sehingga menghasilkan data primer. Untuk memperoleh data primer yaitu melalui :

- a. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengolahan data dengan menyebarkan pertanyaan kepada anggota mahasiswa jurusan manajemen Universitas Pasundan angkatan 2021. Hal ini untuk mendapatkan informasi mengenai tanggapan yang berhubungan mengenai masalah yang diteliti. Bentuk kuesioner yang dibuat adalah kuesioner terstruktur, dimana materi pertanyaan menyangkut pendapat konsumen mengenai variabel yang diteliti.

2. Penelitian Kepustakaan (library research)

Studi kepustakaan merupakan metode pengumpulan data sekunder berdasarkan literature, buku yang berkaitan dengan variabel penelitian dan bertujuan untuk mengetahui teori yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti, data sekunder dapat diperoleh melalui beberapa cara, yaitu:

- a. Studi Kepustakaan

Pengumpulan data atau informasi yang dilakukan dengan cara membaca dan mempelajari literature atau sumber yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Studi perpustakaan diperoleh dari data

sekunder yaitu literature, atau buku, yang berkaitan dengan objek yang diteliti yaitu kepercayaan, *System Quality*, *continuous usage*, dan konteks TikTok *Shop* sebagai *social commerce* hal ini bertujuan untuk mengetahui teori yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti.

b. Jurnal

Data pendukung yang berhubungan dengan penelitian yang membahas berbagai macam ilmu pendidikan serta penelitian dianggap relevan dengan topik pendidikan.

c. Internet

Dengan cara mencari data-data yang berhubungan dengan topik penelitian, yang dipublikasikan di internet baik yang berbentuk jurnal, makalah ataupun karya tulis.

3.5 Teknik Pengolahan Data

Penelitian kuantitatif dalam analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul. Kegiatan dalam analisis data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik. Terdapat dua macam statistik yang digunakan untuk analisis data dalam penelitian, yaitu statistik deskriptif dan statistik inferensial. Pada statistik inferensial terdapat statistik parametris dan non parametris. Karena data yang digunakan dan diperoleh

dari pengukuran dengan instrumen sikap dengan skala likert maka statistik yang digunakan adalah statistik parametris.

3.5.1 Uji Validitas

Validitas menurut Sugiyono (2023:361) merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dilaporkan oleh peneliti. Konsep ini menggambarkan seberapa akurat sebuah alat ukur dalam mengumpulkan informasi yang relevan dengan fenomena yang diteliti. Alat penelitian dianggap valid jika data yang diperoleh melalui pengukuran mencerminkan kondisi nyata.

Uji validitas untuk setiap komponen dalam instrumen dilakukan dengan mengaitkan nilai dari setiap pertanyaan dengan total skor, yaitu jumlah keseluruhan skor dari setiap pertanyaan. Hasil dari perhitungan korelasi tersebut kemudian dibandingkan dengan kriteria validasi yang telah ditentukan. Dalam penelitian ini, nilai koefisien korelasi dihitung menggunakan rumus *Pearson Product Moment*, sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono (2023:246). Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

Untuk mencari nilai koefisien, maka peneliti menggunakan rumus *pearson product moment* sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n\sum x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{\{n\sum x_i^2 - (\sum x_i)^2\} \{n\sum y_i^2 - (\sum y_i)^2\}}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Korelasi product moment

n = Jumlah responden

$\sum x_i$ = Jumlah hasil pengamatan variabel x

$\sum y_i$ = Jumlah hasil pengamatan variabel y

$\sum x_i y_i$ = Jumlah dari hasil kali pengamatan variabel x dan variabel y

$\sum x_i^2$ = Jumlah kuadrat pada masing-masing skor x

$\sum y_i^2$ = Jumlah kuadrat pada masing-masing skor y

Syarat minimum untuk dianggap suatu butir instrument valid adalah nilai indeks valid adalah nilai indeks validitasnya, dalam penelitian ini nilai indeksnya didapatkan dari nilai rtabel sebesar 0.3 (Sugiyono, 2021 : 179). Maka, semua pernyataan yang memiliki tingkat korelasi dibawah 0,3 harus diperbaiki karena dianggap tidak valid.

3.5.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah merupakan suatu ukuran yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dengan kata lain menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran tersebut tetap konsisten jika dapat dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama. Uji reliabilitas yaitu derajat konsistensi dan stabilitas data . Data yang tidak reliabel, tidak dapat diproses karena menghasilkan kesimpulan yang bias (Sugiyono, 2022:268). Uji reabilitas harus dilakukan hanya pada pertanyaan-pertanyaan yang sudah memenuhi uji validitas. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan Cronbach Alpha (α). Berikut adalah rumus Cronbach Alpha (α):

$$r_1 = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan:

r_1 = Reliabilitas Instrumen

k = Banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah Varians butir

σ_t^2 = Varians total

Jika korelasi nilai *cornbach alpha* yang dihasilkan sama dengan (r_{label}) $\geq 0,7$ maka dapat dinyatakan memberikan hasil reliabel yang cukup, tetapi sebaliknya jika hasil korelasi bawah (r_{label}) $\leq 0,7$ maka dapat dinyatakan kurang reliabel.

3.5.3 *Method of successive interval* (MSI)

Data yang didapat dari kuesioner merupakan ordinal, sedangkan untuk menganalisis data diperlukan data interval, maka untuk memecahkan persoalan ini perlu ditingkatkan skala pengukurannya menjadi skala interval melalui “*Method of successive interval*”. Menurut Sugiyono (2021:201) langkah untuk melakukan transformasi data adalah sebagai berikut:

1. Ambil data ordinal hasil kuesioner.
2. Untuk setiap pertanyaan, hitung proporsi jawaban untuk setiap kategori jawaban dan hitung proporsi kumulatifnya.

3. Menghitung nilai z (tabel distribusi normal) untuk setiap proporsi kumulatif.
Untuk data > 30 dianggap mendekati luas daerah bawah kurva normal
4. Menghitung nilai densitas untuk setiap proporsi kumulatif dengan memasukkan nilai z pada rumus distribusi normal.
5. Menghitung nilai skala dengan rumus *Method of successive interval*, dengan rumus :

$$SV = \frac{(Density\ at\ lower\ limit) - (Density\ at\ upper\ limit)}{(Area\ under\ upper\ limit) - (Area\ under\ lower\ limit)}$$

Dimana:

SV(Scala Value) = rata-rata interval

Density at lower limit = kepadatan batas bawah

Density at upper limit = kepadatan batas atas

Area under upper limit = daerah dibawah batas atas

Area under lower limit = daerah dibawah batas bawah

6. Menggunakan nilai transformasi (Nilai untuk skala interval) dengan menggunakan rumus :

$$Y = SV + (\text{Nilai Skala} + 1)$$

3.6 Metode Analisis Data

Menurut Sugiyono (2021:206), Analisis data pada penelitian kuantitatif merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Setelah data dari seluruh responden terkumpul, maka peneliti melakukan

pengelompokkan data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, dan melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah. Analisis data digunakan juga untuk menguji hipotesis yang diajukan peneliti, karena analisis data yang dikumpulkan digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.

3.6.1 Analisis Deskriptif

Menganalisis data yang diperoleh melalui kuesioner dengan metode deskriptif bertujuan untuk menggambarkan sejauh mana persepsi konsumen terkait Brand Image (X1), Kualitas Pelayanan (X2), Religiusitas (X3) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) di Qowiyy Gym Bandung. Menurut Sugiyono (2021:64) analisis deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri, baik hanya satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri) tanpa membuat perbandingan variabel itu sendiri dan mencari hubungan dengan variabel lain. Peneliti melakukan pengumpulan data dengan cara menyebarkan kuesioner dengan menggunakan skala likert. Pilihan jawaban akan diberi skor, maka responden harus menggambarkan, mendukung pertanyaan atau tidak mendukung pernyataan. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat responden tentang fenomena sosial.

Variabel yang akan diukur dalam skala Likert dijabarkan menjadi indikator variabel dan dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen dimana alternatifnya berupa pertanyaan. Jawaban dari setiap item instrumen yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai dengan sangat negatif, yaitu dengan memberikan skor pada masing-masing jawaban

pertanyaan. Skor atas pilihan jawaban untuk kuesioner yang diajukan untuk pertanyaan adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2
Skala Likert

No	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Sugiyono (2021:94)

Setiap pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan kedua variabel tersebut (variabel bebas dan variabel terikat) dalam operasionalisasi variabel ini semua diukur oleh instrumen pengukur dalam bentuk kuisisioner yang memenuhi pertanyaan-pertanyaan tipe skala likert. Untuk menentukan jawaban responden termasuk kedalam golongan tinggi, sedang atau rendah terlebih dahulu ditentukan skala intervalnya dengan cara sebagai berikut:

$$\text{NJI (Nilai Jenjang Interval)} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kriteria Pernyataan}}$$

Dimana:

a. Nilai minimum 1

b. Nilai maksimum : 5

c. Interval : $5-1 = 4$

d. NJI (Nilai Jenjang Interval) $\frac{5-1}{5} = 0,8$

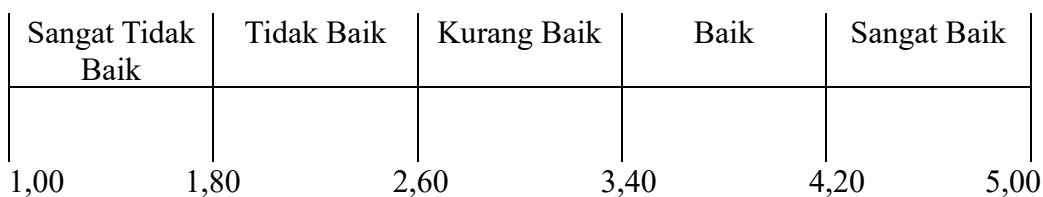
Berdasarkan hasil perhitungan diatas dapat diketahui kategori skala tabel sebagai berikut:

Tabel 3.3
Kategori Skala

No	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai
1	Sangat Tidak Baik	1,00-1,80
2	Tidak Baik	1,81-2,60
3	Kurang Baik	2,61-3,40
4	Baik	3,41-4,20
5	Sangat Baik	4,21-5,00

Sumber : Sugiyono (2021:134)

Setelah nilai rata-rata jawaban telah diketahui, kemudian hasil tersebut diinterpretasikan dengan alat bantu garis kontinum sebagai berikut:



Sumber: Sugiyono (2021)

Gambar 3.1
Garis Kontinum

- Jika memiliki kesesuaian 1,00 – 1,80 : Sangat Tidak Baik
- Jika memiliki kesesuaian 1,81 – 2,60 : Tidak Baik
- Jika memiliki kesesuaian 2,61 – 3,40 : Kurang Baik
- Jika memiliki kesesuaian 3,41 – 4,20 : Baik
- Jika memiliki kesesuaian 4,21 – 5,00 : Sangat Baik

3.6.2 Analisis Verifikatif

Metode kuantitatif (verifikatif) adalah metode pengolahan data dalam berbentuk angka untuk memudahkan dalam menguji hipotesis yang telah

ditetapkan. Menurut Sugiyono (2021:13) menyatakan bahwa metode kuantitatif merupakan metode analisis yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu. Analisis data bersifat kuantitatif atau lebih dikenal dengan statistik dilakukan dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Dalam menggunakan analisis verivikatif dapat menggunakan beberapa metode yang dijelaskan sebagai berikut:

3.6.2.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Sugiyono (2021:210) menyatakan bahwa analisis regresi berganda merupakan suatu alat analisis yang digunakan untuk memprediksikan berubahnya nilai variabel tertentu bila variabel lain berubah. Jumlah variabel independen yang diteliti lebih dari satu, sehingga dikatakan regresi berganda. Hubungan antara variabel tersebut dapat dicirikan melalui model matematika yang disebut dengan model regresi.

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui arah dan besarnya pengaruh Kepercayaan (X1) dan *System Quality* (X2) terhadap *Continuous usage* (Y). Karena penelitian ini hanya menggunakan dua variabel independen, model regresi harus memuat X1 dan X2 tanpa menambahkan X3. dilakukan untuk mengetahui adanya hubungan antara variabel X1 (Kepercayaan), X2 (*System Quality*) dan Y (*Continuous usage*). Rumus yang digunakan yaitu:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + \epsilon$$

Dimana:

Y = Variabel terikat (*Continuous usage*)

a = Bilangan konstant

X1 = Variabel bebas (Kepercayaan)

X2 = Variabel bebas (*System Quality*)

e = Standard Error

b1, b2, b3 = Koefisien regresi (Kepercayaan, *System Quality*)

3.6.2.2 Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk melihat persentase (%) besarnya X1 (Kepercayaan), X2 (*System Quality*), terhadap Y (*Continuous usage*). Langkah perhitungan analisis koefisien determinasi yang dilakukan yaitu analisis koefisien determinasi berganda (simultan) dan analisis koefisien determinasi parsial, dengan rumus berikut:

1. Analisis koefisien determinasi berganda (simultan)

Analisis koefisien determinasi berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase X1 (Kepercayaan), X2 (*System Quality*), dan Y (*Continuous usage*) secara simultan dengan mengkuadratkan koefisien

kolerasinya yaitu:

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Kd = Koefisien determinasi

r^2 = Koefisien korelasi

100 = Pengali yang menyatakan dalam persentase

2. Analisis Koefisien Determinasi Parsial

Analisis koefisien determinasi parsial yaitu digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase X1 (Kepercayaan), X2 (*System Quality*), terhadap Y (*Continuous usage*).

Maka untuk mengetahui seberapa besar persentase dengan menggunakan rumus koefisien determinasi secara parsial sebagai berikut:

$$Kd = \beta \times \text{Zero order} \times 100\%$$

Keterangan:

Kd = Koefisien Determinasi

β = Nilai standardized coefficients

Zero order = Korelasi variabel independen terhadap variabel dependen

100% = Pengali yang menyatakan dalam persentase

Kriteria Kd untuk analisis koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

1. Kd = 0, berarti pengaruh variabel X terhadap variabel Y, lemah.
2. Kd = 1, berarti pengaruh variabel X terhadap variabel Y, kuat.

3.6.2.3 Analisis Korelasi Berganda

Analisis korelasi berganda yaitu analisis yang digunakan untuk mengetahui seberapa kuat hubungan antara variabel X1 (Kepercayaan), X2 (*System Quality*), dan Y (*Continuous usage*). Rumus yang dikemukakan adalah sebagai berikut:

$$R^2 = \frac{JK (Reg)}{\Sigma Y^2}$$

R^2 = Koefisien korelasi ganda

JK_{reg} = Jumlah kuadrat regresi dalam bentuk deviasi

ΣY^2 = Jumlah kuadrat total korelasi dalam bentuk deviasi. Mencari JK_{reg} menggunakan rumus sebagai berikut:

$$JK_{reg} = b_1 \Sigma X_1 Y + b_2 \Sigma X_2 Y + b_3 \Sigma X_3 Y$$

Mencari ΣY^2 menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\Sigma Y^2 = \Sigma Y^2 - \frac{(\Sigma Y)^2}{N}$$

Berdasarkan nilai R yang diperoleh, maka dapat dihubungkan $-1 < R < 1$ dan harga untuk masing-masing nilai R adalah sebagai berikut:

2. Apabila $R = 1$, artinya terdapat hubungan antara variabel X_1 , X_2 , X_3 dan Y semua positif sempurna.
3. Apabila $R = -1$, artinya tidak terdapat hubungan antara variabel X_1 , X_2 , X_3 dan Y semua negatif sempurna.
4. Apabila $R = 0$, artinya tidak terdapat hubungan korelasi.
5. Apabila R berada diantara -1 dan 1 , maka tanda negatif (-) menyatakan adanya korelasi tidak langsung atau korelasi negatif dan tanda positif (+) menyatakan adanya korelasi langsung atau korelasi positif.

Adapun pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien dapat dilihat pada tabel

3.5 berikut ini :

Tabel 3.4
Kriteria Interpretasi koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Korelasi
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2021:94)

3.7 Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis dimaksudkan sebagai cara untuk menentukan apakah hipotesis yang akan diajukan sebaiknya diterima (signifikan) atau ditolak oleh penulis. Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui apakah ada atau tidaknya pengaruh Kepercayaan (X1), *System Quality* (X2), terhadap *Continuous usage* (Y) baik secara parsial dan simultan. Uji hipotesis untuk korelasi ini dirumuskan dengan hipotesis (H0) dan hipotesis alternatif (H1). Rumusan hipotesis sebagai berikut:

3.7.1 Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

Pengujian hipotesis dengan menggunakan uji simultan dengan F-test ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh bersama-sama variabel independen terhadap variabel dependen. Pengajuan hipotesis menurut Sugiyono (2021:257) dengan rumus sebagai berikut :

$$F = \frac{R^2 / K}{(1 - R^2)(n - K - 1)}$$

Keterangan:

F = Uji hipotesis simultan dengan uji F

R^2 = koefisien korelasi ganda yang telah ditentukan.

K = banyaknya variabel bebas

n = ukuran sampel

Perhitungan tersebut akan memperoleh distribusi F dengan pembilang K dan penyebut dk ($n-K-1$) dengan ketentuan sebagai berikut :

- a. Tolak H_0 jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ - H_1 diterima (signifikan)
- b. Terima H_0 jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ - H_1 ditolak (tidak signifikan)

Atau dengan menggunakan SPSS dapat digunakan ketentuan sebagai berikut:

1. Tolak H_0 , jika probabilitas $F(F_{sig}) < 5\%$, F_{sig} (signifikan)
2. Terima H_0 , jika probabilitas $F(F_{sig}) > 5\%$, F_{sig} (tidak signifikan)

Berdasarkan hal tersebut digunakan untuk mengetahui apakah hipotesis dalam penelitian ini secara simultan ditolak atau tidak, adapun bentuk hipotesis secara simultan adalah:

$H_0 : \beta_1, \beta_2, \beta_3 = 0$: Tidak terdapat pengaruh antara Kepercayaan (X_1),
System Quality (X_2), terhadap *Continuous usage*
 (Y)

$H_1 : \beta_1, \beta_2, \beta_3 \neq 0$: Terdapat pengaruh antara Kepercayaan (X_1),
System Quality (X_2), terhadap *Continuous usage*
 (Y)

Tingkat signifikan yang digunakan dalam penelitian ini adalah $\alpha = 0,10$ artinya kemungkinan dari hasil penarikan kesimpulan adalah benar mempunyai probabilitas sebesar 95% atau toleransi kesalahan (*margin of error*) sebesar 5% dan derajat kebebasan $df = n - k - 1$. Adapun kriteria yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Jika $f_{hitung} \geq f_{tabel}$ maka H_0 ditolak
2. Jika $f_{hitung} < f_{tabel}$ maka H_0 diterima

Bila H_0 diterima, maka hal ini diartikan bahwa pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen dinilai tidak signifikan, sedangkan penolakan H_0 menunjukkan pengaruh yang signifikan dari variabel independen secara simultan terhadap suatu variabel dependen.

3.7.2 Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Hipotesis parsial diperlukan untuk mengetahui sejauh mana hubungan antara variabel yang satu dengan variabel yang lain, apakah hubungan antar variabel tersebut saling mempengaruhi atau tidak.

- 1 $H_0 : \beta_1 = 0$ Tidak terdapat pengaruh antara Kepercayaan (X_1)
terhadap *Continuous usage* (Y)
 $H_1 : \beta_1 \neq 0$ Terdapat pengaruh antara Kepercayaan (X_1) terhadap
Continuous usage (Y)
- 2 $H_0 : \beta_2 = 0$ Tidak terdapat pengaruh antara *System Quality* (X_2)
terhadap *Continuous usage* (Y)

$H_1: \beta_2 \neq 0$ Terdapat pengaruh antara *System Quality* (X_2) terhadap
Continuous usage (Y)

Menurut sugiyono (2023:260) uji hipotesis parsial t dapat di lakukan dengan rumus statistika, dalam penelitian ini pengujian menggunakan rumus uji t dengan taraf signifikan 5% dengan rumus sebagai berikut :

Keterangan:

$$t = rp \sqrt{\frac{n - (k + 1)}{1 - r^2}}$$

rp = korelasi parsial yang ditemukan

n = jumlah sampel

t = thitung yang selanjutnya dikonsultasikan dengan ttabel

Pengujian telah dilakukan, maka hasil pengujian hitung dibandingkan dengan table, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Jika thitung > ttabel maka H_0 ditolak.
2. Jika thitung < ttabel maka H_0 diterima.

3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian

Berdasarkan pada pertimbangan kebutuhan data yang diperlukan dalam penyusunan proposal skripsi ini, maka peneliti mengadakan penelitian terhadap mahasiswa manajemen Universitas Pasundan Angkatan 2021 pengguna TikTok *Shop* dan survei ini akan dilaksanakan dalam kurun waktu satu bulan.

3.9 Rancangan Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2023:199). Rancangan kuesioner adalah instrumen pengumpulan data atau informasi yang dioperasikan ke dalam bentuk item atau pernyataan. Penyusunan kuesioner dilakukan dengan harapan mengetahui variabel-variabel yang berdasarkan pendapat responden penting. Kuesioner berisi pernyataan mengenai variabel kepercayaan dan *System Quality* terhadap *continuous usage*.

Kuesioner ini bersifat tertutup, pernyataan akan membawa responden ke jawaban alternatif yang telah disediakan sebelumnya oleh peneliti, sehingga responden tinggal menjawab pada kolom jawaban yang sudah disediakan. Responden dapat memilih pernyataan dengan opsi jawaban sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju. Responden juga tinggal memilih jawaban dari pernyataan yang sudah disediakan sesuai variabel-variabel yang diteliti.