

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dimana menurut Wiratna Sujarweni (2019:39) penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran). Pendekatan kuantitatif memusatkan perhatian pada gejala-gejala yang mempunyai karakteristik tertentu di dalam kehidupan manusia yang dinamakannya variabel. Penelitian ini bersifat kausalitas yang merupakan penelitian untuk menguji kebenaran hubungan kausal dalam penelitian ini yaitu variabel independen (*E-ServiceQuality*), dan variable dependen (*E-Satisfaction*).

3.2 Sumber Data

Data Primer merupakan data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, kelompok fokus, dan panel, atau juga data hasil wawancara peneliti dengan narasumber. Data yang diperoleh dari data primer ini harus diolah lagi. Sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data Wiratna Sujarweni (2019:89).

Jenis data yang digunakan adalah data dari hasil jawaban kuesioner yang dibagikan kepada responden mengenai *E-Service Quality* terhadap *E-Satisfaction* pada pengguna *E-Commerce* Lazada.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan langkah atau cara yang dilakukan seorang peneliti untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam mencapai tujuan penelitiannya. Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data yang dipakai adalah kuesioner (angket) karena jumlah responden yang cukup besar dan mencakup wilayah Bandar Lampung, maka metode kuesioner akan lebih cocok digunakan apabila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. (Sugiyono 2016).

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2016). Kuesioner efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang diharapkan dari responden. Pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner diukur menggunakan skala likert lima poin. Menurut Sugiyono (2016) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Lima pilihan jawaban pada pernyataan yang diajukan yaitu:

Tabel 3.1 Scoring Skala Likert

No	Keterangan	Bobot nilai
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Cukup Setuju (CS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya menurut Wiratna Sujarweni (2019:80). Dalam penelitian ini, mengambil salah satu karakteristik yaitu masyarakat yang pernah membeli produk secara *online* melalui *E-Commerce* Lazada.

3.4.2 Sampel

Menurut Wiratna Sujarweni (2019:81) sampel adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *non probability* sampling yaitu dimana metode ini tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik penarikan pada sampel menggunakan *purposive sampling* yaitu teknik dalam pengambilan sampel yang penarikannya berdasarkan kriteria tertentu.

Pada penelitian ini belum diketahui jumlah dari populasinya, menurut Hair et al (2013) mengungkapkan bahwa penelitian yang belum diketahui populasinya maka harus memiliki minimal jumlah sampelnya 5-10 kali dari jumlah indikator yang ada pada kuesioner, yang mana jumlah indikator sebanyak 12 indikator maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 120 responden.

$$12 \text{ (indikator)} \times 10 = 120$$

Setelah mendapatkan jumlah sampel kemudian memilah jumlah kuesioner atau angket kepada responden, penentuan responden peneliti akan menggunakan kriteria pengambilan sampel. Adapun kriteria yang ditentukan oleh peneliti yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.2 Kriteria Responden

No	Keterangan
1	Responden minimal berusia 17 tahun sampai yang berusia diatas 40 tahun, pengguna Lazada baik laki-laki maupun perempuan yang berdomisilidi Bandar Lampung, dimana pada usia terssebut diasumsikan responden telah mampu dan mengerti serta dapat menanggapi masing-masing pertanyaan dalam kuesioner dengan baik.
2	Pengguna yang pernah melakukan pembelian produk maupun layanan secara online melalui <i>E-Commerce</i> Lazada.

3.5 Variabel Penelitian

Variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang mempunyai variasi yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya Menurut Sugiyono (2016).

1. Variabel Independen (X)

Variabel independen atau variable bebas merupakan variable yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terkait). Dalam hal ini yang menjadi variabel independen yaitu Dimensi *E-Service Quality* (X).

2. Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen atau variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variable bebas. Dalam hal ini yang mejadi variable terikat adalah *E-Satisfaction* (Y) pada pengguna *E-Commerce* Lazada.

3.6 Definisi Operasional Variabel

Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Konsep	Definisi Operasional	Indikator	Skala Ukur
<i>E-Service Quality</i> (X)	<i>E-Service Quality</i> adalah sebuah bentuk kualitas layanan yang lebih luas dengan media internet yang menghubungkan antara penjual dan pembeli untuk memenuhi kegiatan berbelanja secara efektif dan efisien.	<i>E-Service Quality</i> adalah Bentuk atau metode untuk mengukur kepuasan konsumen dari sebuah penyediaan layanan berbasis internet.	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Efficiency</i> 2. <i>Fullfillment</i> 3. <i>Systemavailability</i> 4. <i>Privacy</i> 5. <i>Responsiveness</i> 6. <i>Compensation</i> 7. <i>Contact</i> <p>Sumber: Anita Tobagus (2018)</p>	Interval
<i>E-Satisfaction</i> (Y)	<i>E-Satisfaction</i> didefinisikan sebagai akumulasi dari kepuasan yang konsumen dapatkan pada setiap pembelian dan pengalaman mengonsumsi barang atau jasa dari waktu ke waktu pada sebuah situs online.	<i>E-Satisfaction</i> adalah membandingkan pengalaman konsumen dan harapan yang dirasakan dengan pengalaman pasca pembelian.	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Convinience</i> 2. <i>Merchandising</i> 3. <i>Site design</i> 4. <i>Security</i> 5. <i>Serviceability</i> <p>Sumber: Anita Tobagus (2018)</p>	Interval

3.7 Uji Persyaratan Instrumen

3.7.1 Uji Validitas

Menurut Lupiyoadi, R. dan Ikhsan, R.B (2015:36) Validitas adalah derajat ketepatan antara data yang terjadi dilapangan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar item pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Daftar pertanyaan ini pada umumnya mendukung suatu kelompok variabel tertentu. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan *product moment* pengolahan data yang dilakukan dengan bantuan program SPSS versi 20, dalam uji ini sampel yang dipakai hanya 30 responden. Prosedur pengujian dan pengambilan keputusan dalam uji validitas adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai Sig < Alpha (0,05) maka instrumen valid
2. Jika nilai Sig > Alpha (0,05) maka instrumen tidak valid
3. Pengujian validitas instrumen dilakukan melalui program SPSS statistic version 20.

Atau bisa menggunakan kriteria:

1. Bila rhitung > r tabel maka instrument dikatakan valid
2. Bila rhitung < r tabel maka instrumet tidak valid
3. Pengujian validitas instrumen dilakukan melalui program SPSS statistic version 20.

3.7.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstrukur-konstrukur pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu

bentuk kuesioner Wiratna Sujarweni (2019:110). Pengujian reliabilitas instrument dilakukan melalui program SPSS 20.

Rumus Uji Reliabilitas

$$r \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan

r = koefisien reliability instrumen (cronbachalfa)

k = banyaknya butir pernyataan

$\sum \frac{\sigma_b^2}{b}$ = Total varians butir

$\frac{\sigma_t^2}{t}$ = total varians

Tabel 3.4 Kategori Angka Skala Reliabilitas

Nilai Korelasi	Keterangan
0,8000 – 1,000	Sangat Tinggi
0,6000 – 0,7999	Tinggi
0,4000 – 0,5999	Sedang
0,2000 – 0,3999	Rendah
0,0000 – 0,1999	Sangat Rendah

Sumber: Sugiyono, 2016

3.8 Uji Persyaratan Analisis Data

3.8.1 Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji variabel terikat dengan variabel bebas apakah keduanya memiliki hubungan distribusi normal atau tidak Wiratna Sujarweni (2019:120). Uji normalitas sampel dalam penelitian ini adalah

menggunakan uji *Non Parametric One Sample Kolmogorov Smirnov (KS)*, pada uji normalitas dalam data penelitian ini menggunakan program SPSS 20.

Langkah–langkah pengujian:

1. Hipotesis
 - Ho : Data yang diperoleh berasal dari populasi berdistribusi normal
 - Ha : Data yang diperoleh berasal dari populasi berdistribusi tidak normal
2. Kriteria Pengujian
 - Jika nilai sig > alpha 0,05 maka Ho diterima dan Ha ditolak
 - Jika nilai sig < alpha 0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima
3. Pengujian normalitas menggunakan program SPSS 20
4. Selanjutnya menentukan kesimpulan dengan membandingkan nilai sig dengan nilai alpha yang disesuaikan dengan hipotesis

3.8.2 Uji Linieritas

Uji linieritas, yakni untuk melihat apakah model regresi dapat didekati dengan persamaan linier. Uji linieritas biasanya digunakan sebagai persyaratan dalam analisis korelasi ataupun regresi linier. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linier bila signifikansi (linearity) kurang dari 0,05. Kriteria pengujian linieritas dilakukan dengan cara:

1. Hipotesis:
 - Ho : model regresi berbentuk linier
 - Ha : model regresi tidak berbentuk linier
2. Kriteria pengujian:
 - Jika nilai (sig) > 0,05 alpha maka Ho diterima Ha ditolak. Jika nilai (sig) < 0,05 alpha maka Ho ditolak Ha diterima
3. Pengujian linieritas dilakukan melalui program SPSS 20

4. Menentukan kesimpulan dengan membandingkan nilai sig dengan alpha kemudian disesuaikan dengan hipotesis

3.8.3 Uji Homogenitas Sampel

Uji Homogenitas Sampel adalah pengujian untuk mengetahui apakah variabel X dan variabel Y homogen atau tidak, pada penelitian ini menggunakan uji homogenitas variasi.

Langkah–langkah pengujian:

1. Hipotesis
 - Ho : data variabel populasi homogen
 - Ha : data variabel populasi tidak homogen
2. Kriteria Pengujian:
 - Jika nilai sig > alpha 0,05 maka Ho diterima dan Ha ditolak. Jika nilai sig < alpha 0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima
3. Pengujian homogenitas menggunakan program SPSS 20
4. Selanjutnya menentukan kesimpulan dengan membandingkan nilai sig dengan nilai alpha yang disesuaikan dengan hipotesis

3.9 Model Analisis Data

Model analisis data pada penelitian ini adalah Analisis Linier Sederhana, analisis linier sederhana bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari suatu variabel terhadap variabel lainnya. Pada analisis regresi suatu variabel yang mempengaruhi disebut variabel bebas atau independent variable, sedang variabel yang dipengaruhi disebut dependent variable atau variabel terikat jika persamaan regresi hanya terdapat satu variabel maka disebut dengan persamaan regresi sederhana.

Analisis regresi linier sederhana adalah hubungan secara linear antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis regresi sederhana

dapat digunakan untuk mengetahui arah dari hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat, apakah memiliki hubungan positif atau negatif serta untuk memprediksi nilai dari variabel terikat apabila nilai variabel bebas mengalami kenaikan ataupun penurunan. Pada regresi sederhana biasanya data yang digunakan memiliki skala interval atau rasio.

Rumus regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen (variabel terikat)

X = Variabel independent (variabel bebas)

a = Konstanta (nilai dari Y apabila X = 0)

b = Koefisien regresi (pengaruh positif atau negatif)

3.10 Pengujian Hipotesis

Pengujian penelitian ini adalah Uji t, Uji t adalah pengujian koefisien regresi parsial individu yang digunakan untuk mengetahui pengaruh masing masing variabel bebas dengan variabel terikat. Penelitian menggunakan program SPSS 20.

Pengaruh *E-Servis Quality* (X) Terhadap *E-Satisfaction* (Y) Pada Pengguna *E-Commerce* Lazada

1. Hipotesis

Ho = *E-Servis Quality* (X) tidak berpengaruh signifikan terhadap *E-Satisfaction* (Y) pada pengguna *E-Commerce* Lazada

Ha = *E-Servis Quality* (X) berpengaruh signifikan terhadap *E-Satisfaction* (Y) pada pengguna *E-Commerce* Lazada

2. Kriteria pengujian dilakukan dengan:

Jika nilai t hitung $>$ t table maka H_0 ditolak. Jika nilai t hitung $<$ t table maka H_0 diterima. Atau Jika nilai sig $<$ 0,05 maka H_0 ditolak. Jika nilai sig $>$ 0,05 maka H_0 diterima

3. Pengujian hipotesis menggunakan program SPSS 20
4. Selanjutnya menentukan kesimpulan dengan membandingkan t hitung dan t tabel atau membandingkan nilai sig dengan nilai alpha kemudian disesuaikan dengan hipotesis