

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 (Dimensi *E-Service Quality*), dan variabel dependent (*E-Satisfaction*).

3.2 Sumber Data

Data Primer

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 Dimensi *E-Service Quality* terhadap *E-Satisfaction* pada pengguna *e-commerce* Bukalapak.

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).

3.3.1 Kuesioner

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 Tabel 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* Bukalapak yang mana tidak ketahui jumlah populasinya secara pasti.

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.

Hair et.al (2006) mengungkapkan bahwa apabila suatu penelitian menggunakan metode analisis regresi, maka harus memiliki minimal jumlah sampelnya lima kali dari jumlah pernyataan yang ada pada kuesioner. Maka total jumlah kuesioner dalam penelitian ini yakni 5 kali jumlah pernyataan yang mana jumlah pernyataan sebanyak 28, sehingga menghasilkan sebanyak 140 responden (minimumnya). Adapun kriteria responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2
Kriteria Responden

No	Keterangan
1	Responden minimal berusia 17 tahun, pengguna Bukalapak baik laki – laki maupun perempuan yang berdomisili di Bandar Lampung, dimaana pada usia terssebut diasumsikann 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 <i>online</i> melalui <i>e-commerce</i> Bukalapak.

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 variabel bebas merupakan variabel 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 variabel bebas. Dalam hal ini yang mejadi variabel terikat adalah *E-Satisfaction* (Y) pada pengguna *e-commerce* Bukalapak.

3.6 Definisi Oprasional Variabel

Tabel 3.3

Definisi Operasiona Variabel

Variabel	Definisi Konsep	Definisi Operasional	Dimensi	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.	1. <i>Information</i> (X1)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pernyataan mengenai informasi terbaru. 2. Pernyataan mengenai informasi saat ini dan tepat waktu 3. Pernyataan mengenai informasi yang akurat dan relevan. 4. Pernyataan mengenai informasi mudah dimengerti. 5. Pernyataan mengenai informasi pada produk dan layanan jelas. 	Interval
			2. <i>Ease of use</i> (X2)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Navigasi web yang baik. 2. Website mudah untuk digunakan. 3. Mudah untuk mengakses website. 4. Mudah untuk memilih atau masuk ke dalam menu. 	
			3. <i>Website Design</i> (X3)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Website design tersebut menarik perhatian. 2. Desain website nyaman digunakan. 3. User interface terorganisir dengan baik. 4. Tampilan website mudah untuk dipahami . 	
			4. <i>Reliability</i> (X4)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Situs web selalu tersedia. 2. Pelayanan yang diberikan secara online akurat. 3. Perusahaan jujur terhadap yang ditawarkan. 4. Metode pengiriman mudah dimengerti. 5. Website berjalan lancar. 	
			5. <i>Security</i> atau <i>privacy</i> (X5)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melindungi data pribadi pelanggan. 2. Persyaratan pembayaran dan pengiriman jelas. 3. Transaksi tidak merugikan konsumen. 4. Reputasi yang baik 	

Tabel 3.2 Lanjutan

Variabel	Definisi Konsep	Definisi Operasional	Indikator	Skala Ukur
<i>E-satisfaction (Y)</i>	<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 <i>online</i> .	<i>E-satisfaction</i> adalah membandingkan pengalaman konsumen dan harapan yang dirasakan dengan pengalaman pasca pembelian.	1. <i>Shopping time</i> 2. <i>Ease of browsing</i> 3. <i>Number of offering</i> , 4. <i>Variety of offering</i> , 5. <i>Purchase Process</i> , 6. <i>Return Policy</i>	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 di lapangan 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 sebaiknya dilakukan pada setiap butir pertanyaan di uji validitasnya. Hasil r hitung kita bandingkan dengan r tabel dimana $df = N-2$ dengan sig 5%. Jika r tabel $<$ r hitung maka valid. Data pengujian validasi Uji validitas menggunakan instrumen di uji dengan menghitung koefisien kolerasi.

Rumus koefisien kolerasi

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

Keterangan

r_{xy} = Koefisien Kolerasi antara butir dengan jumlah skor

x = Skor butir

y = Jumlah Skor

n = Banyaknya Sampel

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 Pengujian valiitas 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 konstruktur – konstruktur 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

$\sum \sigma_b^2$ = total varians butir

σ_t^2 = 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). 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 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 normalitas menggunakan program SPSS 20.

4. Selanjutnya menentukan kesimpulan dengan membandingkan nilai sig dengan nilai alpha yang disesuaikan dengan hipotesis.

3.8.3 Uji Linieritas

Uji linieritas, yakni untuk melihat apakah model regresi dapat didekati dengan persamaan linier. Uji linieritas biasanya digunakan sebagai persyaratan dalam analisis kolerasi 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.

3.8.4 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya korelasi antar variabel independen dalam model regresi. Model regresi yang baik adalah yang tidak mengandung multikolinieritas.

Mendeteksi multikolinieritas dapat melihat nilai *tolerance* dan *varian inflation factor* (VIF) sebagai tolak ukur. Apabila nilai *tolerance* < 0,10 dan nilai VIF > 10 maka dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian tersebut terdapat multikolinieritas (Ghozali, 2011).

Kriteria pengujian:

1. Jika nilai VIF > 10 maka terjadi gejala multikolinieritas
Jika nilai VIF < 10 maka tidak terjadi gejala multikolinieritas
2. Jika nilai *tolerance* < 0,1 maka terjadi gejala multikolinieritas
Jika nilai *tolerance* > 0,1 maka tidak terjadi gejala multikolinieritas
3. Pengujian multikolinieritas dilakukan melalui program SPSS 20.0

3.9 Model Analisis Data

3.9.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut Lupiyoadi, R. dan Ikhsan, R.B (2015:157) Regresi berganda merupakan analisis statistik yang menghubungkan antara dua variabel independen atau lebih (X_1, X_2, \dots, X_n) dengan variabel dependen Y. Jadi analisis regresi ganda akan dilakukan bila variabel independennya minimal 2. Analisis regresi digunakan untuk mengetahui pengaruh Dimensi *E-Service Quality* (X) terhadap *E-Satisfaction* (Y) pada pengguna *e-commerce* Bukalapak.

Rumus regresi berganda :

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 \dots + \beta_n X_n + et$$

Keterangan :

a = Konstanta

β = Koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel independen dan bila β (+) maka naik, dan bila β (-) maka terjadi penurunan.

Y = Variabel dependen atau *E-Satisfaction*.

X1 = Variabel independen atau Dimensi *Information*.

X2 = Variabel independen atau Dimensi *Ease of use*.

X3 = Variabel independen atau Dimensi *Website Quality*.

X4 = Variabel independen atau Dimensi *Reliability*.

X5 = Variabel independen Dimensi *Security* atau *privacy*.

et = *Error term*.

3.10 Pengujian Hipotesis

3.10.1 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.

1. Pengaruh Dimensi *Information* (X1) Terhadap *E-Satisfaction* (Y) Pada Pengguna *E-commerce* Bukalapak

1. Hipotesis

Ho = Dimensi *Information* (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap *E-Satisfaction* (Y) pada pengguna *e-commerce* Bukalapak.

Ha = Dimensi *Information* (X1) berpengaruh signifikan terhadap *E-Satisfaction* (Y) pada pengguna *e-commerce* Bukalapak.

2. Kriteria pengujian dilakukan dengan :

Jika nilai t hitung > t tabel maka Ho ditolak.

Jika nilai t hitung < t tabel maka Ho diterima.

atau

Jikanilai sig < 0,05 maka Ho ditolak.

Jikanilai sig > 0,05 maka Ho diterima.

3. Pengujian normalitas 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.

2. Pengaruh Dimensi *Ease of use* (X2) Terhadap *E-Satisfaction* (Y) Pada Pengguna *E-commerce* Bukalapak

1. Hipotesis

Ho = Dimensi *Ease of use* (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap *E-Satisfaction* (Y) pada pengguna *e-commerce* Bukalapak.

Ha = Dimensi *Ease of use* (X2) berpengaruh signifikan terhadap *E-Satisfaction* (Y) pada pengguna *e-commerce* Bukalapak.

2. Kriteria pengujian dilakukan dengan :

Jika nilai t hitung $>$ t tabel maka Ho ditolak.

Jika nilai t hitung $<$ t tabel maka Ho diterima.

atau

Jikanilai sig $<$ 0,05maka Ho ditolak.

Jikanilai sig $>$ 0,05maka Ho diterima.

3. Pengujian normalitas 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.

3. Pengaruh Dimensi *Website Design* (X3) Terhadap *E-Satisfaction* (Y) Pada Pengguna *E-commerce* Bukalapak

1. Hipotesis

Ho = Dimensi *Website Design* (X3) tidak berpengaruh signifikan terhadap *E-Satisfaction* (Y) pada pengguna *e-commerce* Bukalapak.

Ha = Dimensi *Website Design* (X3) berpengaruh signifikan terhadap *E-Satisfaction* (Y) pada pengguna *e-commerce* Bukalapak.

2. Kriteria pengujian dilakukan dengan :

Jika nilai t hitung $>$ t tabel maka Ho ditolak.

Jika nilai t hitung $<$ t tabel maka Ho diterima.

atau

Jikanilai sig $<$ 0,05maka Ho ditolak.

Jikanilai sig $>$ 0,05maka Ho diterima.

3. Pengujian normalitas 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.

4. Pengaruh Dimensi *Reliability* (X4) Terhadap *E-Satisfaction* (Y) Pada Pengguna *E-commerce* Bukalapak

1. Hipotesis

Ho = Dimensi *Reliability* (X4) tidak berpengaruh signifikan terhadap *E-Satisfaction* (Y) pada pengguna *e-commerce* Bukalapak.

Ha = Dimensi *Reliability* (X4) berpengaruh signifikan terhadap *E-Satisfaction* (Y) pada pengguna *e-commerce* Bukalapak.

2. Kriteria pengujian dilakukan dengan :

Jika nilai t hitung $>$ t tabel maka Ho ditolak.

Jika nilai t hitung $<$ t tabel maka Ho diterima.

atau

Jikanilai sig $<$ 0,05maka Ho ditolak.

Jikanilai sig $>$ 0,05maka Ho diterima.

3. Pengujian normalitas 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.

5. Pengaruh Dimensi *Security* atau *privacy* (X5) Terhadap *E-Satisfaction* (Y) Pada Pengguna *E-commerce* Bukalapak

1. Hipotesis

Ho = Dimensi *Security* atau *privacy* (X5) tidak berpengaruh signifikan terhadap *E-Satisfaction* (Y) pada pengguna *e-commerce* Bukalapak.

Ha = Dimensi *Security* atau *privacy* (X5) berpengaruh signifikan terhadap *E-Satisfaction* (Y) pada pengguna *e-commerce* Bukalapak.

2. Kriteria pengujian dilakukan dengan :

Jika nilai t hitung $>$ t tabel maka H_0 ditolak.

Jika nilai t hitung $<$ t tabel maka H_0 diterima.

atau

Jikanilai $sig < 0,05$ maka H_0 ditolak.

Jikanilai $sig > 0,05$ maka H_0 diterima.

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

3.10.2 Uji F

Uji digunakan untuk mengetahui variabel indeviden secara bersama – sama mempengaruhi variabel dependen. Penelitian ini menggunakan program SPSS 20.

Pengaruh Dimensi *Information, Ease of use, Website Design, Reliability* dan *Security* atau *privacy* (X) terhadap *E-Satisfaction* (Y) pada pengguna *e-commerce* Bukalapak.

1. Hipotesis

H_0 = *Information, Ease of use, Website Design, Reliability* dan *Security* atau *privacy* (X) tidak berpengaruh terhadap *E-Satisfaction* (Y) pada pengguna *e-commerce* Bukalapak.

H_a = *Information, Ease of use, Website Design, Reliability* dan *Security* atau *privacy* (X) berpengaruh terhadap *E-Satisfaction* (Y) pada pengguna *e-commerce* Bukalapak.

2. Kriteria pengujian dilakukan dengan :

Membandingkan hasil perhitungan F dengan kriteria sebagai berikut:

Jika nilai F hitung $>$ t tabel maka H_0 ditolak

Jika nilai F hitung $<$ t tabel 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 uji F dilakukan melalui 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.