

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Objek dan Subjek Penelitian

Objek dari penelitian ini adalah situs perdagangan *online* Tokopedia dengan subjek penelitian pelanggan situs perdagangan *online* Tokopedia.

B. Jenis Data

Dalam penelitian ini, jenis data yang digunakan adalah data primer. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari pihak pertama berdasarkan pada variabel-variabel yang diteliti. Penelitian primer ini berdasarkan pada proses mendapatkan data yang dilakukan secara langsung kepada responden yang bersangkutan yaitu para pengguna situs Tokopedia.

C. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik tersebut merupakan pemilihan sampel yang dilakukan atas dasar bahwa informasi yang dibutuhkan dapat diperoleh dari suatu kelompok sasaran tertentu yang mampu memberikan informasi karena memenuhi kriteria yang diharapkan oleh peneliti menurut Ferdinand (2014). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah para pengguna situs Tokopedia. Jumlah total sampel dalam penelitian ini dihitung dengan melihat parameter jumlah indikator. Penelitian dengan jumlah parameter sebanyak 25 membutuhkan sampel sebanyak 25×5 atau 125 sampel. Adapun kriteria sampel yang ditentukan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

- 1) Merupakan pengguna situs perdagangan *online* Tokopedia.
- 2) Telah melakukan transaksi di Tokopedia minimal 2 kali dalam satu tahun terakhir.

D. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan dan mengumpulkan data dari responden, peneliti menggunakan teknik survei dengan menggunakan kuisisioner yang diberikan kepada calon responden. Kuisisioner merupakan daftar pertanyaan tertulis yang sudah dirumuskan dimana responden akan mencatat jawaban mereka dan biasanya dalam alternatif yang didefinisikan secara jelas. Penyebaran kuisisioner dapat dilakukan secara langsung dengan cara memberikannya kepada responden atau dengan melakukan distribusi kuisisioner secara elektronik. Pendistribusian kuisisioner secara elektronik menggunakan aplikasi formulir online bernama *Google Form* dan disebarakan melalui sosial media seperti *Line* dan *Instagram*.

E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Penelitian ini terdiri dari 3 variabel independen dan 1 variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan *e-service quality*. Sedangkan untuk variabel dependen yang digunakan adalah *e-customer satisfaction*. Definisi operasional secara operasional merupakan sebuah konsep untuk membuatnya bisa diukur, dilanjutkan dengan melihat pada dimensi perilaku, aspek, atau sifat yang ditunjukkan oleh konsep. Berikut ini adalah definisi operasional dari masing-masing variabel :

Tabel 3.1
Definisi Operasional

Variabel	Definisi	Indikator
<i>Perceived usefulness</i> (X1)	Menurut Adams et,al (1992 dalam Muflihadi, 2016) definisi <i>perceived usefulness</i> sebagai tingkat kepercayaan seseorang terhadap penggunaan suatu subyek tertentu yang dapat memberikan manfaat bagi orang yang menggunakannya.	a. Menjadikan pekerjaan lebih mudah. (PU1) b. Bermanfaat. (PU2) c. Menambah produktifitas. (PU3) d. Meningkatkan efektivitas. (PU4) e. Mengembangkan kinerja pekerjaan. (PU5) (Chin & Todd, 1995)
<i>Perceived Ease of Use</i> (X2)	Menurut Vankatesh dan Davis (2000) definisi <i>ease of use</i> merupakan tingkat pandangan individu bahwa menggunakan teknologi akan mempermudah dalam menyelesaikan pekerjaan.	a. Interaksi dengan sistem jelas serta mudah dimengerti. (P6) b. Tidak dibutuhkan banyak usaha untuk berinteraksi dengan sistem. (PEOU7) c. Sistem mudah untuk digunakan. (PEOU8) d. Mudah dalam mengoperasikan sistem sesuai dengan apa yang ingin dikerjakan oleh individu. (PEOU9) (Venkatesh dan Davis, 2000)
<i>E-Service Quality</i> (X3)	Parasuraman (2005) mendefinisikan <i>e-service quality</i> sebagai tingkatan sebuah website yang dapat memfasilitasi secara efisien dan efektif dalam melaukukan proses pembelian, penjualan hingga pada tahap pengiriman.	Efficiency 1. Kemudahan pelanggan mengakses informasi yang disediakan pada Tokopedia. (ESQ10) 2. Kemampuan pelanggan mengakses & mencari produk yang diinginkan lewat situs. (ESQ11) 3. Tingkat kecepatan dalam meninggalkan situs. (ESQ12) Fulfilment 1. Ketersediaan stok produk. (ESQ13) 2. Ketepatan waktu pengiriman produk. (ESQ14)

Variabel	Definisi	Indikator
		<p>Reliability</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat kemudahan dalam mengoperasikan situs. (ESQ15) 2. Situs berfungsi dengan baik. (ESQ16) <p>Privacy</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Situs berhasil menjaga informasi finansial pengguna. (ESQ17) 2. Tingkat keamanan dalam proses menggunakan layanan. (ESQ18) <p>Zeithaml, et.al., dalam Tjiptono dan Chandra, 2016)</p>
<i>E-Customer Satisfaction</i> (Y)	Oliver (1997) dalam Anderson dan Srinivasan (2003) menyatakan kepuasan merupakan ringkasan keadaan saat emosi yang mengelilingi ekspektasi tidak jelas digabungkan dengan perasaan konsumen sebelumnya tentang pengalaman konsumen.	<ol style="list-style-type: none"> a. Keputusan bijak untuk melakukan transaksi pada situs. (ECS19) b. Pengalaman berbelanja yang dirasakan ketika melakukan pembelian. (ECS20) c. Kepuasan secara menyeluruh ketika melakukan pembelian. (ECS21, ECS22 dan ECS23) d. Performa dari situs memenuhi harapan pelanggan. (ECS24) e. Kepuasan yang dirasakan pada pelayanan transaksi online yang disediakan oleh situs. (ECS25) <p>Ting et al (2016)</p>

Variabel yang diukur awalnya dijabarkan menjadi indikator variabel lalu berdasarkan pada indikator dari variabel tersebut disusun menjadi pernyataan yang akan diberikan pada responden. Untuk mendapatkan jawaban dari responden, maka dalam pertanyaan tersebut jawaban diukur menggunakan peringkat angka-angka atau yang sering disebut dengan skala Likert mulai dari memberikan skor 1-5 pada setiap pernyataan yaitu sebagai berikut :

- | | |
|------------------------------|----------|
| 1) Sangat Tidak Setuju (STS) | : skor 1 |
| 2) Tidak Setuju (TS) | : skor 2 |
| 3) Netral (N) | : skor 3 |
| 4) Setuju (S) | : skor 4 |
| 5) Sangat Setuju (SS) | : skor 5 |

F. Uji Kualitas Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan pengujian yang menunjukkan sejauhmana alat pengukur yang digunakan peneliti mampu mengukur apa yang ingin diukur dan bukan mengukur yang lain menurut Rahmawati (2017). Ghozali (2018) menyatakan bahwa kuisisioner dapat dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuisisioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut. Pengukuran validitas dalam penelitian ini menggunakan *bivariate Pearson* yaitu teknik korelasi dimana menghitung korelasi antara masing-masing butir pertanyaan dengan total skor. Pengujian validitas menggunakan taraf signifikansi (α) sebesar 0,05 atau 5%. Dasar yang digunakan dalam mengambil keputusan uji validitas adalah sebagai berikut :

- a. Jika nilai *P value* $< \alpha$ 0,05 maka data tersebut valid.
- b. Jika nilai *P value* $> 0,05$ maka data tersebut tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan sebuah alat yang digunakan untuk mengukur suatu kuisisioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuisisioner

dapat dikatakan reliabel jika jawaban yang diberikan oleh seseorang konsisten atau stabil dari waktu ke waktu menurut Ghozali (2018). Dalam melihat hasil uji reliabilitas dalam SPSS digunakan uji statistik *cronbach alpha* (α). Nilai *cronbach alpha* dikatakan reliabel jika memenuhi syarat *cronbach alpha* $> 0,70$.

G. Statistik Deskriptif

Melakukan analisis deskriptif pada variabel penelitian bertujuan untuk mengetahui gambaran dari masing-masing variabel penelitian yang diuji. Berdasarkan pada data yang terkumpul akan didapatkan nilai maksimum, minimum, dan rata-rata. Sugiyono (2018) menyatakan bahwa nilai rata-rata dari masing-masing responden dari kelas interval dengan jumlah kelas sama dengan 5. Perhitungan dapat dilakukan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Interval} = \frac{\text{Nilai maksimal} - \text{Nilai minimal}}{\text{Jumlah Kelas}}$$

$$\text{Interval} = \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0,80$$

Berdasarkan pada nilai interval diatas yaitu 0,80, maka jawaban responden terhadap masing-masing variabel dikategorikan sebagai berikut :

- 1) Skor 1,0 – 1,79 : Sangat Rendah
- 2) Skor 1,80 – 2,59 : Rendah
- 3) Skor 2,60 – 3,39 : Cukup Rendah
- 4) Skor 3,40 – 4,19 : Tinggi
- 5) Skor 4,20 – 5,00 : Sangat Tinggi

H. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Pengujian ini dilakukan apakah sebuah model regresi, variabel dependen, variabel independen atau keduanya memiliki distribusi normal atau tidak menurut Rahmawati (2017). Penelitian ini menggunakan uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov* menggunakan taraf signifikansi sebesar 0,05 dengan dasar pengambilan keputusan berupa :

- a. Angka signifikansi Uji Kolmogorov-Smirnov Sig $>$ 0,05 maka data terdistribusi normal.
- b. Angka signifikansi Uji Kolmogorov-Smirnov Sig $<$ 0,05 maka data tidak terdistribusi normal.

2. Uji Multikolinearitas

Ghozali (2018) menyatakan bahwa tujuan melakukan uji multikolinearitas adalah untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Metode yang digunakan adalah dengan melihat besaran dari nilai *tolerance* dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dengan ketentuan :

- a. Jika VIF $>$ 10 atau *Tolerance* $<$ 0,1, maka terjadi multikolinieritas.
- b. Jika VIF $<$ 10 atau *Tolerance* $>$ 0,1 maka tidak terjadi multikolinieritas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual

satu pengamatan ke pengamatan yang lain menurut Ghozali (2018). Model penelitian yang baik adalah model yang mengalami homokedastisitas atau dapat dikatakan penelitian yang baik jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap.

Singgih Santoso (2000) menyatakan terdapat beberapa cara yang dapat dilakukan untuk mendeteksi terdapat atau tidaknya gejala heterokedastisitas. Cara – cara tersebut antara lain :

- a. Dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variable terikat (ZPRED) dengan residualnya (SRESID). Untuk mendeteksi ada atau tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara ZPRED dan SRESID dimana sumbu X dan Y yang telah diprediksi dan sumbu Y adalah residual ($Y \text{ prediksi} - Y \text{ sesungguhnya}$) yang telah *distudentized*.
- b. Dasar melakukan analisis dengan melihat jika terdapat pola tertentu seperti titik – titik yang ada membentuk suatu pola teratur (gelombang, melebar, lalu menyempit) maka terjadi gejala heterokedastisitas. Jika tidak terdapat pola yang jelas dan titik – titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi gejala heterokedastisitas.

I. Teknik Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif merupakan statistik yang memiliki fungsi untuk mendeskripsikan atau menggambarkan data yang sudah terkumpul dengan

tidak bermaksud untuk membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum menurut Sugiyono (2016).

2. Uji Regresi Linier Berganda

Pengujian menggunakan regresi linier berganda digunakan untuk menganalisis bagaimana pengaruh variabel independen ($X_1, X_2, X_3 \dots X_n$) terhadap variabel dependen (Y), analisis ini juga dapat digunakan untuk menentukan arah hubungan variabel independen kepada variabel dependen apakah saling berkaitan atau tidak. Berikut ini adalah rumus yang digunakan dalam menggunakan metode analisis regresi linier berganda :

$$Y = \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \dots \beta_n X_n$$

Keterangan :

Y = *E-Customer Satisfaction*

β = Koefisien Regresi

X_1 = *Perceived Usefulness*

X_2 = *Perceived Ease of Use*

X_3 = *E-Service Quality*

Untuk menentukan variabel independen yang paling dominan mempengaruhi variabel dependen, terdapat beberapa kriteria yang dapat dilihat berdasarkan pada :

- c. Koefisien beta (β) paling besar (dengan mengabaikan tanda negatif).
- d. Tingkat signifikansi (α) paling rendah.
- e. T-hitung paling besar (dengan mengabaikan tanda negatif).

3. Uji Hipotesis

a. Uji Signifikasi Simultan (Uji F)

Rafika dan Santos (2017) menyatakan bahwa pengujian ini digunakan untuk menguji kelayakan model yang dihasilkan dengan menggunakan uji kelayakan model pada tingkat α sebesar 5%. Jika nilai signifikam uji $F < 0,05$ maka model penelitian layak dan dapat dipergunakan analisis berikutnya, begitu juga sebaliknya.

b. Uji t

Uji parsial atau uji t-test pada dasarnya digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Berikut ini tahapan dalam pengujian uji t :

a. Menentukan H_0 dan H_a

1) H_0 : Hipotesis yang diuji apakah suatu parameter sama dengan nol.

$$H_0 : b_i = 0$$

2) H_a : hipotesis alternatif apakah suatu parameter tidak sama dengan nol.

$$H_a : b_i \neq 0$$

b. Menentukan $\alpha : 0,05$.

c. Mengambil kesimpulan

1) P value $< 0,05$, maka H_0 ditolak atau variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

- 2) P value > 0,05, maka H_0 diterima atau variabel independen tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

4. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) mengukur seberapa jauh kemampuan variabel model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinan antara nol sampai dengan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen menjelaskan variabel dependen amat terbatas. Jika nilai mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel dependen. Koefisien determinan untuk data silang (R^2) relatif rendah sebab terdapat variasi besar antara masing-masing nilai koefisien determinan yang tinggi. Dalam kenyataan, nilai adjusted R^2 dapat bernilai negatif walaupun yang diinginkan harus bernilai positif.

Menurut Gurajati dalam Ghozali (2018) jika dalam uji empiris didapatkan nilai adjusted R^2 negatif, maka nilai adjusted R^2 dianggap bernilai nol. Secara matematis jika $R^2 = 1$ maka adjusted $R^2 = R^2 = 1$, sedangkan jika nilai $R^2 = 0$ maka adjusted $R^2 = (1-k)/(n-k)$. jika $k=1$ maka adjusted R^2 akan bernilai negatif.