

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian menggunakan penelitian korelasional dengan metode regresi sebagai alat analisis dimana suatu penelitian yang melibatkan tindakan pengumpulan data guna menentukan, apakah ada hubungan dan tingkat hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini mengenai pengaruh kepercayaan, keamanan, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan e-commerce Tokopedia. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif karena menggunakan perhitungan dan disajikan dengan hasil dari data yang diperoleh dari responden untuk mendapatkan informasi terkait. Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang lebih menekankan pada aspek pengukuran secara objektif terhadap fenomena sosial. Untuk melakukan pengukuran, setiap fenomena sosial dijabarkan dalam beberapa komponen masalah, variabel dan indikator.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi dalam penelitian kuantitatif adalah keseluruhan subjek penelitian atau jumlah keseluruhan dari suatu sampel. Sampel merupakan suatu bagian dari populasi yang akan diteliti dan yang dianggap dapat menggambarkan populasinya. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah pelanggan e-commerce Tokopedia di STIE Malangucecwara Malang dan sampel diambil dari 167 orang yang menggunakan media online dalam melakukan perbelanjaan.

3.2.2 Sampel

Pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan berdasarkan teknik *Probability Sampling*. Penarikan sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10% (Husein, 2008, hal. 108) sebagai berikut :

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

Dimana :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = Persen kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan.

$$n = \frac{1137}{1 + 1137(0,1)^2}$$

$$n = \frac{1137}{12,37}$$

$$n = 91,915$$

Dalam penelitian ini jumlah sampel dibulatkan menjadi 167 orang.

3.3 Objek dan Sumber Data Penelitian

Prosedur pengambilan data dalam penelitian ini adalah menggunakan:

3.3.1 Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh langsung oleh penulis dari responden yang ada di lokasi penelitian. Data tersebut diperoleh dari hasil wawancara dan diskusi dengan mahasiswa serta dari hasil pengisian kuesioner yang dilakukan oleh peneliti kepada mahasiswa

3.3.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah diolah berupa dokumen perusahaan atau organisasi dan publikasi yang dikumpulkan oleh pihak atau instansi lain. Data sekunder dalam penelitian ini meliputi profil perusahaan, struktur organisasi dan data yang diperoleh dari hasil pengolahan buku, teori-teori dan literatur yang berhubungan dengan masalah yang diteliti

3.4 Variabel, Operasionalisasi, dan Pengukuran

3.4.1 Variabel terikat / Dependen Variabel (Y)

Menurut Sugiyono dalam Zulfikar (2016) menjelaskan bahwa variable dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau variable yang menjadi akibat karena adanya variabel independen. Variabel (Y) dalam penelitian ini adalah Kepuasan pelanggan yaitu adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang diterima dan diharapkan.

Tabel 3.1

Indikator Kepuasan Pelanggan

NO	INDIKATOR
1.	Perasaan puas (merekomendasikan layanan)
2.	Terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk (tidak membeli produk dari e-commerce lain dan masukan positif)
3.	Selalu membeli produk kembali (<i>repeat order</i> dan produk promosi)

3.4.2 Variabel bebas / Independen Variabel (X)

Menurut Sugiyono dalam Zulfikar (2016) menjelaskan bahwa variabel independen adalah variabel yang menjadi penyebab adanya atau timbulnya perubahan variabel dependen.

1) Variabel bebas (X1) : Kepercayaan

Kepercayaan konsumen adalah pengetahuan konsumen mengenai suatu objek, atributnya, dan manfaatnya. Kepercayaan konsumen atau pengetahuan konsumen menyangkut kepercayaan bahwa suatu produk memiliki berbagai atribut, dan manfaat dari berbagai atribut

tersebut. Suatu kepercayaan umum atau niat kepercayaan bahwa pihak lain dapat dipercayai atau kesediaan suatu pihak untuk peka terhadap tindakan pihak lainnya (Kim et al, dalam Sukma, Abdurrahman Adi., 2012).

Tabel 3.2
Indikator Kepercayaan

NO	INDIKATOR
1.	Jaminan Kepercayaan (kualitas produk dan event gratis ongkir)
2.	Perhatian (kepuasan pelanggan dan penggantian rugi barang yang tidak sesuai)
3.	Keterusterangan (deskripsi produk)

2) Variabel bebas (X2) : Keamanan

Adalah sebuah tindakan perlindungan terhadap aset-aset e-commerce dari akses yang tidak sah, penggunaan, perubahan, atau pengrusakan. Dimensi *e-commerce security* itu sendiri terdiri dari integritas, bebas penyangkalan, keaslian, kerahasiaan, privasi, dan ketersediaan.

Tabel 3.3
Indikator Keamanan

NO	INDIKATOR
1.	Kerahasiaan data (informasi data pribadi aman)

2.	Jaminan Keamanan (keamanan online, transaksi aman, pembayaran aman, informasi pribadi tidak disalahgunakan)
----	--

3) Variabel bebas (X3) : Kualitas Layanan

Menurut Lewis dan Booms (1983) dalam Tjiptono (2016), kualitas pelayanan/jasa didefinisikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang pelanggan/pengguna.

Tabel 3.4
Indikator Kualitas Layanan

NO	INDIKATOR
1.	Kehandalan (fitur rapi dan mudah dimengerti, penjelasan penjual mudah dipahami)
2.	Daya tangkap (kecepatan penjual menjawab pertanyaan pembeli)
3.	Jaminan

	(penjual menjawab dengan cepat dan tanggap)
4.	Empati (retur barang)
5.	Bukti langsung (komunikasi penjual yang ramah dan sopan)

3.5 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang saya lakukan adalah dengan menggunakan angket atau bisa disebut kuesioner. Angket atau kuesioner merupakan alat riset atau survei yang terdiri atas serangkaian pertanyaan tertulis, bertujuan mendapatkan tanggapan dari kelompok orang terpilih melalui wawancara pribadi atau melalui daftar pertanyaan. Kuesioner akan diberikan pada pelanggan atau pengguna E-Commerce Tokopedia. Alasan mengapa peneliti menggunakan angket atau kuesioner sebagai pengumpulan data adalah :

1. Responden yaitu orang yang merespon kuesioner yang telah dibuat
2. Melibatkan sejumlah orang didalam pengumpulan data
3. Melakukan studi untuk mengetahui sesuatu dan mencari seluruh pendapat
4. Ingin membuat masalah dalam E-Commerce yang ada dapat diidentifikasi

3.6 Metode Analisis

Penelitian ini menggunakan metode analisis statistik, sedangkan teknik yang digunakan adalah regresi linier berganda. Analisa regresi linier ini digunakan untuk mengetahui atau memperoleh gambaran mengenai pengaruh kepercayaan, keamanan, dan kualitas layanan *e-commerce* terhadap kepuasan pelanggan tokopedia.

Adapun persamaan untuk menguji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: *software* yang berfungsi untuk menganalisis data, melakukan perhitungan statistik baik untuk statistik

parametrik maupun non parametrik. Berikut adalah metode yang digunakan dalam menganalisis data dalam penelitian ini.

3.6.1 Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data sehingga menjadikan sebuah informasi yang lebih jelas dan mudah untuk dipahami. Statistik deskriptif dapat dilihat dari setiap jawaban responden. Statistik deskriptif dapat juga menjelaskan variabel-variabel yang terdapat dalam penelitian ini. Selain itu statistik deskriptif menyajikan ukuran-ukuran numerik yang sangat penting bagi data sampel.

3.6.2 Uji Validitas

Instrumen yang akan digunakan terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Valid artinya data yang diperoleh melalui kuesioner dapat menjawab tujuan penelitian. Pengujian validitas instrumen dalam penelitian ini dilakukan pada mahasiswa STIE Malangkecewara sebanyak 100 orang diluar sampel dengan menggunakan program *Statistic Product and Service Solution* (SPSS) dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.
- 2) Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pernyataan tersebut tidak valid.

3.6.3 Uji Reabilitas

Reliabilitas merupakan tingkat kehandalan suatu instrumen penelitian. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang apabila digunakan berulang kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2006, hal. 110). Pengujian dilakukan dengan program SPSS. Butir pertanyaan yang sudah dinyatakan valid dalam uji validitas akan ditentukan reliabilitasnya dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Jika r_{hitung} positif atau $> r_{tabel}$, maka pernyataan reliabel.
- b. Jika r_{hitung} negatif atau $< r_{tabel}$, maka pernyataan tidak reliabel.

3.6.4 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk melihat suatu model regresi yang dipakai termasuk layak atau tidak layak digunakan dalam penelitian. Sebelum data dianalisis, model regresi berganda harus memenuhi syarat asumsi klasik yang meliputi :

3.6.4.1 Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel bebas, variabel terikat atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model yang paling baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Uji ini dilakukan melalui analisis grafik dan melalui analisis Kolmogorov-Smirnov. Apabila diperoleh nilai signifikan uji Kolmogorov-Smirnov lebih besar dari ($>$) 0,05 maka data dinyatakan normal.

3.6.4.2 Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari suatu residual pengamatan ke pengamatan lain. Jika variance dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas. Jika variance tidak konstan atau berubah-ubah disebut dengan heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heterokedastisitas. Uji heterokedastisitas dalam penelitian ini menggunakan Glejser Test.

3.6.4.3 Uji Multikolinearitas

Uji ini digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Jika terdapat korelasi antar variabel bebas maka dapat dikatakan terdapat masalah multikolinieritas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebas. Uji multikolinieritas menggunakan kriteria *Variance Inflation Factor* (VIF) dengan ketentuan :

- a. Bila $VIF > 5$, terdapat masalah multikolinieritas
- b. Bila $VIF < 5$, tidak terdapat masalah multikolinieritas

3.6.5 Analisis Regresi Linier Berganda

Model analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis Linier Berganda berfungsi untuk mengetahui pengaruh atau hubungan variabel bebas dengan variabel terikat. Pengolahan data akan dilakukan dengan menggunakan alat bantu aplikasi Software SPSS. Menurut (Sugiyono, 2006, hal. 210) rumus regresi linear berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + e$$

Dimana :

Y = kepuasan pelanggan

a = Konstanta

X1 = Kepercayaan

X2 = Keamanan

X3 = Kualitas layanan

b1 – b2 = Koefisien regresi

e = Standart error

3.6.5.1 Uji t

Uji statistik t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen dan digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh masing-

masing variabel independen secara individual terhadap variabel dependen yang diuji pada tingkat signifikansi 0.05. Jika probabilitas t lebih besar dari 0.05 maka tidak ada pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen (koefisien regresi tidak signifikan). Sedangkan jika nilai probabilitas t lebih kecil dari 0.05 maka terdapat pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen (koefisien signifikan).

3.6.5.2 Uji f

Uji f dilakukan untuk melihat kemaknaan dari hasil model regresi tersebut. Uji f dilakukan untuk membuktikan apakah variabel-variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat. Pengambilan keputusan berdasarkan tingkat signifikansi yaitu :

- 1) Jika nilai signifikansi lebih kecil dari α yang digunakan yaitu 0.05 menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa variabel bebas mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel terkait secara signifikan terhadap variabel terikat secara simultan.
- 2) Jika nilai signifikansi lebih besar dari α yang digunakan yaitu 0.05 menunjukkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak yang berarti bahwa variabel bebas tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel terkait secara signifikan terhadap variabel terikat secara simultan.

3.6.5.3 Uji Koefisien Determinasi

Untuk menentukan seberapa besar variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen, maka perlu diketahui koefisien determinasi (R -Square). Jika R -Square adalah sebesar 1 berarti fluktuasi variabel dependen seluruhnya

dapat dijelaskan oleh variabel independen dan tidak ada faktor lain yang menyebabkan fluktuasi variabel dependen. Nilai *R-Square* berkisar hampir 1, berarti semakin kuat kemampuan variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen. Sebaliknya, jika nilai *R-Square* semakin mendekati angka 0 berarti semakin lemah kemampuan variabel independen dapat menjelaskan fluktuasi variabel dependen. Karena adanya kelemahan mendasar penggunaan koefisien determinasi *R-Square*, maka dalam penelitian ini digunakan nilai *Adjusted R-Square* dapat naik dan turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke model. Uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel bebas menjelaskan variabel terikat yang dilihat melalui *R-Square*. Semakin besar nilai *R-Square* maka semakin baik model yang digunakan untuk menjelaskan hubungan variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Jika *R-Square* semakin kecil berarti semakin lemah model tersebut untuk menjelaskan variabilitas dari variabel terikatnya.