# BAB III METODOLOGI PENELITIAN

# 3. 1. Tempat dan Waktu Penelitian

 Penelitian ini akan dilakukan selama 5 bulan. Proses pengambilan data dan pengumpulan data dilakukan secara online melalui google form menggunakan angket atau kuesioner dan dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif kuantitatif.

# 3. 2. Hipotesis Penelitian

 Untuk menggambarkan secara lebih jelas hipotesis dalam penelitian, dapat dilihat pada Gambar 3.1 berikut.



Gambar 3.1 Model Hipotesis Penelitian

 Model hipotesis pada Gambar 3.1 dapat dijelaskan sebagai berikut :

H1 : E-S-Qual memiliki pengaruh signifikan terhadap Overall E-S-Qual

H2 : E-S-Qual memiliki pengaruh signifikan terhadap E-Satisfaction

H3 : Overall E-S-Qual memiliki pengaruh signifikan terhadap E-Satisfaction

H4 : Overall E-S-Qual memiliki pengaruh signifikan terhadap E-Loyalty

H5 : E-Satisfaction memiliki pengaruh signifikan terhadap E-Loyalty

# 3. 3. Pengumpulan Data

Pada bab Pengumpulan data ini terdapat populasi dan sampel, teknik pengambilan sampel, jenis pengukuran, skala pengukuran.

## 3.3.1 Populasi dan Sampel

 Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna Tokopedia selama bulan Januari 2020 yang tercatat sebanyak 65.953.400 pengunjung (iprice, 2019). Penelitian ini akan diujikan di Indonesia termasuk Malang, yang telah melakukan tranksaksi pada situs Tokopedia. Pada ukuran sampel didasarkan berbagai pertimbangan. Jumlah responden bersifat dinamis dan studi ini menggunakan metode SEM (*Structural Equation Model*) menurut Hair, dkk didalam Ferdinand (2005) menemukan bahwa ukuran sampel yang sesuai untuk SEM adalah antara 100 sampai 200. Perhitungan sampel juga digunakan dalam penelitian menggunakan rumus Slovin sebagai berikut.

$$n=\frac{N}{1+n\left(e\right)^{2}}$$

$$n=\frac{65.953.400}{\begin{array}{c}1+65.953.400 \left(0,1\right)^{2}\end{array}}$$

n = 99,9998483780231 atau 100 orang

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Batas toleransi kesalahan (error tolerance) 10%

Menurut hasil perhitungan tersebut, didapatkan 99,99 orang responden, maka dibulatkan menjadi 100 orang responden. Dengan mengacu pada pendapat Hair bahwa jumlah sampel minimal 100 – 200 responden. Maka jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian adalah 100 responden

## 3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non-probability sampling* dengan metode pengambilan pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*. Pengambilan sampel *accidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan/tanpa disengaja (spontanitas) bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, jika orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai pengumpulan data, artinya siapa saja dapat dijadikan sebagai sampel bila orang tersebut telah memenuhi kriteria yang telah ditentukan. Adapun pertimbangan dalam menentukan karakteristik responden yaitu :

1. Usia lebih dari 17 tahun

2. Pendapatan minimal dalam satu bulan sebesar Rp.1.000.000,00

## 3.3.4 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah *explanotory research* (penelitian penjelasan) karena sesuai dengan tujuan dalam penelitian, yaitu untuk menganalisis dan menjelaskan hubungan antara variabel dengan variabel yang lain serta menguji hipotesis yang ditetapkan sebelumnya.

 Dalam penelitian ini akan menggunakan pendekatan kuantitatif. Karena pendekatan kuantitatif digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu yang bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

## 3.3.5 Skala Pengukuran

Pengumpulan data dilakukan dengan cara menggunakan kuesioner. Penyebaran kuesioner menggunakan survei online dengan cara membagi link *google form* kepada responden. Dalam penelitian ini skala pengukuran yang peneliti gunakan adalah skala likert. Skala likert dalam penelitian ini menggunakan 5 kategori yaitu: Sangat puas, puas, netral, tidak puas, sangat tidak puas. Untuk keperluan analisis kuantitatif maka jawaban dari responden dapat diberi skor yang ditujukan pada tabel 3.1 berikut.

Tabel 3.1 Skala Pengukuran

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No | Pilihan Jawaban | Skor |
| 1. | Sangat Setuju (SS) | 5 |
| 2. | Setuju (S) | 4 |
| 3. | Netral (N) | 3 |
| 4. | Tidak Setuju (TS) | 2 |
| 5. | Sangat Tidak Setuju (STs) | 1 |

# 3. 4. Definisi Operasional Variabel

Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Variabel | Dimensi | Indikator | Referensi |
| 1 |  | *a. Efficiency* | 1.Mudah untuk menemukan apa yang diperlukan di Tokopedia.2. Mudah *membrowsing* situs Tokopedia dari manapun juga.3. Tokopedia menyelesaikan tranksaksi dengan cepat.4. Informasi dalam Tokopedia terancang dengan baik.5. *Loading* dalam situs Tokopedia cepat6. Situs Tokopedia mudah digunakan7. Masuk ke situs Tokopedia dengan cepat.8. Situs Tokopedia terancang dengan baik. | Hendra (2018) |
|  | 1. Mengantar pesanan sesuai janji.2. Barang tersedia untuk diantar pada waktunya.3. Mengirimkan barang yang dipesan.4. Mengirimkan barang yang dipesan dengan cepat. | Hendra (2018) |
| c. *System Availability* | 1. Tersedia untuk tranksaksi bisnis misalnya *dropship*2. Sistem berjalan dengan lancar.3. Sistem pada situs tidak *crash*.4. Merespon informasi orderan. | Hendra (2018) |
| d. *Privacy* | 1. Tokopedia melindungi informasi pribadi. | Hendra (2018) |
| 2. | *Overall E-S-Qual* |  | 1. Secara keseluruhan kualitas layanan perusahaan Tokopedia sangat bagus.2. Secara keseluruhan perusahaan Tokopedia telah memenuhi ekspetasi pengguna untuk dijadikan supplier yang baik jika melakukan tranksaksi *online.* |  |
| 3. | *E-Satisfaction* | - | 1. Pengguna menyukai layanan yang ditawarkan Tokopedia.2. Pengguna menikmati menggunakan layanan Tokopedia.3. Pengguna puas dengan layanan Tokopedia.4.Pengguna merasa senang menggunakan layanan Tokopedia. | Supriyantini (2014) |
| 4. | *E-Loyalty* |  | 1. Pengguna dapat menceritakan keunggulan layanan Tokopedia kepada orang lain.2. Pengguna merekomendasikan layanan Tokopedia kepada teman dan kolega.3. Pengguna kembali menggunakan layanan Tokopedia. | (Anggraeni, 2012) |

# 3. 5. Uji Validitas

Pengambilan sampel pada validitas dilakukan pada pengguna Tokopedia. Jumlah sampel diambil sebanyak 37 responden, hal ini sesuai pendapat Singarimbun dan Efendi (1995) yang menyatakan bahwa jumlah minimal uji coba kuesioner adalah sebanyak 30 responden. Dalam pengujian ini koefisien korelasi kritis diperoleh dari tabel distribusi r dengan menggunakan taraf signifikan sebesar 5 % maka r-tabel = 0,316, Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r-hitung dengan nilai r-tabel. Jika r-hitung lebih besar dari nilai r-tabel, maka pernyataan tersebut dikatakan valid. Dalam penelitian ini menggunakan software SPSS 23, hasil dalam penelitian dapat ditunjukkan dalam Tabel 3.3 :

**Tabel 3.3 Uji Validitas**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Variabel | Indikator | r-hitung | r-tabel 5% | Keterangan |
| Efficiency | X1.1 | 0,509 | 0,316 | Valid |
| X1.2 | 0,531 | 0,316 | Valid |
| X1.3 | 0,700 | 0,316 | Valid |
| X1.4 | 0,653 | 0,316 | Valid |
| X1.5 | 0,694 | 0,316 | Valid |
| X1.6 | 0,608 | 0,316 | Valid |
| X1.7 | 0,742 | 0,316 | Valid |
| X1.8 | 0,664 | 0,316 | Valid |
| Fullfilment | X2.1 | 0,643 | 0,316 | Valid |
| X2.2 | 0,688 | 0,316 | Valid |
| X2.3 | 0,436 | 0,316 | Valid |
| X2.4 | 0,653 | 0,316 | Valid |
| System Availability | X3.1 | 0,523 | 0,316 | Valid |
| X3.2 | 0,594 | 0,316 | Valid |
| X3.3 | 0,474 | 0,316 | Valid |
| X3.4 | 0,762 | 0,316 | Valid |
| Privacy | X4.1 | 0,565 | 0,316 | Valid |
| Overall E-S-Qual | Y1.1 | 0,691 | 0,316 | Valid |
| Y1.2 | 0,611 | 0,316 | Valid |
| E-Satisfaction | Y2.1 | 0,736 | 0,316 | Valid |
| Y2.2 | 0,706 | 0,316 | Valid |
| Y2.3 | 0,773 | 0,316 | Valid |
| Y2.4 | 0,743 | 0,316 | Valid |
| E-Loyalty | Y3.1 | 0,649 | 0,316 | Valid |
| Y3.2 | 0,727 | 0,316 | Valid |
| Y3.3 | 0,570 | 0,316 | Valid |

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa R hitung pada setiap item variabel lebih besar dari R tabel yang artinya semua item pernyataan telah lulus uji valid dan dapat digunakan untuk proses selanjutnya.

# 3. 6. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas terhadap seluruh item/pertanyaan yang dipergunakan pada penelitian ini akan menggunakan formula *cronbach alpha* (*koefisien alfa cronbach*), dimana secara umum yang dianggap reliabel (andal) apabila nilai *alfa cronbach* > 0,6.

 Tabel berikut menunjukkan hasil uji reliabilitas sebagai berikut :

**Tabel 3.4 Uji Reliabilitas**

|  |
| --- |
| **Reliability Statistics** |
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| ,940 | 26 |

Dari tabel diatas diketahui bahwa nilai alpha instrumen penelitian pada masing-masing variabel lebih besar dari nilai yang diisyaratkan, yaitu sebesar 0,60. Dengan demikian, keseluruhan instrumen kuesioner dalam penelitian ini ada *reliable* (dapat dipercaya) karena telah memenuhi syarat minimal yang telah ditentukan.

# 3. 7. Teknik Analisa Data

## 3. 7. 1 Teknik Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk mengetahui gambaran umum tanggapan responden tentang kualitas layanan dan kepuasan pengguna. data tersebut disajikan melalui tabel, grafik, perhitungan modus, median dan rata-rata. Data yang telah diolah akan dijelaskan secara deskriptif dan ukuran deskriptifnya adalah pemberian angka, baik jumlah responden maupun angka presentase. Deskripsi responden diuraikan berdasarkan usia, jenis kelamin, dan pekerjaan responden.

## 3. 7. 2 Analisis Inferensial

Teknik analisis statistik inferensial yang digunakan adalah model *structural equation model.*