

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Waktu dan Tempat Penelitian

3.1.1 Waktu

Penelitian dilakukan selama 6 (enam) bulan, mulai dari bulan Februari 2021 sampai dengan bulan Agustus 2021. Waktu tersebut berkaitan dengan naiknya tren penggunaan *e-wallet* di kalangan masyarakat saat di tengah pandemic Co-Vid 19.

3.1.2 Tempat Penelitian

Penelitian ini bertempat di Jakarta dengan sasaran penelitian, yakni pengguna layanan *e-wallet* Dana dalam 6 (enam bulan) terakhir dan berdomisi di DKI Jakarta. Alasan pemilihan lokasi dikarenakan layanan *e-wallet* banyak digunakan oleh masyarakat DKI Jakarta.

3.2 Desain Penelitian

3.2.1 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan untuk memperoleh data untuk tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2012). Dalam penelitian saat ini, metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang menghasilkan proses dan dilakukan secara statistik. Penelitian kuantitatif mengarahkan perhatian pada suatu keadaan yang memiliki karakteristik atau dengan kata lain yaitu variabel (Tersiana, 2018). Hasil analisis ini bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

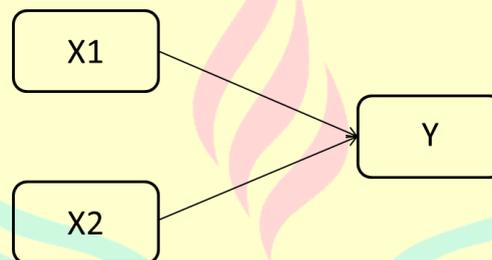
3.2.2 Kontelasi Pengaruh Variabel antar Variabel

Berdasarkan hipotesis yang sebelumnya telah dirumuskan, bahwa:

H1 : Terdapat pengaruh positif antara *perceived ease of use* terhadap *customer satisfaction*

H2 : Terdapat pengaruh positif antara *perceived usefulness* terhadap *customer satisfaction*

Maka, kontelasi antar variabel pada penelitian ini bisa digambarkan sebagai berikut:



Gambar 3. 1 Kontelasi Hubungan Antar Variabel

Sumber: Diolah oleh peneliti

Keterangan:

Variabel Bebas (X1) : *Perceived Ease of Use*

Variabel Bebas (X2) : *Perceived Usefulness*

Variabel Terikat (Y) : *Customer Satisfaction*

→ : Arah Hubungan

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah sekumpulan objek dengan karakteristik yang sama, setelah itu dibuat sebuah kesimpulan (Sumargo, 2020).

Penelitian ini menggunakan populasi yaitu pengguna *e-wallet* Dana.

3.3.2 Sampel

Sampel merupakan bagian populasi yang dipilih secara benar kemudian hasilnya dapat menyimpulkan populasi tersebut (Sumargo, 2020). Teknik *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini yaitu

purposive sampling untuk menentukan sampelnya. *Purposive sampling* ditentukan berdasarkan suatu pertimbangan yang telah dilakukan oleh peneliti, dengan syarat dan kriteria yang sudah ditentukan sebelumnya (Notoatmodjo, 2005).

Menurut Suharsimi (2006), *purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dengan tidak acak melainkan berdasarkan pertimbangan yang berfokus pada tujuan tertentu. Tujuan digunakannya *purposive sampling* yaitu agar mempermudah peneliti dalam mendapatkan responden yang sesuai dengan kriteria dalam penelitiannya. Sampel dalam penelitian ini yaitu pengguna *e-wallet* Dana dalam 6 bulan terakhir dan berdomisili di DKI Jakarta. Dalam penelitian ini jumlah sampel yang digunakan yaitu sebanyak 222.

3.4 Pengembangan Instrumen

Penelitian ini menggunakan tiga variabel, yaitu *perceived ease of use* sebagai variabel X_1 , *perceived usefulness* sebagai variabel X_2 , dan *customer satisfaction* sebagai variabel Y .

3.4.1 Perceived Ease of Use (Kemudahan dalam Penggunaan)

a) Definisi Konseptual

Perceived ease of use merupakan suatu tingkat kepercayaan seseorang bahwa menggunakan sistem baru tidak memerlukan usaha yang keras. Apabila ia merasa suatu teknologi mudah digunakan dan mudah di pelajari, maka ia akan menggunakannya. Sebaliknya jika teknologi tersebut sulit digunakan dan sulit di pelajari, maka ia tidak akan menggunakannya.

b) Definisi Operasional

Variabel yang digunakan untuk mengukur *perceived ease of use*, terdapat enam dimensi, yaitu *easy to learn*, *controllable*, *clear and understandable*, *flexible*, *easy to be skilled*, dan *easy to use*.

c) Kisi-kisi Instrumen

Berikut ini kisi-kisi instrumen yang digunakan dalam variabel *perceived ease of use*:

Tabel 3. 1 Kisi-kisi Instrumen Variabel *Perceived Ease of Use*

Dimensi	Instrumen Penelitian	Sumber
1. <i>Easy to learn</i>	1. Belajar mengoperasikan <i>e-wallet</i> Dana mudah bagi saya	(Khayer & Bao, 2019), (Suleman & Zuniarti, 2019), (Hong & Slevitch, 2018)
2. <i>Controllable</i>	1. Saya merasa mudah melakukan apa yang saya inginkan dengan menggunakan <i>e-wallet</i> Dana 2. Saya merasa menggunakan <i>e-wallet</i> Dana tidak membutuhkan banyak usaha	
3. <i>Clear and understandable</i>	1. <i>E-wallet</i> Dana jelas dan mudah di mengerti	
4. <i>Flexible</i>	1. Saya merasa <i>e-wallet</i> Dana fleksibel untuk digunakan	
5. <i>Easy to be skilled</i>	1. Mudah bagi saya untuk mahir dalam menggunakan <i>e-</i>	

	<i>wallet</i> Dana	
6. <i>Easy to use</i>	1. <i>E-wallet</i> Dana mudah dalam transaksi 2. Saya merasa <i>e-wallet</i> Dana mudah digunakan	

Sumber: Diolah oleh Peneliti

3.4.2 *Perceived Usefulness* (Manfaat yang Dirasakan)

a) Definisi Konseptual

Perceived usefulness (manfaat yang dirasakan) merupakan saat seseorang memercayai bahwa menggunakan sistem atau teknologi baru dapat meningkatkan kinerja dan dapat digunakan dimana pun serta kapan pun. Individu akan memilih menggunakan sistem atau teknologi baru jika ia merasa ada manfaat positif atas penggunaannya.

b) Definisi Operasional

Variabel yang digunakan untuk mengukur *perceived usefulness*, terdapat enam dimensi, yaitu mempercepat pekerjaan, meningkatkan performa, meningkatkan produktivitas, efektivitas, mempermudah pekerjaan dan bermanfaat.

c) Kisi-kisi Instrumen

Berikut ini kisi-kisi instrumen yang digunakan dalam variabel *perceived usefulness*:

Tabel 3. 2 Kisi-kisi Instrumen Variabel *Perceived Usefulness*

Dimensi	Instrumen Penelitian	Sumber
1. Mempercepat Pekerjaan	1. Transaksi menggunakan <i>e-wallet</i> Dana tidak membutuhkan	(Khayer & Bao, 2019), (Lee et al., 2015), (Mulia et al.,

	waktu yang lama 2. Transaksi menggunakan <i>e-wallet</i> Dana lebih praktis	2020)
2. Meningkatkan Performa	1. Saya merasa <i>e-wallet</i> Dana dapat meningkatkan kinerja dalam pembayaran	
3. Meningkatkan Produktivitas	1. Saya merasa <i>e-wallet</i> Dana dapat meningkatkan produktivitas saya	
4. Efektivitas	1. Saya merasa <i>e-wallet</i> Dana dapat meningkatkan efektivitas dalam melakukan transaksi keuangan	
5. Mempermudah pekerjaan	1. Transaksi menggunakan <i>e-wallet</i> Dana mudah dan tidak merepotkan 2. Transaksi menggunakan <i>e-wallet</i> Dana dapat	

	menghemat uang	
6. Bermanfaat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya merasa <i>e-wallet</i> Dana berguna dalam aktivitas sehari-hari 2. Saya merasa, <i>e-wallet</i> Dana sangat berguna 	

Sumber: Diolah oleh Peneliti

3.4.3 Customer Satisfaction (Kepuasan Pelanggan)

a) Definisi Konseptual

Customer satisfaction (kepuasan pelanggan) merupakan saat seseorang merasa senang atau kecewa setelah ia membandingkan hasil dan harapan yang diterima setelah pemakaian suatu produk atau jasa. Apabila harapan tersebut terpenuhi, maka pelanggan akan merasa puas. Jika ia merasa puas, maka ia akan percaya untuk menggunakan kembali produk atau jasa tersebut bahkan menganjurkan kepada orang lain.

b) Definisi Operasional

Variabel yang digunakan untuk mengukur *perceived usefulness*, terdapat tiga dimensi, yaitu *product related attributes*, *service related attributes*, dan *purchase related attributes*.

c) Kisi-kisi Instrumen

Berikut ini kisi-kisi instrumen dalam variabel *customer satisfaction*:

Tabel 3. 3 Kisi-kisi Instrumen *Customer Satisfaction*

Dimensi	Instrumen Penelitian	Sumber
1. <i>Product related</i>	1. Saya merasa puas dengan rangkaian	(Lee et al., 2015), (Tandon et al.,

<i>attributes</i>	<p>produk dari <i>e-wallet</i> Dana</p> <p>2. Saya merasa puas dengan cara <i>e-wallet</i> Dana melakukan transaksi</p>	2015), (Valencia & Layman, 2021)
2. <i>Service related attributes</i>	<p>1. Saya merasa puas dengann kualitas layanan dari <i>e-wallet</i> Dana</p> <p>2. Saya merasa layanan <i>e-wallet</i> Dana memenuhi kebutuhan saya</p> <p>3. Saya merasa layanan <i>e-wallet</i> Dana telah memenuhi ekspektasi saya</p>	
3. <i>Purchase related attributes</i>	<p>1. Saya akan terus menggunakan <i>e-wallet</i> Dana</p> <p>2. Saya akan merekomendasikan <i>e-wallet</i> Dana ke orang lain</p> <p>3. Secara keseluruhan, saya merasa puas dengan layanan <i>e-wallet</i> Dana</p>	

Sumber: Diolah oleh Peneliti

3.4.4 Skala Pengukuran

Penelitian ini memakai skala pengukuran untuk butir-butir pernyataan. Dalam penelitian ini skala yang digunakan yaitu skala *likert* enam poin. Skala *likert* bertujuan untuk mengukur sikap, pendapat, dan tanggapan seseorang tentang masalah di masyarakat atau yang di alami (A. A. Hidayat, 2021).

Tabel 3. 4 Skala Likert

No.	Alternatif Jawaban	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	6
2	Setuju (S)	5
3	Sedikit Setuju (SDS)	4
4	Sedikit Tidak Setuju (SDTS)	3
5	Tidak Setuju (TS)	2
6	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Sugiyono (2012)

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini menggunakan jenis data, yaitu data primer dan data sekunder.

a) Data Primer

Data primer adalah data yang langsung didapatkan dari objek yang diteliti dan diolah oleh peneliti. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hipotesis dari data primer berupa kuesioner (Rukajat, 2018). Kuesioner dibagikan kepada responden yang sesuai dengan kriteria dalam sampel.

b) Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang di dapatkan peneliti secara tidak langsung, melainkan melalui media perantara. Data sekunder berfungsi untuk melengkapi data yang kurang pada data primer. Data sekunder dalam penelitian ini dikumpulkan dari beberapa bahan pustaka

berupa buku, jurnal ilmiah, dan beberapa data dari internet yang pas dalam penelitian ini.

3.6 Teknik Analisis Data

3.6.1 Analisis Deskriptif

Analisis statistik deskriptif merupakan proses perubahan data penelitian dalam yang bentuk mudah dipahami dan di tafsirkan (Wahyuni, 2020). Pada umumnya statistik deskriptif digunakan untuk memberikan informasi karakteristik variabel dalam penelitian dan mendukung variabel yang akan diteliti. Menurut Wahyuni (2020), hal yang berhubungan dengan statistic deskriptif yaitu menghitung nilai rata-rata, median, modus, standar deviasi, dan melihat distribusi data lainnya.

3.6.2 Uji Instrumen

a) Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk menghitung data dari kuesioner apakah data tersebut valid atau tidak. Apabila setiap butir pertanyaan memiliki nilai yang tinggi, maka kuesioner dapat dinyatakan valid. Ukuran nilai butir pertanyaan ini dilihat dari korelasi antara jawaban dan pertanyaan. Pertanyaan dinyatakan tidak valid apabila butir pertanyaan dengan pertanyaan lain memiliki korelasi rendah (Ovan & Saputra, 2020). Penelitian ini menggunakan rumus *Pearson product moment* melalui aplikasi SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*) versi 22, dengan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan:

r_{xy} : Koefisien korelasi

n : Jumlah sampel

- Σx : Jumlah skor item pernyataan
 Σy : Jumlah skor total pernyataan
 Σx^2 : Jumlah kuadrat skor item pernyataan
 Σy^2 : Jumlah kuadrat skor total pernyataan
 $\Sigma x y$: Jumlah perkalian x dan y

Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir item dinyatakan valid. Sebaliknya, apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka butir item dinyatakan tidak valid.

b) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan uji yang dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana pengukuran relatif tetap jika dilakukan pengukuran ulang. Menurut Arikunto dalam Ovan & Saputra (2020), instrumen dinyatakan reliabel jika dapat menunjukkan data yang dapat dipercaya. Reliabilitas menunjukkan konsistensi kuesioner terhadap jawaban dari responden saat di uji ulang menggunakan kuesioner yang sama (Ovan & Saputra, 2020).

Penelitian ini menggunakan rumus *Cronbach's alpha* melalui aplikasi SPSS versi 22, dengan rumus berikut ini:

$$r_{ii} = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum si^2}{st^2} \right]$$

Keterangan:

- r_{ii} : Nilai reliabilitas
 k : Jumlah butir item
 $\sum si^2$: Jumlah varians skor setiap butir item
 st^2 : Varians skor total

3.6.3 Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas

Menurut Suliyanto (2011), uji normalitas bertujuan untuk mengetahui nilai residual yang telah di standarisasi pada model regresi berdistribusi normal atau tidak normal.

Metode yang digunakan yaitu uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov* dengan rumusan hipotesis sebagai berikut:

1. H_0 : Data berdistribusi normal
2. H_a : Data tidak berdistribusi normal

Kriteria pengambilan keputusan dengan uji statistik *Kolmogorov Smirnov*, yaitu:

1. Jika signifikansi $> 0,05$, maka data tersebut berdistribusi normal
2. Jika signifikansi $< 0,05$, maka data tersebut tidak berdistribusi normal

b) Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk mengetahui apakah model penelitian yang dibuat mempunyai hubungan yang linier atau tidak linier. Uji linearitas bertujuan untuk mengonfirmasikan apakah sifat linier antara dua variabel teridentifikasi secara teori sesuai atau tidak dengan hasil penelitian yang dilakukan (Marzuki et al., 2020). Penelitian ini mengambil hasil signifikansi pada *test of linearity* dengan taraf signifikansi 0,05. Dua variabel dengan nilai signifikansi kurang dari 0,05 dinyatakan mempunyai hubungan yang linier

Rumusan hipotesis yang ditentukan yaitu:

1. H_0 : Regresi linear
2. H_a : Regresi tidak linear

Kriteria pengujian untuk menentukan linieritas data, yakni:

1. Jika signifikansi $> 0,05$, maka H_0 diterima berarti data tidak linier
2. Jika signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak berarti data linier.

3.6.4 Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana analisis yang dilakukan antara satu variabel bebas dengan satu variabel terikat, variabel bebas di lambangkan dengan dengan huruf X dan variabel terikat di lambangkan dengan huruf Y (Yudiaatmaja, 2013).

Rumus yang digunakan dalam analisis regresi linier sederhana adalah:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

- Y : Variabel dependen sebagai variabel yang diduga/diprediksi
- X : Variabel independen
- a : Koefisien
- b : Koefisien regresi variabel X

3.6.5 Uji Hipotesis

a) Uji Statistik t

Uji statistik t dilakukan dengan tujuan untuk menunjukkan tingkat pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat (Ghozali, 2009).

Pada uji statistik t, nilai t_{hitung} akan dibandingkan dengan nilai t_{tabel} dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau nilai probabilitas signifikansi $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- 2) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau nilai probabilitas signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

3.6.6 Analisis Koefisien Korelasi Pearson

Menurut Riduwan (2011) korelasi pearson bertujuan untuk mengukur kekuatan hubungan linear variabel terhadap variabel dependen. Perhitungan analisis korelasi pearson dilakukan dengan menggunakan software IBM SPSS Statistics versi 22.

Pengambilan keputusan menggunakan korelasi pearson yaitu:

- 1) Jika nilai signifikansi $< 0,05$ dapat disimpulkan data berkorelasi.
- 2) Jika nilai signifikansi $> 0,05$ dapat disimpulkan data tidak berkorelasi.

Berikut ini adalah ketentuan untuk menafsirkan hasil dari koefisien pearson:

Tabel 3. 5 Koefisien Korelasi *Pearson* dan Tingkat Hubungan

Koefisien Korelasi	Tingkat Hubungan
0.00 – 0.199	Sangat rendah
0.20 – 0.399	Rendah
0.40 – 0.599	Sedang
0.60 – 0.799	Kuat
0.80 – 1.00	Sangat kuat

Sumber: (Sugiyono, 2012)

3.6.7 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi dilakukan dengan tujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat. Hasil nilai koefisien determinasi yaitu dari (0) dan (1). Nilai R^2 yang kecil menyatakan bahwa kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel terikat sangat terbatas. Nilai yang mendekati 1 dapat dinyatakan bahwa variabel-variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksikan variasi variabel terikat. Koefisien determinasi dapat dihitung menggunakan aplikasi SPSS versi 22 yang tertulis *R square* (R^2).