

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Waktu dan Tempat Penelitian

3.1.1 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan dalam jangka waktu enam bulan yaitu dari Juli hingga Desember 2021.

3.1.2 Tempat Penelitian

Peneliti memilih lokasi penelitian di wilayah Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang dan Bekasi yang akan disebut sebagai Jabodetabek. Alasan pemilihan lokasi penelitian di wilayah Jabodetabek yaitu karena Jabodetabek merupakan salah satu wilayah metropolitan terbesar di Indonesia. Hal ini membuat masyarakat mudah sekali terkena dampak tren kumpul-kumpul dan mengonsumsi makanan cepat saji di cafe dan restoran (Yasyi, 2020).

3.2 Desain Penelitian

Di dalam penelitian ini Peneliti menetapkan metode kuantitatif sebagai desain penelitian. Purwanto dan Sulistyastuti (2017) mengemukakan bahwa penelitian kuantitatif memperhatikan aspek pengukuran, dalam merubah peristiwa ilmiah yang terjadi ke dalam angka-angka, untuk kemudian diselidiki lebih dalam menggunakan alat statistik. Bintarti (2015) menjelaskan bahwa penelitian yang menggunakan metode kuantitatif ialah penelitian dengan penggunaan pengukuran

yang menghasilkan simpulan-simpulan yang mampu digeneralisasikan dari data yang sudah dikumpulkan disertai analisis secara statis. Peneliti juga memutuskan akan menybar kuesioner agar dapat mengumpulkan data untuk penelitian ini.

Penerapan metode kuantitatif tidak bertentangan dengan yang diteliti dan memiliki tujuan menguji kaitan antar variabel dari data yang sudah dikumpulkan. Adapun tiap-tiap variabel yang ditentukan pada penelitian ini, antara lain variabel bebas yang terdiri dari *e-service quality*, dan *price*, variabel mediasi yaitu *customer satisfaction*, kemudian variabel terikat yaitu *repurchase intention*.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Berdasarkan penjelasan Sugiyono (2018) tentang populasi merupakan daerah penyearataan yang terdiri dari: obyek/subyek yang mempunyai mutu serta khusus yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti lalu dibuat uraiannya. Pelanggan yang pernah membeli melalui *website delivery J.CO Donuts & Coffe* merupakan target populasi penelitian ini.

3.3.2 Sampel

Metode sampel yang akan dipakai pengujian ini yaitu *Non-Probability Sampling*, memakai *Purposive Sampling*. Menurut Purwanto dan Sulistyastuti (2017) *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel dari populasi yang dengan sengaja dipilih berdasarkan keperluan penelitian tertentu. Teknik tersebut digunakan untuk memperoleh kriteria sampel yang memenuhi tujuan dari penelitian ini.

Menurut Sugiyono (2015) sebuah penelitian disarankan untuk memiliki jumlah sampel antara 30 hingga 500. Maka penelitian ini akan mengambil sampel sebanyak 200 responden sebagaimana yang sudah dilakukan oleh El-Adly (2019) dengan menggunakan SEM (*Structural Equation Model*).

Karakteristik sampel yang dibutuhkan pada penelitian ini yaitu pelanggan yang membeli dua kali melalui *website delivery* J.CO sedikitnya dalam enam bulan belakang. Selain itu kriteria lainnya yang harus dimiliki adalah konsumen berdomisili di Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang dan Bekasi, dan berusia mulai dari 17 tahun.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini data yang diperlukan yaitu data primer. Data primer yang akan diperoleh merupakan hasil dari kuesioner yang telah disebar secara daring (dalam jaringan) kepada 200 responden untuk memperoleh informasi mengenai variabel-variabel yang sedang diuji. Responden yang dimaksud ialah konsumen yang sudah melakukan pembelian melalui *website delivery* J.CO sedikitnya dua kali dalam enam bulan terakhir. Kriteria responden lainnya ialah konsumen berdomisili di Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang dan Bekasi, serta berusia mulai dari 17 tahun.

3.5 Operasionalisasi Variabel

Dalam penelitian ini kuesioner secara daring digunakan sebagai instrument penelitian. Operasionalisasi variabel pada penelitian ini adalah:

Tabel III.1 Operasional Variabel

Variabel	Indikator Asli	Indikator Adaptasi	Sumber
<i>E-Service Quality</i>	<i>The online bookstore is visually appealing</i>	Website delivery J.CO secara visual menarik	Lee dan Lin (2005) dan Herington dan Weaven (2009)
	<i>The site is well organized</i>	Website delivery J.CO terorganisir dengan baik	
	<i>It is quick and easy to complete a transaction at the online bookstore</i>	Mudah untuk menyelesaikan transaksi melalui website delivery J.CO	
	<i>It is easy to find what I need on the web site</i>	Sangat mudah untuk menemukan apa yang saya butuhkan di website delivery J.CO	
	<i>Transactions with the online bookstore are error-free</i>	Transaksi online dengan website delivery J.CO bebas dari kesalahan	
	<i>The online bookstore has adequate security</i>	Website delivery J.CO memiliki keamanan yang memadai	
	<i>The online bookstore gives prompt service</i>	J.CO Donuts & Coffe memberikan layanan yang cepat melalui website delivery	
	<i>The online bookstore is always willing to help customers</i>	J.CO Donuts & Coffe selalu bersedia membantu pelanggan	
	<i>The online bookstore instills confidence in customers</i>	J.CO Donuts & Coffe menanamkan kepercayaan diri pada pelanggan	
	<i>The online bookstore provides the recommendation of books by customers' preferences</i>	Website delivery J.CO memberikan rekomendasi makanan dan minuman berdasarkan preferensi pelanggan	
<i>Price</i>	<i>The price is reasonable</i>	Harga J.CO terjangkau	

	<i>The payment system is easy and convenient</i>	Sistem pembayaran J.CO mudah dan nyaman	
	<i>Often offers "special offer" or "occasional offer"</i>	J.CO sering memberikan penawaran khusus	Uddin (2019) dan El-Adly (2019)
	<i>Good services offered that was worth its price</i>	J.CO memberikan layanan bagus yang sepadan dengan harganya	
	<i>In general, that price was acceptable</i>	Secara umum, harga J.CO dapat diterima	
<i>Customer Satisfaction</i>	<i>I am satisfied with my decision to use this online shopping website</i>	Saya puas dengan keputusan saya untuk menggunakan <i>website delivery J.CO</i>	Chiu dan Cho (2019), Rita <i>et al.</i> (2019) dan Vo <i>et al.</i> (2019)
	<i>Based on all my experience with this online shopping website, I feel very satisfied</i>	Berdasarkan semua pengalaman saya dengan <i>website delivery J.CO</i> ini, saya merasa sangat puas	
	<i>I think I did the right thing when I decided to use this online shopping website</i>	Saya pikir saya melakukan hal yang benar ketika saya memutuskan untuk menggunakan <i>website delivery J.CO</i> ini	
	<i>The online shop always meets my needs</i>	Saya selalu mendapatkan keinginan saya dari <i>website delivery J.CO</i>	
	<i>I continue to use booking service on hotel website</i>	Saya terus menggunakan layanan pemesanan dari <i>website delivery J.CO</i>	
<i>Repurchase Intention</i>	<i>I will make more purchases through this online shop in the future</i>	Saya akan melakukan lebih banyak pembelian melalui <i>website delivery J.CO</i> di masa mendatang	Rita <i>et al.</i> (2019) dan Chiu dan Cho (2019)
	<i>I will intensify purchases through this online shop</i>	Saya akan mengintensifkan pembelian melalui <i>website delivery J.CO</i> ini	

<i>If I could, I'd like to continue using this online shopping website to purchase products</i>	Jika saya bisa, saya ingin terus menggunakan <i>website delivery</i> J.CO ini untuk membeli makanan dan minuman
<i>I intend to continue purchasing products from this online shopping website</i>	Saya akan terus membeli makanan dan minuman melalui <i>website delivery</i> J.CO ini
<i>I would like to introduce and recommend the platform to others</i>	Saya akan memperkenalkan dan merekomendasikan <i>website delivery</i> J.CO ini kepada lainnya

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2021)

3.6 Skala Pengukuran

Skala yang digunakan untuk mengukur setiap butir-butir pernyataan responden adalah Likert *type-scale*. Menurut Malhotra, (2010) Likert *type-scale* adalah skala pengukuran tingkatan mulai dari “sangat tidak setuju” (yang paling rendah), sampai pada tingkatan “sangat setuju” (tingkat tertinggi). Jumlah poin yang digunakan Peneliti pada skala pengukuran penelitian ini adalah enam kategori pernyataan, sebagaimana yang sudah dilakukan oleh (Kassim dan Abdullah, 2010). Hal ini dikarenakan supaya penjawab tidak mengirimkan jawaban pada golongan netral atau tengah yang bisa menyebabkan Peneliti tidak mendapat keterangan (Nugroho, Suhud dan Rochyati 2019).

Tabel III.2 Kriteria Jawaban Skala Likert

Kriteria Jawaban	Skor
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Cenderung Tidak Setuju (CTS)	3
Cenderung Setuju (CS)	4
Setuju (S)	5
Sangat Setuju (SS)	6

Sumber: Nugroho, Suhud dan Rochyati (2019)

3.7 Teknik Analisis Data

Tujuan dari analisis data ini yakni supaya mampu memberikan pandangan serta membuat simpulan dari sejumlah data yang telah diperoleh. Hasil data dari penelitian ini akan diolah dan dianalisis dengan metode *Structural Equation Model* (SEM) yang akan dioperasikan dengan *software* AMOS versi 26. Selain itu *software* SPSS program statistik juga turut digunakan untuk membuat analisis data penelitian ini.

3.8 Uji Instrumen

3.8.1 Uji Validitas

Uji Validitas dianggap konsep yang penting dalam sebuah penelitian. Pengujian Validitas ini bertujuan untuk mengukur kelayakan dari masing-masing daftar pertanyaan dalam suatu penelitian. Dalam menguji kelayakan suatu pernyataan pada penelitian maka akan menjalankan uji signifikansi koefisien hubungan timbal balik di tingkat signifikan 0,5 dimana pernyataan tersebut akan

dianggap layak atau valid jika berkorelasi keseuaian terhadap seluruh skor. Dalam menganalisis setiap variabel yang diduga memiliki korelasi satu dengan lainnya maka digunakan metode *multivariate*.

Di dalam pengujian ini faktor analisis yang diterapkan terbentuk atas dua macam, yaitu EFA (*Exploratory Factor Analysis*) dan CFA (*Confirmatory Factor Analysis*). EFA bertujuan untuk membuat model struktur yang terdiri dari banyak variabel yang saling terkait. Sedangkan CFA yaitu metode yang telah mempunyai teori pengukuran untuk merangkai korelasi antara variabel-variabel yang paling dominan serta penjelasan suatu teori pengukuran untuk membedakan argumentasi penelitian dengan buah pengamatan.

3.8.2 Uji Reliabilitas

Menurut Hair Jr *et al.* (2013) uji reliabilitas merupakan alat ukur untuk tahu sampai dimana variabel yang diperhatikan dapat menghitung nilai tepat serta lepas dari kesalahan. Hasil penelitian dari berbagai variabel dapat dikatakan reliabel apabila instrument yang diuji senantiasa konsisten dari waktu ke waktu pada hasil yang relatif sama.

Penelitian ini menggunakan *Cronbach Alpha* sebagai uji reliabilitas. Menurut Ghazali (2013) *Cronbach Alpha* menggunakan pengukuran dengan nilai reliabilitasnya dari nol sampai satu dengan penjelasan tiap hasil penilaian sebagai berikut:

- a. Jika $\alpha > 0,90$ maka reliabilitas sempurna.
- b. Jika α antara 0,70 – 0,90 maka reliabilitas tinggi

- c. Jika α antara 0,50 – 0,70 maka reliabilitas moderat
- d. Jika $\alpha < 0,50$ maka reliabilitas rendah

Hasil penelitian yang memuaskan, nilai α yang harus diperoleh sama dengan atau lebih dari 0,70. Item tidak reliabel dapat diketahui apabila nilai α semakin kecil. Pengujian realibilitas instrumen dapat dilakukan dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* sebagai berikut:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan:

- r_{11} = Realibilitas Instrument
- k = Banyaknya Butir Pertanyaan
- σ_b^2 = Jumlah Varian Butir
- σ_t^2 = Jumlah Varian Total

3.8.3 Uji Hipotesis

Penelitian ini akan menganalisis data dengan *Structural Equation Model* atau SEM menggunakan perangkat lunak AMOS versi 24. Melakukan penelitian menggunakan SEM AMOS dapat mempermudah melakukan perincian, melihat dan merubah grafik dengan *tool* yang sederhana.

Menurut Hair Jr *et al.* (2013) untuk mengukur kesesuaian model penelitian ini terdapat tiga kriteria pengukuran *goodness of fit indices* yaitu *absolute fit indices*, *incremental fit indices* dan *parcimony fit indices*.

1. *Absolute Fit Indices*

Absolute Fit Indices yakni ukuran kecocokan yang menetapkan derajat prediksi model secara keseluruhan. Ukuran ini mampu memberikan prediksi model struktural dan perhitungan terhadap matrik hubungan timbal balik dan kovarian. Alat ukur dalam *absolute fit indices* yang akan digunakan terdiri dari:

- a. *Chi-square* merupakan salah satu uji komparatif non parametris yaitu ketika populasi tidak diketahui. Semakin rendah nilai *Chi-square* pada model yang diuji, maka model tersebut dikatakan sempurna. *Chi-square* dinilai agak peka akan jumlah sampel yang digunakan. Penggunaan *Chi-square* akan efektif bila ukuran sampel berkisar 100-200 sampel karena jumlah sampel mempengaruhi *Chi-square*.
- b. *Goodness of Fit Index* (GFI) merupakan indeks yang mencerminkan tingkat kecocokan model secara keseluruhan dimana dapat diukur dari residual kuadrat model yang diperkirakan, dibandingkan bersama data sesungguhnya. Model dinyatakan *fit* jika nilai GFI menunjukkan lebih tinggi dari $\geq 0,90$.
- c. *Chi-square: Degree of Freedom* (CMIN/DF) merupakan hasil statistik *Chi-square* dibagi dengan *Degree of Freedom* (DF) yang merupakan suatu indikator untuk mengukur tingkat fit suatu model. Nilai dari CMIN/DF yang baik yaitu jika bernilai $\leq 0,20$ maka model dapat dikatakan diterima. Sesudah pengujian *Absolute Fit Indices* maka akan dilakukan uji *incremental Fit Indices*. Apabila hasil

perhitungan *Incremental Fit Indices* telah tercapai maka dapat dikatakan model yang diajukan sudah *fit*.

- d. *Root Mean Square Error of Approximation* (RMSEA) yakni suatu petunjuk yang dijadikan acuan untuk mengukur fit model pada jumlah sampel besar. RMSEA merupakan ukuran yang membantu memperbaiki kecenderungan statistik *Chi-square*. Nilai RMSEA yang baik atau *good fit* yaitu jika bernilai $< 0,08$. Namun jika nilai RMSEA bernilai $\leq 0,05$, maka RMSEA dikatakan *close fit*.

2. *Incremental Fit Indices*

Incremental fit indices sebagai ukuran kesesuaian yang sifatnya relatif, bertujuan mengetahui persamaan atau selisih antara model yang sedang diteliti dengan model dasar yang digunakan sebagai tumpuan penelitian. Alat ukur dalam *Incremental Fit Indices* yang akan digunakan terdiri dari:

- a. *Adjusted Goodness-of-Fit Index* (AFGI) merupakan satu indeks yang menyesuaikan *goodness of fit index* (GFI) berdasarkan derajat kebebasan. Nilai yang baik adalah jika AFGI bernilai $\leq 0,90$, maka dapat dikatakan *fit*.
- b. *Tucker Lewis Index* (TLI) adalah petunjuk akurasi tambahan yang membandingkan suatu model yang diuji dengan suatu baseline model. Nilai TLI yang baik atau *good fit* yaitu jika bernilai $> 0,95$, maka TLI dapat diuji serta dikatakan *fit*.

c. *Comparative Fit Index* (CFI), besarnya suatu sampel tidak mempengaruhi ini, sehingga dapat digunakan sebagai tumpuan untuk mengukur tingkat kecocokan suatu model penelitian. Nilai dari CFI ada pada rentang nol sampai satu, dimana semakin mendekati satu maka penerimaan model penelitian akan semakin tinggi dan akan dikatakan *a very good fit*. Nilai CFI diharapkan lebih dari atau sama dengan 0,95.

3. *Parsimony Fit Indices*

Jika *incremental fit indices* telah selesai dilakukan, maka sesudah itu yaitu *parsimonius fit measures*, dimana manfaatnya guna menerapkan penyesuaian pada pengukuran *fit* agar dapat diketahui kesamaan maupun selisihnya antar model penelitian.

Tabel III.3 Goodness of Fit Indices

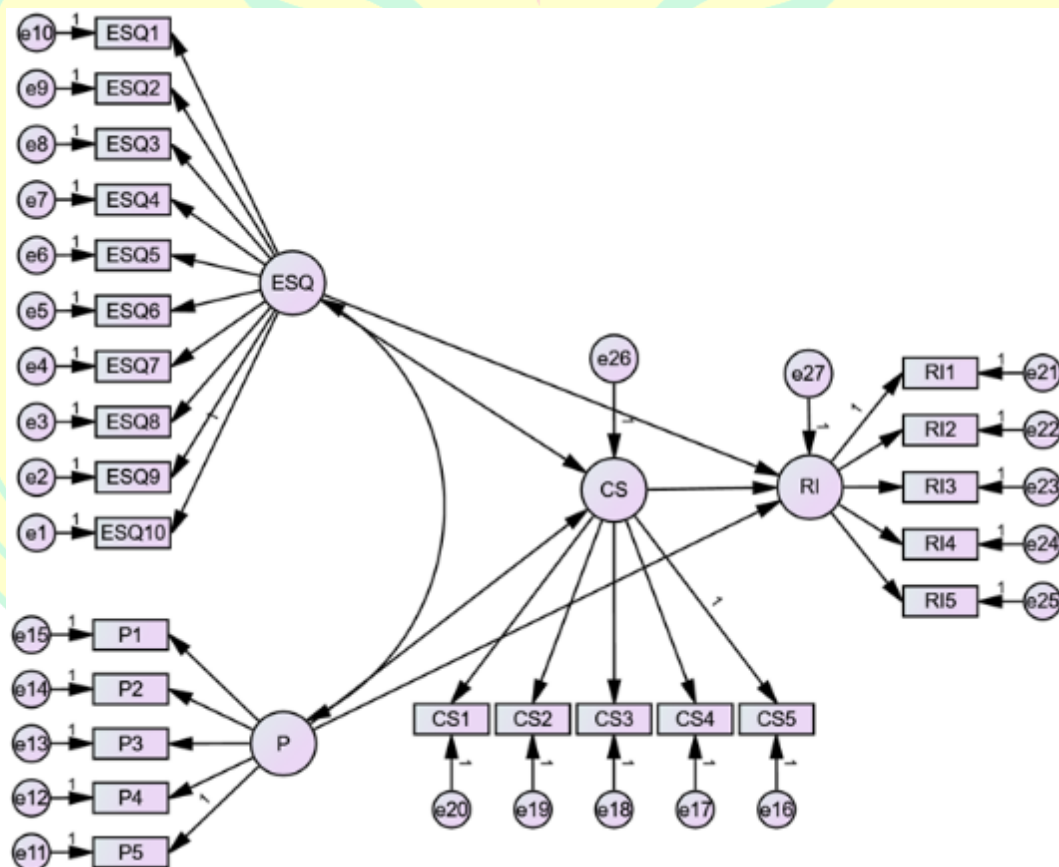
<i>Goodness of Fit Indices</i>	<i>Cut-off Value</i>
Chi-square	Semakin kecil semakin baik
Probabilitas	$\geq 0,05$
GFI	$\geq 0,90$
CMIN/DF	$\leq 0,20$
RMSEA	$\leq 0,08$
AGFI	$\geq 0,90$
TLI	$\geq 0,95$
CFI	$\geq 0,95$

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2021)

Jika uji kesesuaian model ini telah dilakukan, maka setelah itu akan dilakukan pengujian hipotesis untuk menunjukkan hubungan kualitas sesama

variabel penelitian, yaitu *standardized total effects*. Sesudah terbentuk *fit models*, selanjutnya akan diketahui keadaan sebenarnya apakah memiliki penilaian tertentu yang mampu menyerahkan hasil yang sejalan dengan dugaan penelitian.

Hasil uji hipotesis ini ditunjukkan dengan melihat *t-values* pada kolom C.R (*Critical Ratio*) $\geq 2,00$ yang dibandingkan dengan nilai kritisnya, maka dapat dikatakan signifikan. Penilaian dari pengujian dugaan ini yakni dengan mengamati nilai probabilitas (*p-values*) dan nilai koefisien lamda. Jika *p-values* $< 0,05$ dan C.R $> 1,96$ maka dikatakan signifikan.



Gambar III.1 Konstruk Awal Penelitian

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2021)