

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan secara daring melalui platform *google from* dengan menyebarkan kuesioner pada pengguna Tokopedia di wilayah Jakarta. Waktu dilaksanakannya penelitian ini ialah pada bulan Januari 2024 sampai dengan Juli 2024 dengan menyebarkan kuesioner secara online.

#### B. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Pendekatan kuantitatif merupakan penelitian empiris di mana data-datanya dalam bentuk sesuatu yang dapat dihitung. Penelitian kuantitatif memperhatikan pengumpulan dan analisis data dalam bentuk numerik (Abdullah et al., 2023). Adapun penelitian survei merupakan metode pengumpulan data dengan menggunakan instrumen untuk meminta tanggapan dari responden tentang sampel (Hamida, 2020).

Metode survei dalam penelitian ini dilakukan secara *online* menggunakan kuesioner melalui *google from*. Peneliti memilih *google from* sebagai media pengisian kuesioner karena dapat memudahkan dalam penyebaran kuesioner kepada subjek penelitian, lalu dengan penyebaran kuesioner secara *online* lebih efektif karena mudah, menghemat waktu dan biaya. Adapun penyebaran kuesioner secara online dengan memanfaatkan media sosial seperti Instagram, Facebook, dan Whatsapp. Hal ini

dikarenakan media sosial memiliki jangkauan yang luas sehingga dapat memudahkan proses penyebaran kuesioner.

## C. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Menurut Malhotra (2023) mendefinisikan populasi adalah keseluruhan kelompok dari orang-orang, peristiwa atau barang-barang yang diminati oleh peneliti untuk diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna Tokopedia di wilayah Jakarta yang sudah pernah bertransaksi dan berbelanja minimal 3x dalam enam bulan terakhir.

### 2. Sampel

Menurut Malhotra (2023) sampel merupakan sebuah sub kelompok dari populasi yang dipilih untuk proyek riset pemasaran. Adapun teknik pemilihan sampel dalam penelitian ini adalah *non-probability sampling*, menurut Malhotra (2023) *non-probability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak menggunakan prosedur pemilihan kebetulan. Berdasarkan pada metode *non-probability sampling*, teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* karena penelitian ini menggunakan kriteria tertentu untuk mendapatkan sampel yang diinginkan. Adapun kriteria sampel yang akan diuji pada penelitian ini yaitu:

- a. Responden berada di wilayah Jakarta
- b. Responden berusia 17-35 tahun

- c. Responden telah melakukan pembelian melalui Tokopedia dengan minimal 3 kali pembelian dalam kurun waktu 6 bulan terakhir

Adapun alasan mengapa pengambilan sampel dilakukan di wilayah Jakarta dikarenakan menurut survei yang telah dilakukan oleh SindoNews.com menyatakan bahwa Jakarta telah menjadi kota yang paling banyak belanja *online* dan memiliki penduduk yang gemar berselancar di *e-commerce* (Fajriah, 2022). Sedangkan untuk usia sampel responden sekisaran usia 17-35 tahun dikarenakan menurut penelitian online yang dilakukan oleh Mojok.com pada tahun 2022 menyatakan Tokopedia menempati posisi pertama sebagai platfrom *e-commerce* yang paling sering dipakai, terpercaya, dan dianggap paling aman untuk bertansaksi secara digital dikalangan Milenial dan Gen-Z, dimana rentang usia mereka 17-35 tahun. Hal ini dikarenakan generasi Milenial dan Gen-Z atau yang sering disebut sebagai Zommers, mereka melek digital sehingga mereka cepat beradaptasi dengan perkembangan digital salah satunya saat berbelanja online menggunakan *e-commerce* (Satria, 2022).

Adapun untuk kriteria sampel responden yang telah melakukan pembelian di *Tokopedia* sebanyak 3x dalam kurun waktu enam bulan. Ini merupakan waktu efektif untuk pelanggan dapat mengukur kinerja dari kualitas *marketplace* tersebut, dengan begitu pelanggan dapat dengan mudah menemukan permasalahan serta perbaikan yang dilakukan pihak

marketplace dalam menjaga kualitas *marketplace* tersebut yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan (Romadhon, 2023).

Untuk mengukur besaran sampel yang akan diteliti maka peneliti menggunakan rumus Hair (2016), yang mana ukuran sampel tergantung dari jumlah instrumen pertanyaan yang digunakan, sehingga jumlah sampel dapat dihitung dengan mengalikan 5 sampai dengan 10 pada jumlah instrumen pertanyaan. Jadi banyaknya instrumen pertanyaan adalah 24 dikali 10 ( $24 \times 10 = 240$ ). Dengan menggunakan perhitungan berdasarkan rumus tersebut, maka jumlah sampel yang diperoleh dari penelitian ini adalah 240 responden (Aulia, 2023).

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui dua cara yaitu sebagai berikut:

1. Studi pustaka dilakukan dengan mempelajari buku, artikel, jurnal berdasarkan variabel, teori, dan metode yang digunakan dalam penelitian ini.
2. Pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner melalui tautan *google form* dan disebar kepada para responden untuk memperoleh informasi penelitian sebagaimana diuraikan dalam bagian sub-bab desain penelitian. Menurut Ardiansyah et.al, (2023) kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang melibatkan pertanyaan-pertanyaan yang telah disusun secara sistematis. Responden diminta untuk memberikan tanggapan yang dapat diukur melalui opsi jawaban yang telah ditentukan atau dengan mengisi ruang kosong.

## **E. Pengembangan Instrumen**

### **1. Definisi Operasional Variabel**

Menurut Sugiyoo dalam Keysha (2023), operasional variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Penelitian ini hanya menggunakan satu variabel yang kemudian dijabarkan dengan definisi operasional untuk menjelaskan variabel yang diteliti menjadi indikator-indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan elektronik. Variabel yang digunakan adalah kepuasan pelanggan dan diukur melalui satu dimensi yakni kualitas layanan elektronik (*E-service quality*).

### **2. Instrumen Penelitian**

Menurut Nasution (2023) instrumen penelitian adalah alat bantu yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan informasi kuantitatif tentang variabel yang sedang diteliti. Berikut ini terdapat sebuah tabel yang berisi instrumen penelitian yang akan digunakan untuk mengumpulkan data dengan menggunakan metode survei dalam bentuk kuesioner yang akan diisi oleh responden melalui *google form*. Dalam instrumen penelitian ini, terdapat indikator berupa pernyataan atau pertanyaan.

Tabel 3.1 Instrumen Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator	Item Pernyataan	Sumber
Kepuasan Pelanggan	Kualitas Layanan Elektronik ( <i>e-service quality</i> )	Efisiensi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saya merasa situs Tokopedia mudah digunakan</li> <li>2. Saya merasa registrasi di Tokopedia sangat mudah</li> <li>3. Saya merasa Tokopedia memiliki kecepatan dalam mengakses situs</li> </ol>	Wismawati (2020)
		Fullfilment	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tokopedia menyediakan informasi produk yang akurat</li> <li>2. Tokopedia menyediakan berbagai macam jenis layanan pengiriman</li> <li>3. Layanan pengiriman pada Tokopedia selalu tepat waktu</li> </ol>	Wismawati (2020)
		Realibility	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tokopedia tersedia sepanjang waktu (dapat diakses)</li> <li>2. Tokopedia selalu memberikan informasi terkait transaksi pembayaran</li> <li>3. Tokopedia selalu memberi informasi terkait pengiriman barang</li> <li>4. Tokopedia menyediakan pilihan metode</li> </ol>	Dewantie (2020)

			pembayaran yang lengkap	
		Privacy	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saya merasa Tokopedia dapat memberikan jaminan atas informasi data pribadi yang saya berikan</li> <li>2. Saya merasa Tokopedia menawarkan keamanan online yang cukup</li> <li>3. Saya merasa aman saat bertransaksi menggunakan Tokopedia dilindungi</li> <li>4. Saya merasa pembayaran di Tokopedia aman</li> <li>5. Saya merasa aman dan yakin informasi pribadi yang saya berikan tidak akan disalahgunakan oleh pihak ketiga</li> </ol>	Jaya (2020)
		Responsive nnes	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan <i>customer service</i> merespon cepat keluhan pelanggan</li> <li>2. Pengiriman barang pelanggan dilakukan tepat waktu</li> <li>3. Tersedianya pelayanan <i>customer service</i> 24 jam untuk</li> </ol>	Handrining sih (2020)

			memudahkan keluhan pelanggan	
		Compensation	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengiriman barang di Tokopedia sesuai dengan resi pembayaran</li> <li>2. Tokopedia menawarkan return atau menukar barang ketika barang tidak sesuai</li> <li>3. Tokopedia mampu memberikan layanan 100% pengembalian uang bila barang tidak sampai tujuan</li> </ol>	Maulisa (2020)
		Contact	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tokopedia memiliki customer service yang tersedia secara online</li> <li>2. Tokopedia secara konsisten bersikap sopan terhadap para pelanggan</li> <li>3. Tokopedia menyediakan kontak untuk mengatasi masalah/keluhan seperti melalui telepon, email, dan lainnya</li> </ol>	Wismawati (2020)

Sumber: Data diolah oleh penulis (2024)

Pada penelitian ini menggunakan skala likert, yaitu jenis skala yang digunakan untuk mengukur sikap seseorang terhadap objek tertentu. Dalam skala tersebut diajukan pernyataan atau pertanyaan dan meminta persetujuan reponden atas pertanyaan yang diajukan (Simamora, 2022). Penelitian ini menggunakan pengukuran skala likert 6 poin sebagai berikut (Kumalasari *et al.*, 2020): 1= Sangat tidak setuju, 2= Tidak setuju, 3= Agak tidak setuju, 4= Agak setuju, 5= Setuju, dan 6= Sangat setuju

**Tabel 3.2 Skala Jawaban Kuesioner**

NO	Skala Jawaban	Kode	Skor
1.	Sangat Tidak Setuju	STS	1
2.	Tidak Setuju	TS	2
3.	Agak Tidak Setuju	ATS	3
4.	Agak Setuju	AS	4
5.	Setuju	S	5
6.	Sangat Setuju	SS	6

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2024)

## F. Uji Instrumen Penelitian

### 1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan pengujian yang memungkinkan untuk melihat valid atau tidak valid suatu alat ukur. Alat ukur yang dimaksud disini adalah soal pilihan ganda. Suatu kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut (Jannah, 2021).

Pada penelitian ini alat yang digunakan yakni perangkat lunak SPSS dalam melakukan pengujian validitas pada sebuah instrumen uji validitas terhadap indikator-indikator pada kuesioner online yang sudah diisi oleh reponden. Metode pengambilan keputusan untuk uji validitas berdasarkan nilai faktor *loading* lebih besar 0,7 dikatakan valid. Menurut Hair (2016) dalam Yuritanto (2020) mengatakan bahwa nilai faktor *loading* dimana nilai faktor *loading* sebesar 0,5 hingga 0,7 dianggap cukup dan valid.

<i>Factor Loading</i>	Jumlah Sampel
0.30	350
0.35	250
0.40	200
0.45	150
0.50	120
0.55	100
0.60	85
0.65	70
0.70	60
0.75	50

**Gambar 3.1 Faktor Loading**

Sumber: (Yasa et al., 2020)

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian yang dilakuka untuk mengevaluasi atau memahami suatu objek pengukuran, reliabilitas merupakan standar kenadalan pengukuran. Jika nilai presisi yang diperoleh tinggi, berarti pencarian tersebut dapat diandalkan, semakin tinggi angka kenadalannya semakin baik. Dapat dinyatakan valid apabila nilai koefisien realibilitas  $\geq 0.60$  berarti objek yang telah diukur memiliki validitas yang tinggi, sehingga bisa dipercaya dan diandalkan. Jika nilai

*Cronbach's Alpha* atau nilai koefisien realibilitas  $\geq 0.60$  yang menunjukkan bahwa variabel yang telah diuji memiliki validitas yang tinggi dan dapat diandalkan (Ambiya & Faddila, 2020).

## G. Teknik Analisis Data

### 1. Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono dalam Kusuma & Mahardi, (2021) penelitian analisis deskriptif merupakan jenis penelitian yang dilakukan untuk memperoleh deskripsi atau gambaran karakteristik data melalui hasil analisis data yang bersifat apa adanya tanpa membuat kesimpulan secara umum. Metode ini bertujuan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul kemudian diklasifikasikan, selanjutnya dirumuskan sehingga mendapat gambaran yang jelas mengenai masalah yang diteliti.

### 2. Analisis Faktor

Analisis faktor adalah salah satu analisis multivariat yang dirancang untuk meneliti sifat hubungan antara variabel-variabel dalam suatu perangkat tertentu yang pada dasarnya menunjukkan pola hubungan tertentu (Ihsan *et al.*, 2023). Adapun *Exploratory Factor Analysis* adalah penggunaan analisis faktor untuk mengetahui faktor-faktor yang melandasi sehimpunan variabel atau sehimpunan ukuran. Tujuan menggunakan EFA untuk melakukan analisis terhadap pola atau sifat tertentu pada suatu data (Zuraidah, 2022).

Berikut ini adalah tahapan dalam *exploratory factor analysis* yakni (Zuraidah, 2022):

### 1. Uji KMO dan *Barlett*

Uji KMO digunakan untuk memastikan data agar dikatakan layak dan dapat dilanjutkan untuk analisis faktor. Nilai KMO harus sebesar 0,5 agar dapat dinyatakan layak dan memenuhi persyaratan.

Uji *Barlett* digunakan untuk melakukan uji hipotesis bahwa variabel tidak saling berkorelasi dalam suatu populasi. Keterkaitan variabel diperlukan karena analisis faktor menghubungkan beberapa variabel menjadi satu faktor. Tujuan dilakukannya uji *Barlett* yaitu untuk mengetahui bentuk matrik identitas.

### 2. *Measure of Sampling Adequacy* (MSA)

Pemeriksaan MSA memiliki tujuan untuk mengetahui apakah indikator dapat digunakan untuk analisis faktor. Kriteria nilai MSA adalah jika nilai  $MSA=1$  variabel yang digunakan dapat diprediksi sangat baik dan dapat digunakan analisis selanjutnya. Jika nilai  $MSA > 0,5$  variabel masih dapat digunakan pada analisis dan jika nilai  $MSA < 0,5$  variabel tidak dapat digunakan (Ihsan et al., 2023)

### 3. Ekstraksi Faktor

Ekstraksi faktor bertujuan untuk mengetahui jumlah faktor yang terbentuk dari data yang ada, dengan melihat nilai

eigen yang lebih dari 1. Susunan nilai eigen diurutkan dari nilai yang paling besar sampai paling kecil (Ihsan et al., 2023).

#### 4. Rotasi Faktor

Tujuan rotasi faktor ini agar dapat memperoleh struktur faktor yang lebih sederhana agar mudah diinterpretasikan. Pada rotasi faktor, matriks faktor ditransformasikan ke dalam matriks yang lebih sederhana. Rotasi faktor yang terbentuk adalah rotasi *Orthogonal* dengan metode *varimax*. Metode *varimax* adalah metode rotasi *Orthogonal* untuk meminimalisasi jumlah indikator yang mempunyai faktor *loading* tinggi pada tiap faktor. Jika nilai faktor *loading* lebih besar dari 0,40 dan mengelompok dalam satu faktor, maka dapat dikatakan indikator yang digunakan valid dan dapat mengukur sebuah variabel (Ihsan et al., 2023).

#### 5. Interpretasi Faktor

Interpretasi faktor dapat dikatakan sebagai pemberian nama pada faktor. Seluruh faktor baru yang terbentuk diberikan nama berdasarkan karakteristik yang mewakili variabel-variabel pembentuk faktor. Faktor yang terbentuk merupakan gabungan dari beberapa variabel dan diberi nama sesuai dengan variabel yang dominan dalam faktor tersebut (Zuraidah, 2022).