

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1.Tempat dan Waktu

Penelitian ini sudah dilaksanakan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta pada rentang waktu Juni 2024 hingga Juli 2024.

3.2.Desain Penelitian

Penelitian ini menerapkan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yang bertujuan untuk mendalami *E-service quality* pada aplikasi Tokopedia. aplikasi e-commerce yang menjadi subjek penelitian ini adalah Tokopedia di Indonesia. Pendekatan kualitatif dipilih untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang kepuasan pengguna.

1. Penelitian ini menggunakan metode studi kasus dengan populasi Mahasiswa yang terdaftar di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang menggunakan aplikasi Tokopedia, yang menurut Kriyantono (2020), merupakan pendekatan penelitian yang memanfaatkan beragam sumber daya data untuk menyelidiki, menganalisis, dan menjelaskan secara komprehensif berbagai aspek seperti individu, kelompok, program, organisasi, atau peristiwa dengan pendekatan yang sistematis.

3.3.Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data di lapangan tentu berhubungan dengan teknik pengambilan data dan berkaitan dengan sumber dan jenis data. Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data pendukung seperti dokumen tertulis, foto dan statistik. Kata-kata dan tindakan narasumber adalah

data utama, data utama ini bisa dicatat melalui catatan atau rekaman video atau audio. Adapun sumber data tambahan atau data sekunder yang berasal dari artikel atau situs resmi juga disertakan (Rijali, 2019).

Sumber data dari penelitian ini merupakan sumber primer. Menurut Sugiyono (2019) sumber data primer merujuk pada sumber data yang memberikan informasi langsung kepada peneliti. Dalam konteks penelitian ini, sumber data primer adalah wawancara langsung kepada pengguna aplikasi Tokopedia.



Wawancara adalah suatu proses komunikasi yang terstruktur antara dua pihak atau lebih, di mana satu pihak bertindak sebagai pewawancara yang bertugas mengajukan pertanyaan atau topik tertentu, sementara pihak lainnya atau responden memberikan jawaban atau tanggapan terhadap pertanyaan tersebut. Wawancara adalah salah satu metode pengumpulan data yang umum digunakan dalam penelitian kualitatif.

Tujuan wawancara dapat meliputi menilai pengalaman konsumen. Wawancara merupakan alat yang sangat efektif dalam mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang berbagai topik, baik dalam konteks penelitian, bisnis, maupun kehidupan sehari-hari. Dengan persiapan yang matang, pelaksanaan yang cermat, dan etika yang kuat, wawancara dapat menjadi sumber informasi yang berharga dan dapat diandalkan.

Mereka merupakan sumber utama informasi yang diperoleh secara langsung oleh peneliti. Adapun kriteria-kriteria yang akan dijadikan sebagai objek penelitian sebagai berikut:

2. Mahasiswa yang terdaftar di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta dan menggunakan aplikasi Tokopedia.
3. Pengguna aplikasi Tokopedia dalam rentang usia 17-25 tahun.
4. Telah menggunakan aplikasi Tokopedia lebih dari 6 bulan.
5. Telah melakukan lebih dari tiga transaksi menggunakan Tokopedia dalam satu bulan terakhir.
6. Telah melakukan transaksi dengan total lebih dari Rp 500.000 selama menggunakan aplikasi Tokopedia.

3.4. Teknik Keabsahan Data

Menurut Radika, Jeniusman dan Sahat (2023) keabsahan data untuk menunjukkan apakah penelitian yang dilakukan memenuhi standar ilmiah serta untuk mengevaluasi keakuratan data yang

diperoleh. Adapun teknik keabsahan dalam penelitian ini adalah uji *credibility*, *transferability* dan *dependability*.

3.4.1. Uji Credibility

Uji *credibility* atau uji kepercayaan terhadap data penelitian yang disampaikan oleh peneliti bertujuan untuk memastikan bahwa hasil penelitian tersebut tidak dipertanyakan sebagai karya ilmiah. Dalam penelitian ini uji kredibilitas data menggunakan triangulasi. Menurut Sugiyono (2019) Triangulasi dalam konteks memeriksa kredibilitas diinterpretasikan sebagai pendekatan untuk memeriksa data dari berbagai sumber, menggunakan berbagai metode, dan melalui periode waktu yang berbeda. Penelitian ini menerapkan triangulasi sumber dengan mengumpulkan data dari pertanyaan yang serupa dan mewawancarai beberapa narasumber lalu akan diaudit oleh pembimbing dan penguji. Data yang terkumpul kemudian dianalisis untuk menilai sejauh mana pemahaman peneliti sesuai dengan apa yang disampaikan oleh narasumber. Menurut M. Mustari & M.T Rahman dalam Richter et al. (2019) kredibilitas penelitian kualitatif secara langsung ataupun tidak dipengaruhi oleh pengaruh-pengaruh berikut :

1. Lokasi. Kajian mungkin di tempat-tempat yang berbeda. Jika ia dilakukan di suatu lokasi di mana faktor-faktor yang dikaji tidak ada, interpretasi hasil kajian menjadi kurang kredibel karena orang-orang yang berada di lokasi lain tidak dapat memahami dan kurang setuju atas interpretasi peneliti.
2. Fokus. Keadaan ini terjadi apabila pengkaji hanya fokus dan melaporkan hal atau tingkah laku yang konsisten dan mempunyai corak tertentu saja. Pengkaji seharusnya juga melaporkan atau memfokuskan kajiannya atas hal-hal yang tidak konsisten, jika memberi makna dan implikasi tertentu. Kajian yang hanya melaporkan hal-hal yang konsisten saja mungkin akan dipertanyakan kredibilitasnya.

3. Elit. Bagi kajian yang melibatkan kelompok-kelompok elit tertentu, informasi yang dikumpulkan mungkin akan dipengaruhi oleh argumen-argumen kelompok elit yang berkuasa. Bias dalam laporan akan terjadi dan ini akan mengurangi kredibilitas kajian.
4. Situasi. Pengkaji yang melakukan kajian pada suatu situasi tertentu mungkin akan terpengaruh dengan situasi pengkaji sendiri. Perasaan dan pengalaman pengkaji akan mempengaruhi untuk membuat laporan yang kurang tepat jika kajian dilakukan dalam beberapa situasi yang berbeda.
5. Konsep. Pemahaman mengenai konsep-konsep yang dikaji mungkin berbeda antar-pengkaji dengan subjek yang dikaji. Apakah yang disebut oleh subjek kajian dalam wawancara mungkin diuraikan sebagai konsep yang berlainan oleh pengkaji karena pemahaman pengkaji dan subjek yang dikaji tentang suatu konsep itu berbeda.

3.4.2. Uji Transferability

Uji transferability adalah suatu konsep yang merujuk pada kemampuan hasil penelitian untuk diterapkan atau relevan dalam konteks atau situasi yang berbeda. Oleh karena itu, uji transferability menjadi sebuah alat untuk mengevaluasi sejauh mana hasil penelitian dapat diterapkan dalam berbagai situasi dan konteks yang berbeda. Agar orang lain dapat memahami temuan dari penelitian kualitatif seorang peneliti, laporan harus disusun secara rinci, jelas, sistematis, dan dapat dipercaya. Dengan demikian, pembaca akan memahami dengan jelas hasil penelitian tersebut, sehingga dapat menilai apakah relevan atau tidak untuk diterapkan di tempat lain. Jika pembaca penelitian memiliki pemahaman yang komprehensif tentang peneliti, maka narasumber akan memberikan umpan balik untuk memastikan kriteria transferability terpenuhi.

Transferabilitas penelitian kualitatif tidak dapat dinilai sendiri oleh penelitiannya melainkan oleh para pembaca hasil penelitian tersebut. Jika pembaca memperoleh gambaran dan

pemahaman jelas tentang laporan penelitian (konteks dan fokus penelitian), hasil penelitian itu dapat dikatakan memiliki transferabilitas tinggi (Morse, Barret, Mayan, Olson, & Spiers, 2002 dalam Bungin, 2023). Istilah keterwakilan (representasi) dan generalisasi didekati secara berbeda dalam penelitian kualitatif dan perlu diperhatikan dalam pengambilan sampel untuk memungkinkan diterapkannya hasil penelitian kualitatif pada kelompok lain.

3.4.3. Uji Dependability

Uji *dependability* dilakukan dengan melakukan audit terhadap seluruh proses penelitian oleh auditor yang independen atau pembimbing. Audit ini mencakup semua aktivitas peneliti dalam menjalankan penelitian, mulai dari penentuan fokus masalah, kegiatan lapangan, identifikasi sumber data, metode pengumpulan data, analisis data, pengujian validitas data, hingga pembuatan kesimpulan yang harus dapat dipertanggung jawabkan oleh peneliti.

3.5. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model Miles and Huberman. Menurut Sugiyono (2019) model Miles and Huberman adalah analisis data kualitatif melibatkan proses interaktif yang berlangsung secara berkelanjutan hingga semua aspek telah tuntas dieksplorasi dan data sudah mencapai kejenuhan. Proses analisis data ini melibatkan tahapan reduksi data, penyajian data, dan pengambilan kesimpulan. Tingkat dependabilitas yang tinggi pada penelitian kualitatif dapat diperoleh dengan melakukan suatu analisis data yang terstruktur dan berupaya untuk menginterpretasikan hasil penelitian dengan baik sehingga peneliti lain akan dapat membuat kesimpulan yang sama dalam menggunakan perspektif, data mentah, dan dokumen analisis penelitian yang sedang dilakukan. (H.J Streubert & D.R. Carpenter, 2020)

3.5.1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses penyederhanaan dengan fokus pada aspek-aspek yang krusial. Dalam konteks penelitian ini, pengumpulan data dari wawancara dilakukan secara bersamaan dengan proses reduksi data. Reduksi data dalam penelitian ini dilakukan dengan mengidentifikasi elemen-elemen yang esensial terlebih dahulu, kemudian mengeliminasi data yang tidak relevan atau tidak sesuai dengan kerangka teori penelitian. Langkah selanjutnya adalah membuat ringkasan naratif untuk menyajikan data yang telah direduksi dengan jelas, sehingga memudahkan pemahaman bagi peneliti. Adapun langkah-langkah dalam mereduksi data pada penelitian ini sebagai berikut:

- a. Peneliti mentranskrip rekaman wawancara dengan narasumber ke dalam teks tertulis.
- b. Kemudian peneliti mengidentifikasi jawaban hasil wawancara sesuai dengan teori penelitian.
- c. Kemudian peneliti memilah-milah jawaban hasil wawancara, jika jawaban hasil wawancara tidak relevan dengan teori penelitian maka peneliti akan membuangnya.
- d. Setelah mendapatkan jawaban yang sesuai peneliti kemudian membuat ringkasan dalam tabel dengan bentuk naratif.

3.5.2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan langkah dalam membuat laporan mengenai temuan data. Dalam penelitian ini, penyajian data disusun secara terstruktur agar hasil reduksi data dapat disampaikan secara jelas dan sistematis agar mudah dipahami. Proses penyajian data dilakukan dengan mengumpulkan informasi dari transkrip wawancara, kemudian menyusun kalimat-kalimat yang relevan dari

narasumber berdasarkan kategori atau tema yang relevan dengan tujuan penelitian.

3.5.3. Kesimpulan

Kesimpulan merupakan hasil dari analisis seluruh data yang telah dikumpulkan dan disusun sebelumnya. Dalam penelitian ini, apabila kesimpulan didukung oleh bukti yang konsisten dan kuat, maka kesimpulan tersebut dianggap kredibel. Proses penarikan kesimpulan dilakukan dengan mengintegrasikan temuan data lapangan dengan kerangka teoritis, sehingga kesimpulan yang dihasilkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif terkait dengan pokok masalah yang menjadi fokus penelitian.

