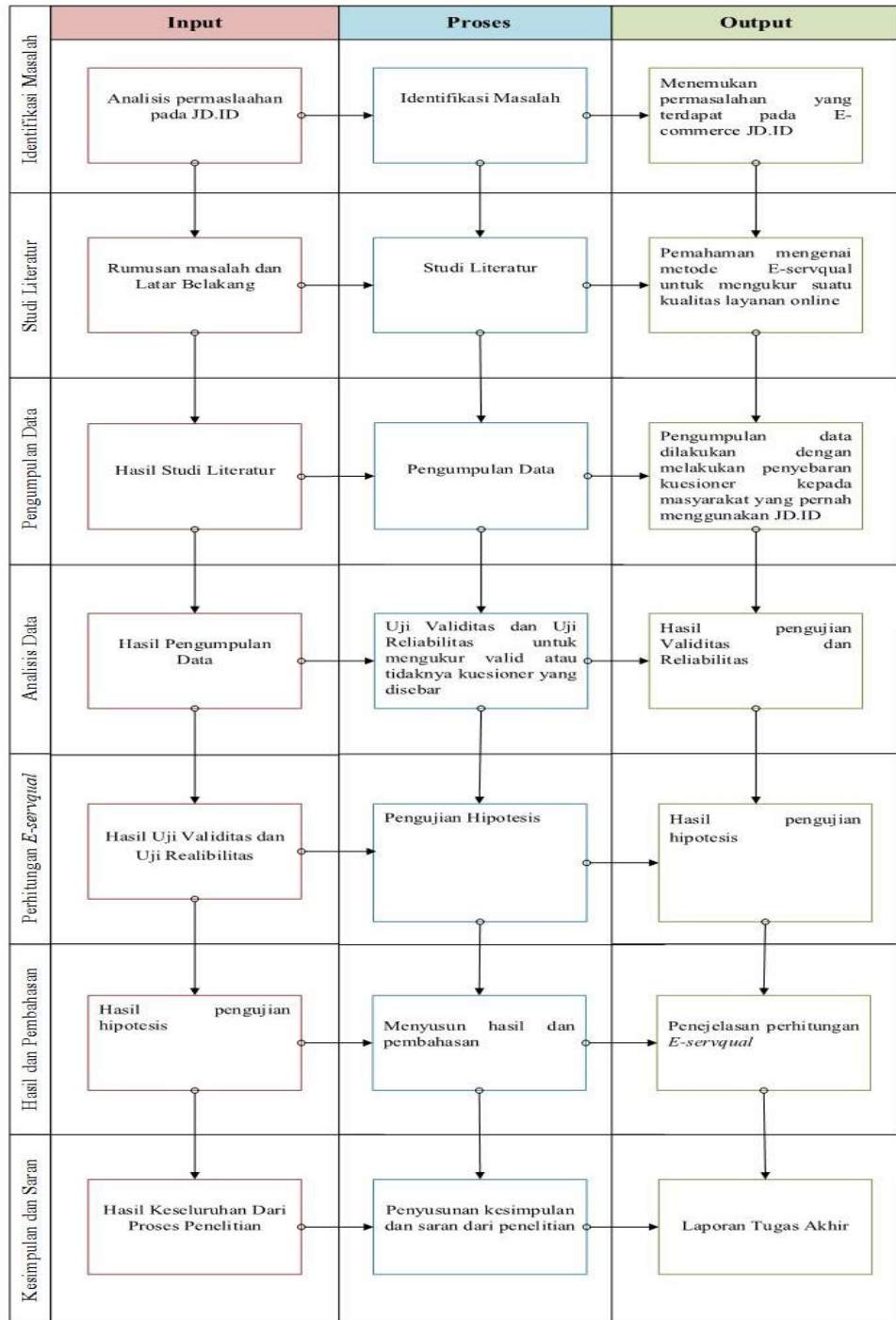


BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Kerangka Penelitian



Gambar 3.1 Kerangka Penelitian

Pada gambar 3.1 menunjukkan terdapat input, proses dan output yang dilakukan pada penelitian ini. Pada penelitian ini proses input terdiri dari analisis permasalahan pada JD.ID, merumuskan masalah dan latar belakang, studi literatur, pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, pengujian hipotesis hingga memperoleh hasilnya. Pada bagian proses penelitian ini terdiri dari melakukan identifikasi masalah, mencari studi literatur yang sesuai dengan penelitian, melakukan pengumpulan data, melakukan pengujian validitas dan reliabilitas, melakukan pengujian hipotesis, melakukan penyusunan hasil dan pembahasan perhitungan serta melakukan penyusunan kesimpulan dan saran sesuai dengan penelitian. Bagian output dari penelitian ini adalah berupa laporan mengenai analisis kualitas layanan *E-commerce* JD.ID dengan menggunakan metode *E-servqual*.

3.2 Subjek dan Objek Penelitian

3.2.1 Subjek Penelitian

Subjek pada penelitian ini adalah masyarakat yang pernah berbelanja menggunakan aplikasi *E-commerce* JD.ID. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dimensi kualitas layanan JD.ID yang secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

3.2.2 Objek Penelitian

Objek pada penelitian ini adalah layanan pada *E-commerce* JD.ID. JD.ID merupakan perusahaan *E-commerce* yang mulai beroperasi di Indonesia sejak bulan Oktober tahun 2015.

3.3 Alat dan Bahan Penelitian

3.3.1 Alat Penelitian

Alat yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari perangkat keras dan perangkat lunak, antara lain :

1. Perangkat Keras

Laptop Acer Aspire 5, digunakan sebagai alat utama dalam pengerjaan penelitian yang sedang dilakukan dengan spesifikasi sebagai berikut :

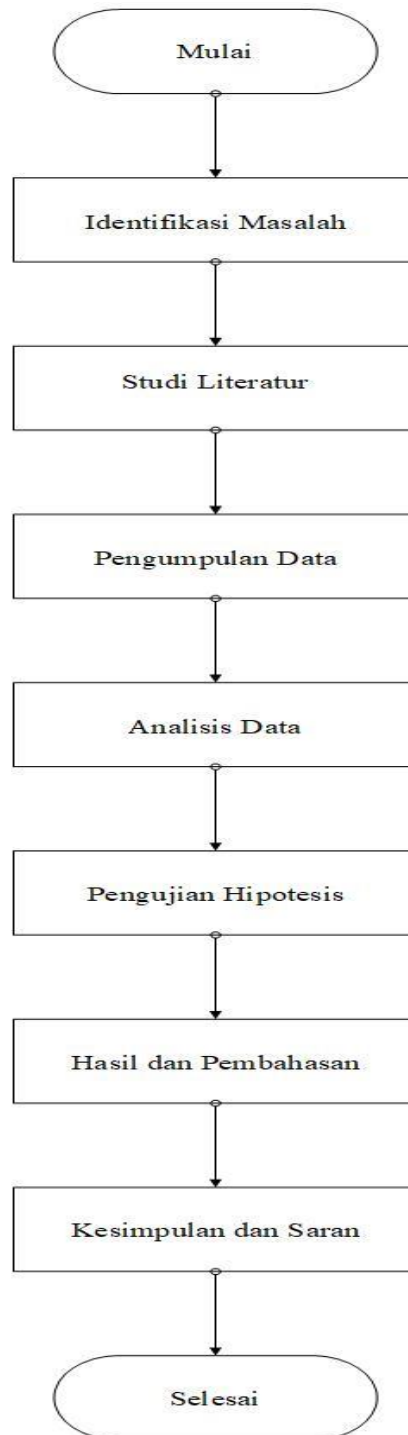
- a. Intel Core i3
 - b. 8 GB Memory
 - c. 1000 GB HDD
2. Perangkat Lunak
- a. Microsoft Office 2016, digunakan sebagai media penulisan laporan penelitian.
 - b. Chrome, digunakan untuk mencari referensi pendukung penelitian seperti jurnal, dan buku yang terkait dengan penelitian

3.3.2 Bahan Penelitian

Bahan penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah berupa data primer dan data sekunder. Data primer yang digunakan pada penelitian ini adalah berupa kuesioner sebagai media untuk mengumpulkan data yang ditujukan kepada masyarakat yang pernah menggunakan aplikasi *E-commerce* JD.ID. Data sekunder yang digunakan pada penelitian ini adalah diperoleh melalui jurnal penelitian terdahulu untuk mengetahui dasar-dasar teori yang berhubungan dengan penelitian, penjelasan mengenai metode *E-servqual* dan mengetahui cara penyelesaian masalah serta hasil yang diperoleh dari penelitian sebelumnya.

3.4 Diagram Alir Penelitian

Dalam penelitian ini diagram penelitian bertujuan untuk mempermudah dalam menentukan urutan langkah-langkah penelitian yang akan dilakukan.



Gambar 3.2 Diagram Alir Penelitian

Tahapan penelitian pada Gambar 3.2 dijelaskan secara singkat sebagai berikut.

3.4.1 Identifikasi Masalah

Pada tahap awal dilakukan identifikasi permasalahan mengenai pengaruh kualitas layanan JD.ID terhadap kepuasan konsumen setelah berbelanja menggunakan aplikasi JD.ID dengan melakukan penyebaran kuesioner pra penelitian.

3.4.2 Studi Literatur

Setelah melakukan identifikasi masalah tahap selanjutnya adalah melakukan studi literatur melalui jurnal-jurnal yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Pada bab ini terbentuk kerangka teori yang digunakan sebagai instrument penelitian.

3.4.3 Teknik Pengumpulan Data

Tahapan yang dilakukan selanjutnya adalah pembuatan kuesioner. Pada kuesioner pernyataan yang diberikan mengenai variabel pada *E-servqual* yang mencakup, *efficiency*, *system avaiability*, *fulfilment*, *privacy*, *compensation*, *responsiveness*, dan *contact*. Skala yang digunakan dalam menjawab pertanyaan pada kuesioner menggunakan skala likert dengan skor 1 sampai 5 pada masing-masing pertanyaan dengan bobot sebagai berikut :

Tabel 3.1 Skala Likert

Persentase	Keterangan
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Ragu-Ragu
4	Setuju
5	Sangat Setuju

Setiap variabel terdapat indikator penilaian yang digunakan pada penelitian. Berikut daftar pernyataan tiap dimensi *E-servqual* yang akan digunakan pada penyebaran kuesioner yaitu :

Tabel 3.2 Dimensi *Efficiency*

No	Pernyataan	Sumber
EFF1	JD.ID memudahkan saya menemukan apa yang saya butuhkan.	A. Parasuraman, 2005
EFF2	JD.ID memberikan kemudahan dalam mengakses situsnya.	A. Parasuraman, 2005
EFF3	JD.ID memungkinkan saya untuk menyelesaikan transaksi dengan cepat.	A. Parasuraman, 2005
EFF4	Informasi di JD.ID terorganisir dengan baik.	A. Parasuraman, 2005
EFF5	JD.ID memuat halamannya dengan cepat.	A. Parasuraman, 2005
EFF6	JD.ID mudah untuk digunakan.	A. Parasuraman, 2005
EFF7	JD.ID memudahkan saya untuk memahaminya dengan cepat.	A. Parasuraman, 2005
EFF8	Situs JD.ID terorganisir dengan baik.	A. Parasuraman, 2005

Tabel 3.3 Dimensi *System Availability*

No	Pernyataan	Sumber
SYS1	JD.ID selalu tersedia untuk digunakan.	A. Parasuraman, 2005
SYS2	JD.ID bisa dengan cepat segera digunakan.	A. Parasuraman, 2005
SYS3	JD.ID tidak pernah macet.	A. Parasuraman, 2005
SYS4	Halaman di JD.ID tidak <i>freeze</i> setelah saya memasukkan informasi pesanan saya	A. Parasuraman, 2005

Tabel 3.4 Dimensi *Fulfilment*

No	Pernyataan	Sumber
FUL1	JD.ID mengirimkan pesanan sesuai dengan yang dijanjikan.	A. Parasuraman, 2005
FUL2	JD.ID memberikan barang tersedia untuk pengiriman dalam jangka waktu yang sesuai.	A. Parasuraman, 2005
FUL3	JD.ID mengirimkan apa yang saya pesan dengan cepat.	A. Parasuraman, 2005
FUL4	JD.ID mengirimkan barang yang saya pesan.	A. Parasuraman, 2005
FUL5	JD.ID memiliki ketersediaan stok barang sesuai dengan klaim perusahaan	A. Parasuraman, 2005
FUL6	JD.ID jujur terhadap tawaran yang diberikan.	A. Parasuraman, 2005
FUL7	JD.ID membuat janji yang akurat terhadap pengiriman produk.	A. Parasuraman, 2005

Tabel 3.5 Dimensi *Privacy*

No	Pernyataan	Sumber
PRI1	JD.ID melindungi informasi perilaku belanja online saya.	A. Parasuraman, 2005
PRI2	JD.ID tidak membagikan informasi pribadi saya dengan situs lain.	A. Parasuraman, 2005
PRI3	JD.ID melindungi informasi kartu kredit saya.	A. Parasuraman, 2005

Tabel 3.6 Dimensi Compensation

No	Pernyataan	Sumber
COM1	JD.ID memberi saya kompensasi untuk masalah yang dibuatnya.	A. Parasuraman, 2005
COM2	JD.ID memberi saya kompensasi ketika apa yang saya pesan tidak tiba tepat waktu.	A. Parasuraman, 2005
COM3	JD.ID mengambil barang yang ingin saya kembalikan dari rumah atau kantor saya.	A. Parasuraman, 2005

Tabel 3.7 Dimensi Responsiveness

No	Pernyataan	Sumber
RES1	JD.ID memberikan saya opsi yang nyaman dalam pengembalian barang.	A. Parasuraman, 2005
RES2	JD.ID menangani pengembalian produk dengan baik.	A. Parasuraman, 2005
RES3	JD.ID menawarkan jaminan yang bermakna.	A. Parasuraman, 2005
RES4	JD.ID memberitahu saya apa yang harus dilakukan jika transaksi saya tidak diproses.	A. Parasuraman, 2005
RES5	JD.ID menangani masalah dengan cepat.	A. Parasuraman, 2005

Tabel 3.8 Dimensi Contact

No	Pernyataan	Sumber
CON1	JD.ID menyediakan nomor telepon perusahaan yang dapat dihubungi.	A. Parasuraman, 2005
CON2	JD.ID memiliki layanan pelanggan yang tersedia secara <i>online</i> .	A. Parasuraman, 2005

CON3	JD.ID menawarkan kemampuan untuk berbicara langsung dengan layanan pelanggannya ketika terjadi masalah	A. Parasuraman, 2005
------	--	----------------------

Tabel 3.9 Kepuasan Konsumen

No	Pernyataan	Sumber
S1	Saya puas dengan keputusan saya untuk mengkustomisasi produk dari situs JD.id	Jungmin Yoo, Minjung Park (2016)
S2	Keputusan saya untuk mengkustomisasi produk dari situs JD.id adalah pilihan yang bijak.	Jungmin Yoo, Minjung Park (2016)
S3	Saya merasa bahagia dengan keputusan saya mengkustomisasi produk dari JD.id	Jungmin Yoo, Minjung Park (2016)
S4	Saya merasa senang dalam mengkustomisasi produk dari situs JD.id.	Jungmin Yoo, Minjung Park (2016)

3.4.4 Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan bantuan *tools* SPSS. SPSS merupakan suatu perangkat lunak yang digunakan dalam mengelola data statistik berfungsi dalam pengambilan keputusan dalam bidang penelitian. Data yang dapat diolah menggunakan SPSS adalah data yang bersifat kuantitatif.

3.4.4.1 Uji Validitas

Pengujian validitas digunakan untuk mengukur kesamaan antara data yang didapat dengan kejadian sesungguhnya pada objek yang sedang diteliti agar memperoleh hasil yang valid. Dalam penelitian ini teknik korelasi yang akan digunakan dalam uji validitas adalah *Product Moment* dengan nilai signifikansi yang digunakan pada penelitian ini adalah sebesar 0,05. Derajat kebebasan (dk) pada penelitian ini merupakan hasil jumlah responden dikurangi dua ($dk = n - 2$). Rumus yang digunakan dalam uji validitas yaitu [51]:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}} \dots\dots\dots(3.1)$$

Keterangan :

r_{xy} = Indeks Validitas

X = Jumlah skor masing-masing butir pertanyaan

Y = Jumlah skor total tiap responden

n = Jumlah responden

Apabila hasil yang didapatkan menunjukkan bahwa nilai $f_{hitung} > f_{total}$ maka pernyataan pada kuesioner valid.

3.4.4.2 Uji Reliabilitas

Dalam penelitian ini model yang digunakan dalam uji reliabilitas yaitu *Alpha Cronbach's* karena model ini digunakan untuk pengumpulan data dalam bentuk *essay* atau kuesioner [52]. Pada penelitian ini nilai *Alpha Cronbach's* yang digunakan yaitu sebesar 0,7. Rumus yang digunakan dalam uji reliabilitas yaitu [51]:

$$r_i = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma \tau^2} \right) \dots\dots\dots(3.2)$$

Keterangan :

r_{11} = Reliabilitas instrumen

k = Banyaknya jumlah pertanyaan

σb = Jumlah varian item

$\sigma \tau$ = Jumlah varians total

3.4.4.3 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data tersebut terdistribusi normal atau tidak apabila nilai taraf signifikansi lebih dari 0,05 [7]. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* dengan analisa grafik histogram dan analisa grafik normal P-Plot.

3.4.5 Pengujian Hipotesis

Dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda, uji T dan uji Anova untuk melakukan pengujian hipotesis pada beberapa variabel independen terhadap satu variabel dependen.

3.4.5.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui apakah variabel *fulfilment*, *efficiency*, *privacy*, *system availability*, *compensation*, *responsiveness*, dan *contact* berpengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen. Pada penelitian ini menggunakan regresi linier berganda karena dapat digunakan untuk menganalisis pengaruh variabel independent (X) terhadap variabel dependen (Y). Persamaan yang digunakan untuk menghitung regresi linier berganda sebagai berikut [7]:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_n \beta_n + e \dots \dots \dots (3.3)$$

Keterangan :

Y = Variabel dependen

X1 = Variabel independen 1

X2 = Variabel independen 2

a = Konstanta

β_1 = Koefisien regresi 1

β_2 = Koefisien regresi 2

e = Standar error

3.4.5.2 Uji T

Uji T dilakukan Untuk mengetahui apakah tiap satu variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen atau tidak [50]. Apabila nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} maka tiap variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan konsumen. Rumus yang akan digunakan untuk menghitung suatu nilai dari t_{tabel} adalah [52]:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \dots \dots \dots (3.4)$$

Keterangan :

t = Nilai t hitung

r = Koefisien korelasi

n = Jumlah responden

3.4.5.3 Uji Anova

Uji Anova digunakan untuk mengetahui apakah seluruh variabel independen secara bersamaan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen [50]. Untuk mengetahui nilai f_{tabel} maka dilakukan perhitungan dengan menggunakan rumus [53]:

$$k ; n - k \dots \dots \dots (3.5)$$

Keterangan :

k = Jumlah variabel independen

n = Jumlah responden

3.4.5.4 Uji Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi (R²) berfungsi untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen [50].

3.4.6 Hasil dan Pembahasan

Pada tahap ini membahas tahapan pengujian hipotesis dan menunjukkan hasil dari perhitungan yang telah dilakukan.

3.4.7 Kesimpulan dan Saran

Setelah menunjukkan hasil pengujian hipotesis dan pembahasannya, maka dibuat sebuah kesimpulan dan saran mengenai kualitas layanan aplikasi *E-commerce* JD.ID.

3.5 Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel bebas (X) yaitu kualitas pelayanan dan variabel terikat (Y) yaitu kepuasan konsumen. Berikut penjelasan mengenai variabel yang digunakan pada penelitian Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Aplikasi *E-commerce* JD.ID Dengan Menggunakan Metode *E-Servqual*.

1. Variabel Independen (X)

Pada penelitian ini dimensi *E-servqual* termasuk kedalam variabel Independen karena variabel tersebut berpengaruh terhadap variable lain yaitu kepuasan konsumen. Indikator-indikator yang dapat mempengaruhi kualitas layanan yaitu :

- a. *Efficiency* (X₁)
- b. *Fulfilment* (X₂)
- c. *System avaiability* (X₃)
- d. *Privacy*(X₄)
- e. *Responsivenss* (X₅)
- f. *Compensation* (X₆)
- g. *Contact*(X₇)

2. Variabel Dependen (Y)

Pada penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah kepuasan konsumen yang berarti variabel tersebut dipengaruhi oleh variabel lain. Variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah variabel *E-servqual*.