

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Subjek dan Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada *Website* J&T Express. Langkah-langkah pengumpulan data meliputi studi literatur dan pendistribusian kuesioner. Objek pada penelitian ini yaitu untuk mengevaluasi kualitas *Website* yang diberikan J&T Express. Subjek penelitian ini menggunakan responden dalam penelitian yang merupakan pengguna J&T Express yang pernah menggunakan layanan J&T expres.

3.2 Alat dan Bahan Penelitian

Alat dan bahan penelitian diperlukan sebagai menunjang penelitian dan digunakan sebagai pengolah data hasil penelitian. Berikut merupakan alat dan bahan penelitian:

3.2.1 Alat penelitian

Alat perangkat keras dan perangkat lunak yang digunakan dengan spesifikasi sebagai berikut:

1. Perangkat keras (*Hardware*) yaitu:
 - a. Laptop digunakan untuk menyelesaikan laporan tugas akhir.
 - b. *Smartphone* digunakan untuk mencari data dan informasi.
 - c. Perlengkapan alat tulis kantor (ATK) digunakan untuk mencatat data.
 - d. Printer digunakan untuk mencetak laporan tugas akhir.
 - e. Kuesioner digunakan untuk pengumpulan data penelitian.

2. Perangkat lunak (*Software*) yaitu:

- a. Sistem operasi windows 11 digunakan untuk menyelesaikan laporan tugas akhir.
- b. Microsoft Word 2016 digunakan untuk Menyusun laporan tugas akhir.
- c. Google form digunakan untuk membuat kuesioner dengan bentuk formular.
- d. SPSS digunakan untuk menghitung validitas dan realitabilitas.
- e. Browser digunakan untuk menerima dan menyajikan sumber informasi dari Internet.
- f. Mandeley yang digunakan sebagai alat bantu penulisan citasi.

3.2.2 Bahan penelitian

Terdapat dua bahan penelitian yang didapatkan dari penelitian ini, yaitu:

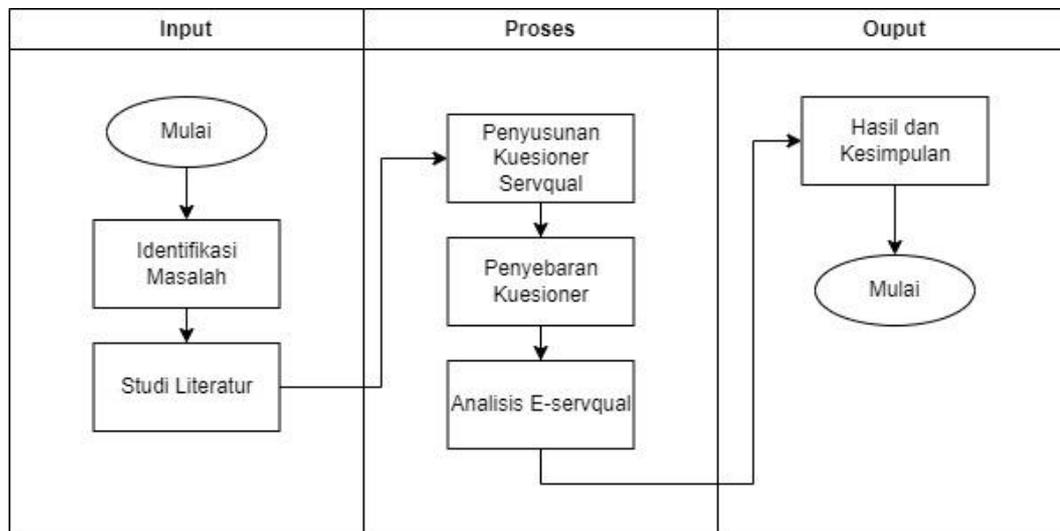
1. Data *Primer*

Data primer adalah data yang memuat semua informasi langsung dari data yang diperoleh dari hasil survei.

2. Data *Sekunder*

Data Sekunder data yang Dikumpulkan atau Informasi yang diterima Secara Tidak Langsung dari Pihak Lain. Data *sekunder* dalam penelitian ini diperoleh dengan mengumpulkan data informasi sebagai referensi sebagai acuan untuk menganalisis kualitas *Website J&T* *Expres*.

3.3 Diagram Alir Penelitian



Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian

Berdasarkan Gambar 3.1 dapat dijelaskan alur tahapan penelitian yang dilakukan yaitu:

3.2.1 Identifikasi Masalah

Langkah pertama penelitian adalah identifikasi masalah untuk merumuskan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini. Hasil wawancara dan kuesioner pra-penelitian didapatkan beberapa permasalahan seperti verifikasi *captcha* pada setiap pengecekan resi dan ongkir di *Website* serta estimasi pengiriman kadang melebihi waktu yang disebabkan lonjakan pesanan yang mengakibatkan *overload*, akan tetapi kualitas *Website* sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna.

3.2.2 Studi Literatur

Setelah melakukan identifikasi masalah, selanjutnya mencari acuan yang akan digunakan pada penelitian. Seperti buku dan jurnal penelitian sebelumnya untuk dijadikan pijakan dalam membahas, mengkaji, dan sebagai bahan penelitian untuk mendukung proses penelitian. Pencarian jurnal dilakukan dengan melakukan pencarian pada Google Scholar dan sumber Pustaka mengenai metode *E-Service Quality*.

3.2.3 Penyusunan Kuesioner E-servqual

Perancangan kuesioner terdiri dari pernyataan untuk setiap variabel. Terdapat 7 dimensi kualitas pada *E-Service Quality* yaitu *Efficiency*, *Fulfillment*, *Sistem Availability*, *Privacy*, *Responsiveness*, *Compensation* dan *Contact*. Penelitian menggunakan skala likert untuk mengukur tingkat kualitas *Website*. Berikut adalah daftar pernyataan kuesioner pada Tabel 3.1 dalam penelitian ini:

Tabel 3. 1 Penyusunan Kueisoner E-servqual

No	Pernyataan	Dimensi	Kode
1.	<i>Website</i> J&T Express mudah untuk diakses pengguna	<i>Efficiency</i> (Efisiensi)	E1
2.	Informasi layanan di <i>Website</i> J&T Express mudah di pahami	<i>Efficiency</i> (Efisiensi)	E2
3.	Menu yang ada pada cek resi dan ongkir berjalan dengan baik	<i>Efficiency</i> (Efisiensi)	E3
4.	Layanan yang ditawarkan J&T Express sesuai pada saat pengiriman	<i>Fulfillment</i> (Pemenuhan)	F1
5.	Mudah melakukan transaksi di J&T Express karena banyak pilihan metode pembayaran	<i>Sistem Availability</i> (Keandalan)	R1
6.	Mudah mendaftar sebagai pengguna di J&T Express	<i>Sistem Availability</i> (Keandalan)	R2
7.	<i>Customer service</i> J&T Express dapat menyelesaikan masalah transaksi dengan baik	<i>Sistem Availability</i> (Keandalan)	R3
8.	J&T Express tidak akan menyalahgunakan data pelanggan	<i>Privacy</i> (Privasi)	P1
9.	J&T Express memberikan pesan informasi promo dan diskon dengan jelas	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	RP1
10.	J&T Express menawarkan retur barang jika barang yang datang tidak sesuai atau rusak	<i>Compensation</i> (Kompensasi)	C1
11.	J&T Express memberikan kompensasi jika barang yang datang tidak sesuai, hilang, atau rusak	<i>Compensation</i> (Kompensasi)	C2
12.	J&T memberikan garansi 100% pengembalian dana jika barang hilang	<i>Compensation</i> (Kompensasi)	C3
13.	J&T Express menyediakan layanan komunikasi dengan pengguna	<i>Contact</i> (Kontak)	CM1
14.	J&T Express memiliki <i>customer service</i> yang selalu online setiap saat	<i>Contact</i> (Kontak)	CM2

Berikut ini adalah Skala Penilaian yang digunakan dalam penelitian pada Tabel 3.2:

Tabel 3. 2 Skor Penilaian

Pernyataan Positif	Pernyataan Negatif
SS = Sangat Setuju = 5	SS = Sangat Setuju = 5
S = Setuju = 4	S = Setuju = 4
CS = Cukup Setuju= 3	CS = Cukup Setuju= 3
KS = Kurang Setuju = 2	KS = Kurang Setuju = 2
STS = Sangat Tidak Setuju = 1	STS = Sangat Tidak Setuju = 1

3.2.4 Penyebaran Kuesioner

Tahap penyebaran kuesioner memiliki peran penting dalam proses analisis atau penelitian karena bertujuan untuk mengumpulkan data dan informasi yang diperlukan. Langkah ini menjadi jembatan antara penyusunan pernyataan kuesioner dan akhir dari proses evaluasi atau penelitian. Penyebaran kuesioner yang efektif dan cermat akan memastikan bahwa data yang terkumpul berkualitas, representatif, dan dapat memberikan wawasan yang berharga terhadap aspek yang sedang dievaluasi. Setelah tahap penyusunan pernyataan kuesioner selesai, langkah selanjutnya adalah menyebarkan kuesioner kepada responden yang telah ditentukan. Proses ini mengharuskan perencanaan matang dan pemilihan metode yang tepat, tergantung pada karakteristik responden, tujuan penelitian, serta sumber daya yang tersedia.

3.2.5 Analisis E-servqual

Tahap analisis E-servqual dilakukan uji *E-Service Quality*:

1. Analisis E-SERVQUAL

Dalam analisis E-SERVQUAL untuk *Website J&T Express*, dimensi-dimensi seperti *Efficiency, Fulfillment, Sistem Availability, Privacy, Responsiveness, Compensation dan Contact* dievaluasi. Pengguna diminta untuk memberikan penilaian terhadap harapan dan persepsi mereka terhadap setiap dimensi ini. Hasilnya menggambarkan sejauh mana pengguna merasa kepuasan mereka terpenuhi oleh kualitas *Website J&T Express*.

3.2.6 Hasil dan Kesimpulan

Hasil analisis E-Servqual memberikan wawasan mendalam tentang kualitas layanan yang diberikan oleh *Website* J&T Express. Melalui analisis E-Servqual didapatkan persepsi pelanggan mengenai kinerja *Website* dalam berbagai aspek, dengan membandingkan nilai persepsi dan harapan, serta mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.