

### **III. METODE DAN OBYEK PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian survei, yaitu penelitian yang mengambil sampel secara langsung dari populasi. Dilihat dari permasalahan yang diteliti, penelitian ini merupakan penelitian kausalitas, yang bertujuan untuk menganalisis hubungan dan pengaruh sebab-akibat dari suatu fenomena (Suliyanto, 2009:67), melalui pengujian hipotesis.

Umar (2000:100) mengungkapkan bahwa penelitian yang didasarkan pada teori yang akan dipergunakan untuk menguji suatu fenomena yang terjadi digolongkan pada jenis penelitian eksplanatori. Penelitian eksplanatori melakukan studi terhadap hubungan antara variabel, kemudian berusaha untuk menjelaskan hubungan yang terjadi tersebut.

#### **3.2 Populasi dan Sampel**

Populasi adalah gabungan dari seluruh elemen yang berbentuk peristiwa, hal atau orang yang memiliki karakteristik yang serupa yang menjadi pusat perhatian seseorang peneliti, karena itu dipandang sebagai sebuah semesta penelitian. Sedangkan sampel adalah subset dari populasi, terdiri dari beberapa anggota populasi. Subset ini diambil karena dalam banyak kasus tidak mungkin kita

meneliti seluruh anggota populasi. (Ferdinand 2006:18).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen Waroeng Musik yang aktif serta pernah bertransaksi. Sejauh ini konsumen yang pernah melakukan transaksi di Waroeng Musik berjumlah 400 orang. Untuk menentukan ukuran sampel penelitian dari populasi dapat digunakan rumus Slovin, (Suliyanto, 2009:100) :

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

N = Ukuran Sampel

N = Jumlah Populasi

E = Presentase kelonggaran ketelitian karena kesalahan pengambilan sampel. Tingkat kesalahan yang digunakan dalam pengambilan sampel sebesar 10%

$$\begin{aligned} n &= \frac{400}{1+400(0,1)^2} \\ &= 99,7 \end{aligned}$$

Dari perhitungan ukuran sampel dengan rumus Solvin, maka didapat angka 99,7. Untuk memudahkan dalam perhitungan pengambilan sampel maka diambil menjadi 100 sampel. Jadi jumlah sampel dari penelitian ini adalah sebanyak 100 responden pengguna jasa *dropshipping* waroengmusik.

### 3.3 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dengan cara teknik pengambilan sampel cluster. Strategi pengambilan sampel dilakukan dengan cara memilih unit-unit sampling dengan menggunakan formulir tertentu sampling acak. Keuntungan dari teknik pengambilan sampel ini adalah jika kluster-kluster didasarkan pada geografis maka akan mempermudah dalam menjalankan penelitian (Sarwono, 2005:33). Dalam penelitian ini sampel ditujukan kepada konsumen Waroeng Musik yang berada di Kota Bandar Lampung dengan jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 responden pengunjung *website* waroeng musik.

### 3.4 Definisi Konseptual dan Operasional

#### 3.4.1 Definisi Konseptual

##### 1. *Desain Website*

*Desain website* didefinisikan sebagai halaman utama yang pertama kali dilihat oleh konsumen dan menyediakan informasi lengkap untuk konsumen, (Wolfenbarger dan Gilly:2003).

##### 2. *Reliabilitas*

*Reliabilitas* didefinisikan sebagai kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, (Tjiptono, 2004).

##### 3. *Privasi*

Privasi didefinisikan sebagai Keamanan dari website dan perlindungan informasi pelanggan, (Wolfenbarger dan Gilly:2003).

#### 4. Layanan Pelanggan

Layanan pelanggan didefinisikan sebagai penanganan masalah dan pengembalian yang efektif melalui *internet*, (Wolfenbarger dan Gilly:2003).

#### 5. Kepercayaan Konsumen

Kepercayaan konsumen didefinisikan sebagai suatu rasa percaya kepada mitra dimana seseorang berhubungan. Kepercayaan timbul dari suatu proses yang intim. Apabila kepercayaan sudah timbul antara pelanggan dan perusahaan, maka usaha untuk membina hubungan kerjasama akan lebih mudah. Kehadiran komitmen dan kepercayaan menjadi pusat kesuksesan *relationship marketing*. *Relationship marketing* mampu memberdayakan kekuatan keinginan konsumen dengan tekanan teknologi informasi untuk memberikan kepuasan konsumen. Meningkatnya kepuasan konsumen akan menaikkan *loyalitas* kepada perusahaan, (Ferdinand 2006).

### 3.4.2 Definisi Operasional

#### Definisi Operasional Variabel

Tabel 3.1 Definisi Operasional E-Service Quality

Variabel	Dimensi	Definisi	Indikator	Pengukuran
Dependen	<i>Desain Website</i>	Halaman utama <i>website</i> Waroeng Musik yang pertama kali dilihat oleh konsumen dan	1. Menyediakan informasi lengkap 2. Mudah dioperasikan	Skala Likert
<i>E-Service Quality</i>				

		menyediakan informasi lengkap untuk konsumen.	3. Transaksi cepat 4. Transaksi mudah 5. Tingkat personalisasi yang tepat 6. Pilihan yang bagus	
	<i>Reliabilitas</i>	Merupakan konsistensi kinerja dan kehandalan dari <i>website</i> Waroeng Musik.	1. Mempresentasikan produk secara akurat 2. Ketersediaan produk 3. Pengiriman produk secara tepat waktu	Skala Likert
	<i>Privasi</i>	Keamanan dari <i>website</i> Waroeng Musik dan perlindungan informasi konsumen	1. Keterjaminan rahasia 2. Keamanan transaksi 3. Fitur keamanan memadai	Skala Likert
	Layanan Pelanggan	Penanganan masalah dan pemecahan yang efektif oleh <i>Dropshipper</i> Waroeng Musik	1. Merespon kebutuhan pelanggan 2. Pemecahan masalah 3. Kecepatan menjawab pertanyaan	Skala Likert
<b>Independen</b>				
Kepercayaan		Rasa percaya kepada <i>Dropshipper</i> Waroeng Musik dimana konsumen berhubungan.	1. Pengakuan eksistensi oleh pihak-pihak <i>supplier</i> 2. Perhatian yang baik	Skala Likert

			3. Menjaga reputasi 4. Keterusterangan	
--	--	--	---	--

### 3.5 Skala Pengukuran Variabel

Dalam penelitian ini menggunakan skala likert sebagai skala pengukuran. Skala likert digunakan untuk mengukur tanggapan atau respon seseorang tentang obyek sosial (Suliyanto, 2009:82). Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel dimana responden dalam menentukan jawaban dengan mengikuti pertanyaan-pertanyaan yang sebelumnya telah disusun melalui item-item yang ditentukan. Jawaban setiap item instrument yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi dari positif sampai sangat negatif.

Pilihan jawaban yang bisa dipilih oleh responden adalah :

- |                        |        |
|------------------------|--------|
| 1. Sangat Setuju       | skor 5 |
| 2. Setuju              | skor 4 |
| 3. Ragu-Ragu           | skor 3 |
| 4. Tidak Setuju        | skor 2 |
| 5. Sangat tidak setuju | skor 1 |

### 3.6 Instrumen Penelitian

Instrumen utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Pengukuran variabel dilakukan dengan menggunakan skala Likert. Uji instrumen dilakukan peneliti untuk melihat validitas dan reliabilitas kuesioner.

#### a. Uji Validitas

Kuisisioner dikatakan valid apabila instrument tersebut benar-benar mampu mengukur besarnya nilai variabel yang diteliti. Uji validitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas menggunakan r tabel dalam menentukan patokan instrument itu valid atau tidak. Uji validitas digunakan untuk menghitung korelasi antara masing masing pernyataan dengan skor total dengan rumus korelasi *product moment* (Umar, 2000:190) :

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(n \sum X^2 - (\sum X)^2) \cdot (n \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

r = Koefisien korelasi

Y = Nilai total skor

X = Skor indikator empiris penelitian

N = jumlah sampel

### b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah istilah yang dipakai untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulang dua kali atau lebih. Jika hasil pengukuran yang dilakukan secara berulang relative sama maka pengukuran tersebut dianggap memiliki tingkat reabilitas yang baik. (Suliyanto, 2009:149). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliable jika nilai nilai signifikansinya mencapai >0,60. (Ferdinand, 2006:314). Rumus reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus koefisien *Alpha Cronbach* dengan rumus, (Umar, 2000:207) :

$$r_{ii} = \frac{k}{k-1} \times \frac{1 - \sum \alpha b^2}{\alpha t^2}$$

Keterangan :

$r_{ii}$  = Reliabilitas Instrumen

$k$  = Banyaknya butir pertanyaan atau soal

$\sum \alpha b^2$  =  $\sum$  Varians butir pertanyaan

$\alpha t^2$  = Varians Total

Dengan rumus varians yaitu:

$$\sum \alpha b^2 = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{n}}{n}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

X = Nilai skor yang dipilih

### 3.6.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil uji validitas dan reliabilitas yang dilakukan sebelum turun lapang dan diambil sebanyak 35 responden, berikut adalah hasil dari dari pengujian validitas dan reabilitas 35 responden;

**Tabel 3.2 Uji Validitas dan Reliabilitas**

No	Hubungan	R	Keterangan
1	DW1-DW	0.813	Valid
2	DW2-DW	0.697	Valid
3	DW3-DW	0.725	Valid
4	DW4-DW	0.375	Valid
5	DW5-DW	0.457	Valid
6	DW6-DW	0.395	Valid
Alpha Cronbach =0.618			Realibel
7	RE1-RE	0.744	Valid
8	RE2-RE	0.780	Valid
9	RE3-RE	0.720	Valid
Alpha Cronbach =0.603			Realibel
10	PV1-PV	0.760	Valid
11	PV2-PV	0.842	Valid
12	PV3-PV	0.715	Valid
Alpha Cronbach = 0.664			Realibel
13	LP1-LP	0.806	Valid

14	LP2-LP	0.805	Valid
15	LP3-LP	0.738	Valid
Alpha Cronbach =0.674			Realibel
16	KK1-KK	0.594	Valid
17	KK2-KK	0.654	Valid
18	KK3-KK	0.596	Valid
19	KK4-KK	0.793	Valid
20	KK5-KK	0.604	Valid
Alpha Cronbach =0.656			Realibel

### Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer 2014

Dari tabel 3.2 dapat dilihat bahwa uji validitas dan reliabilitas terhadap 35 responden menunjukkan bahwa nilai telah memenuhi syarat sebagai kuisisioner yang valid dan reliabel.

### 3.7 Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini data melalui dua cara, yaitu riset kepustakaan dan riset lapangan. Riset kepustakaan dipergunakan untuk mengumpulkan data mengenai penelitian terdahulu, teori-teori yang mendukung penelitian, dan data pendukung lainnya. Sedangkan riset lapangan dipergunakan untuk mengumpulkan data dari responden. Pengumpulan data di lapangan dilakukan dengan menggunakan kuesioner.

#### 3.7.1 Sumber Data

Sumber data yang diperlukan dalam penelitian berasal dari:

1. Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui kuisisioner yang dibagikan.

2. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh dan disajikan oleh pihak-pihak lain, seperti data penelitian terdahulu, data pengguna internet, dan data lainnya.

### **3.8 Analisis Data**

Analisis data menggunakan program SPSS, dengan menganalisis uji asumsi klasik, uji hipotesis, uji linier sederhana dan uji koefisiensi determinasi.

#### **3.8.1 Uji Asumsi Klasik**

1. Uji Normalitas

Uji normalitas data dilakukan pada saat analisis konfirmatori dilakukan atas variabel-variabel yang akan digunakan dalam mendefinisikan variabel laten, (Ferdinand, 2006:306). Uji ini digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang telah distandarisasi pada model regresi berdistribusi normal atau tidak normal. Nilai residu bisa dikatakan berdistribusi normal jika nilai residual terstandarisasi tersebut sebagian besar mendekati nilai rata-ratanya.

Apabila sudah berdistribusi normal maka analisis parametrik seperti analisis regresi dapat dilanjutkan, sebaliknya apabila tidak berdistribusi normal maka digunakan statistik non parametrik untuk menguji hipotesis. Diagram histogram dan grafik p-plot digunakan untuk memprediksi apakah data berdistribusi normal atau tidak.

## 2. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas pada dasarnya bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan berbeda disebut Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi heteroskedastisitas. Apabila nilai signifikansi  $> 0,05$  maka tidak terjadi gejala Heteroskedastisitas. Uji Spearman digunakan untuk menguji Heteroskedastisitas. (Umar, 2000:318).

## 3. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independent). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Jika terdapat Multikolinearitas sempurna akan berakibat koefisien regresi tidak dapat ditentukan, serta standar deviasi tak terhingga, (Umar, 2000:325).

### 3.8.2 Uji Hipotesis

Untuk menguji hipotesis, digunakan uji t. Uji t bertujuan menguji signifikansi konstanta antara variabel dependen dengan variabel independen. Apabila nilai t hitung  $> t$  tabel dengan serta tingkat signifikannya  $< 5\%$  (0,05), maka hal ini menunjukkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, (Sarwono, 2005:85).

### 3.8.3 Regresi Linear Sederhana

Regresi linear sederhana didasarkan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel tergantung dan memprediksi variabel tergantung dengan menggunakan variabel bebas, (Sarwono, 2005:68). Adapun persamaan linear sederhana menurut Supranto, (Supranto, 2010:126):

$$Y^{\wedge} = a + bX$$

### 3.8.4 Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda didasarkan untuk menghitung besarnya pengaruh dua variabel bebas terhadap satu variabel tergantung dan memprediksi variabel tergantung dengan menggunakan variabel bebas, (Sarwono, 2005:78). Adapun persamaan linear berganda menurut Supranto, (Supranto, 2010:155):

$$Y^{\wedge} = b_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

### 3.8.5 Uji Koefisiensi Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) didasarkan untuk menguji besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel tergantungnya. Semakin tinggi koefisien determinasi, semakin tinggi kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variasi perubahan pada variabel tergantungnya. (Sarwono, 2005:83).