

BAB II METODE PENELITIAN

2.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di wilayah Kota Samarinda. Ada berbagai jenis *e-commerce* yang mencakup berbagai marketplace yang dimana, beberapa platform *e-commerce* ini sangat memudahkan transaksi perdagangan dengan menciptakan koneksi antara penjual dan pembeli secara online. Marketplace *e-commerce* memiliki beberapa platform yang sering digunakan masyarakat untuk melakukan transaksi penjualan secara online, antara lain Shoppe, Tokopedia, Lazada, blibli, dan bukalapak.

2.2. Jenis Penelitian

Penelitian ini berjenis kuantitatif, Sujarweni (2023) menjabarkan kuantitatif ialah tehnik yang menghasilkan perolehan yang bisa didapati secara memakai rancangan statistik. Melalui Sugiyono (2020), kuantitatif dijabarkan menjadi tehnik penelitian yang didasarkan filsafat positivisme serta dipakai guna meneliti suatu sampel atau populasi, tahapan diambilnya data secara acak, Penghimpunan datanya memakai alat penelitian serta analisa data kuantitatif atau statistik bertarget guna mengujikan hipotesis. pendekatannya memakai analisa statistik deskriptif untuk membagikan gambaran perolehan berwujud argumentasi.

2.3. Populasi

Populasi ialah keseluruhan yang mencakup subjek maupun objek yang memiliki suatu mutu serta ciri khas yang ditentukan peneliti guna diteliti serta diambil kesimpulannya (Sujarweni, 2023). Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah pengguna situs belanja online (*e-commerce*) di Kota Samarinda.

Sampel dalam penelitian kuantitatif merupakan komponen dari jumlah populasi (Sugiyono, 2020). melalui Sujarweni (2023), Sampel ialah sebagian yang ada dipopulasi. Penelitian ini menggunakan tehnik *nonprobability sampling* dengan menggunakan metode *Insidental* untuk menentukan populasi. *Sampling Insidental* merupakan pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dapat diperhitungkan sebagai sampel (sugiyono, 2023).

Menurut Slamet Riyanto (2020), guna menghitung ukuran sampel dari populasi yang tidak ketahui jumlahnya peneliti memakai rumus *Lameshow*, sebagai berikut:

$$n = \frac{Z\alpha^2 \cdot P \cdot Q}{L^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

Z α = Nilai standar dari distribusi $\alpha = 5\% = 1,96$

P = Prevalensi *outcome*, karena data belum didapat maka dipakai 50%

Q = Interval dan penyimpanan

L = Tingkat Ketelitian 10%

Dari rumus yang telah dipaparkan, peneliti melakukan perhitungan menggunakan rumus *Lameshow* di atas guna menentukan jumlah sampel yang akan diteliti:

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}{0,1^2}$$

$$n = 96.04$$

Berdasarkan Perhitungan menggunakan rumus *Lameshow* diatas menunjukkan bahwa sampel untuk penelitian ini adalah sebanyak 96 responden, yang dimana dibulatkan menjadi 100 responden.

2.4. Sumber Data

Hal ini berupa dari mana informasi tersebut diperoleh (Wiratna Sujarweni, 2018). yang dimana sumber data bisa membagikan data tentang penelitian terkait, penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder.

2.4.1. Data primer

Data ini diperoleh secara langsung (Sugiyono, 2018). Informasinya dihimpun sendiri oleh peneliti melalui sumber awal. Datanya didapati dari kuesioner yang mencakup sebagian pernyataan (Siantara et al., 2022).

Penelitian ini data primernya berasal dari jawaban kuesioner. pengumpulan data primer didapat secara langsung melalui pengisian kuesioner oleh konsumen situs belanja online di Kota Samarinda.

2.4.2. Data sekunder

Data ini tidak diperoleh langsung (Sugiyono, 2018). Data ini diperoleh dari sumber pendukung penelitian, seperti dokumen dan literatur-literatur terkait.

Data ini diasumsikan penting guna memudahkan tahap tiap penelitian. Sumber datanya dari buku, Literatur, internet dan jurnal.

2.5. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

2.5.1. Definisi Operasional

Variabel penelitian berupa tindakan serta hal yang ditentukan peneliti untuk suatu variasi yang memperlancar penelitian guna mengamati serta membuat simpulan atas pertanyaan yang dihimpun (Sugiyono, 2020).

Tabel 2.1 Operasional Variabel

Variabel	Kode	Indikator	Sumber
E-Commerce Quality perkiraan pelanggan terhadap kualitas dan kondisi produk secara keseluruhan serta spesifikasi produk.	EQ1	Produk yang dipesan secara online memiliki kualitas yang sama dengan produk yang dibeli ditoko.	(Vasic et al., 2019, Chen & Dubinsky, 2003. Keeney, 1999, Patterson, 1993)
	EQ2	E-Shopping menyediakan kondisi pembelian yang sama dengan belanja tradisional.	
	EQ3	Produk yang dipesan secara online jarang tidak sesuai dengan produk yang dibeli ditoko.	
Customer Satisfaction	CS1	Saya puas dengan toko-toko yang memiliki opsi pembelian online.	(Vasic et al., 2019, Ahn et al., 2004 Guo et al., 2012,

Konsumen yang puas adalah mereka yang harapannya terkait dengan yang terkait dengan perdagangan online terpenuhi atau terlampaui.	CS2	Menurut saya proses belanja secara online sangat menarik.	W. Khristianto, 2012, Prasad & Aryasri, 2009)
	CS3	Saya akan merekomendasikan belanja online kepada teman/keluarga saya.	
	CS4	Saya menikmati belanja online.	
	CS5	Menurut saya, belanja online merupakan ide yang bagus.	

Sumber: Data Diolah Tahun 2024

2.5.2. Pengukuran Variabel

Penelitian ini memakai skala likert guna mengukur persepsi responden. Skala Likert digunakan mengukur persepsi, asumsi dan perilaku individu atas kejadian sosial (Sugiyono, 2020). Untuk mencegah nilai netral dari responden penelitian, penulis mengubah skala dari 1 hingga 6, seperti yang ditunjukkan dibawah ini:

Di penelitian ini hendak diukur dari skala likert 1-6, yang mencakup 1 Sangat Tidak Setuju (STS), 2 ialah Tidak Setuju (TS), 3 ialah Kurang Setuju (KS), 4 ialah Agak Setuju (AK), 5 ialah Setuju (S), serta 6 ialah Sangat Setuju (SS).

Tabel 2.2 Skala Pengukuran

Bobot	Keterangan	
1	Sangat Tidak Setuju	STS
2	Tidak Setuju	TS
3	Kurang Setuju	KS
4	Agak Setuju	AS
5	Setuju	S
6	Sangat Setuju	SS

Sumber: Data Diolah tahun 2024

2.6. Teknik Pengumpulan Data

Guna dihimpunnya data, penelitian ini memakai metode kuesioner. Kuesioner ialah cara penghimpunan data yang dilaksanakan pada responden guna di isi, kuisisioner bisa mencakup pernyataan terbuka atau tertutup yang bisa dibagikan dengan langsung bisa dari internet (Sugiyono, 2020).

Pendekatan kuesioner ini dipilih karena merupakan cara yang mudah serta cepat guna menghimpun sebuah data, selain itu peneliti memperoleh kegunaan atas keselarasan pernyataan survey yang menyederhanakan analisa data. Kuesioner penelitian dibentuk memakai google form serta dibagikan secara online.

2.7. Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini, penulis memakai software SPSS 26.0. dimana analisisnya mencakup: Uji Validitas, Reliabilitas, Normalitas, Heterokedastisitas, Regresi Linier Sederhana, Pengujian T, dan Uji Koefisien Determinasi (R^2). menggunakan teknik analisis regresi linear sederhana.

2.7.1. Uji Validitas

Uji ini dipakai guna mengamati taraf sahnya penelitian yang dilakukan. Melalui instrumen ini, responden dimintai untuk memberikan nilai pada tiap pernyataan yang di usulkan. Validitas instrumen ditetapkan secara mengkorelasikan nilai yang diperoleh tiap pernyataan. *Kaiser-Meyer-Olkin* (KMO) ialah indeks yang membedakan besaran koefisien korelasi yang diobservasi secara besaran koefisien parsial. Angkanya harus diatas 0,50 supaya analisisnya bisa dilanjutkan (Edo Verdian, 2019). *Bartlett's Test of Sphericity* ialah uji yang dipakai guna mengujikan interdependensi antara variabel-variabel yang menjadi indikator suatu faktor.

KMO Bartlett adalah alat yang begitu valid, skor keefektifan yang besar mengindikasikan taraf kesalahan yang minim untuk alat tersebut, serta skor keefektifan yang minim mengindikasikan taraf kesalahan yang tinggi untuk perangkat penelitian.

2.7.2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas ialah alat untuk mengukur kuesioner yang mencakup sebagian konstruk. menurut Ghozali (2018), menjabarkan sebuah kuisisioner diasumsikan dapat diandalkan apabila anggapan masyarakat pada pertanyaanya konsisten tiap periodenya. Pada penelitian ini, model *Cronbach's Alpha* dipakai guna menganalisa pengujian reliabilitas. Melalui asumsi Ghozali (2018), bila *Cronbach's alpha* untuk sebuah pertanyaan >0,6 maka dapat dikatakan instrumennya bisa diandalkan.

2.7.3. Uji Normalitas

Uji ini dipakai guna mengamati apakah suatu data dapat disebut berdistribusi normal ataupun tidak. Keterpenuhan normalitas distribusi data adalah syarat penting dalam analisis regresi linear sederhana. Jika data tidak memenuhi asumsi normalitas, hasil dari uji statistik yang dapakai dengan sampel yang terbatas tidak dapat diandalkan. Untuk mengidentifikasi residual yang berdistribusi normal maupun tidak, digunakan analisis grafis serta uji statistic (Tala & Karamoy, 2017).

2.7.4. Uji Heterokedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah terjadi ketidakkonsistenan variance melalui residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain dalam model regresi. Heterokedastisitas dianggap tidak terjadi apabila nilai signifikansi yang dihasilkan dari hubungan antara variabel bebas dan nilai absolut residual melebihi 0,05 (Ghozali, 2018). Uji ini dapat dilakukan dengan mengaplikasikan uji Glejser untuk meregresikan nilai absolut residual pada variabel independen.

2.7.5. Uji Regresi Linier Sederhana

Melalui asumsi Sugiyono (2017), analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan secara linear antar satu variabel independen pada sebuah variabel dependen. Regresi Sederhana dilandaskan terhadap kaitan kasual serta fungsional (Sugiyono, 2023). Dipenelitian ini, persamaan regresinya untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *E-Commerce Quality* (X) pada *Customer Satisfaction* (Y).

$$Y' = a + bX$$

Dimana:

Y' = Nilai variabel terikat

a = Bilangan konstan

b = Koefisien regresi

X = Nilai variabel bebas

2.7.6. Uji Parsial (Uji t)

Uji t dilaksanakan guna mengamati signifikansi tiap variabel. Umumnya pengujian ini dipakai untuk memperlihatkan sejauh mana pengaruh individu antar satu variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen (Ghozali, 2018). Uji t dianggap berdampak dan signifikan jika:

- Nilai t hitung > nilai t tabel, yang artinya hipotesis diterima
- jika Tingkat signifikansi < 0,05, artinya hipotesis diterima

2.7.7. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Melalui Ghozali (2018), uji koefisien determinasi dipakai guna mengamati besaran variabel independen secara bersama mampu memberikan penjelasan mengenai variabel dependen yang dimana nilai R^2 kisaran 0 - 1 ($0 < R^2 < 1$). Koefisien determinasi dapat diinterpretasikan:

- Jika nilai R^2 mendekati 1, menunjukkan bahwa kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan semakin kuat.
- Jika nilai R^2 mendekati 0, menunjukkan bahwa kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan semakin lemah.