

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

© Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

A. Obyek penelitian

Pada penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah kualitas layanan dan keputusan pembelian Lazada yang dikelola oleh PT Ecart Services. Subjek penelitian adalah orang yang pernah berbelanja menggunakan Lazada dan tinggal di Jakarta. Penulis akan menggunakan 100 responden dalam penelitian ini dan akan dilakukan pada periode Mei sampai Juni 2014.

B. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif. Pengertian riset deskriptif adalah riset yang terstruktur dan terencana. Riset ini biasanya berdasarkan sampel yang besar, tetapi jumlahnya relatif. Artinya tidak ada ketentuan berapa jumlah sampel yang besar itu. Karena terstruktur dan formal, konsekuensinya riset deskriptif perlu menyatakan metode-metode yang dipakai untuk memilih sumber informasi serta mengumpulkan data dari sumber.

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan survei, pengertian Survei menurut adalah metode riset yang dalam pengumpulan data primer melakukan tanya jawab dengan responden. Metode ini menggunakan teknik komunikasi (langsung maupun tidak langsung) dalam pengumpulan data. Survei digolongkan sebagai metode pengambilan data primer dengan sampel yang representatif. Survei dilakukan terhadap sampel yang diharapkan mewakili populasi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



C. Variabel Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, variabel-variabel yang akan penulis teliti terdiri dari 2 jenis, yaitu:

1. Variabel bebas (*independent variable*)

Variabel bebas (*independent variable*) adalah variabel yang memengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terkait dependen.

Variabel bebas yang digunakan adalah kualitas layanan dari Lazada.

2. Variabel terikat (*dependent variable*)

Variabel terikat (*dependent variable*) atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Variabel terikat yang digunakan adalah keputusan pembelian pada Lazada.

Tabel 3.1
Variabel Operasional

Variabel	Dimensi	Indikator
Kualitas Layanan (X)	Keandalan	<ul style="list-style-type: none"> Waktu pengiriman Kinerja situs Kenyamanan konsumen ketika akan melakukan pembelian Ketersediaan barang yang lengkap
	Daya Tanggap	<ul style="list-style-type: none"> Respons ketika melakukan pembelian Menanggapi keluhan konsumen dengan cepat
	Bukti Fisik	<ul style="list-style-type: none"> Kondisi barang yang dibeli Pengepakan pesanan yang rapi dan kuat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



<p>© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</p> <p style="text-align: center;">Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian</p>	Ketersediaan Informasi	<ul style="list-style-type: none"> • Informasi yang tersedia pada situs • Adanya review produk apakah membantu konsumen dalam menentukan pilihan
	Kemudahan dalam Penggunaan	<ul style="list-style-type: none"> • Penggunaan layanan yang mudah dan user-friendly • Kemudahan dalam pencarian informasi produk
	Kerahasiaan dan Keamanan Situs	<ul style="list-style-type: none"> • Keamanan ketika melakukan transaksi pembayaran
	Grafis	<ul style="list-style-type: none"> • Tata letak layanan pada situs rapi dan teratur • Desain situs yang menarik
	Pemenuhan Sesuai Ekspektasi	<ul style="list-style-type: none"> • Layanan yang diberikan perusahaan apakah dapat memudahkan konsumen • Fitur pengembalian barang apakah berjalan maksimal • Kinerja layanan pelanggan ketika melayani keluhan pelanggan
	Keputusan Pembelian (Y)	<ul style="list-style-type: none"> • Apakah tercipta kepuasan setelah berbelanja • Apakah akan melakukan pembelian ulang

Sumber: Diambil Dari Berbagai Sumber

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



D. Teknik pengumpulan data

© Jenis Data dan Sumber Data

Jenis data yang dikumpulkan berupa data yang bersifat kuantitatif, yang terdiri dari data primer. Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama, baik dari individu seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuisioner yang biasa dilakukan peneliti. Dalam metode pengumpulan data primer, peneliti melakukan sendiri observasi di lapangan

© Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data ada dua macam, yaitu melalui komunikasi dan observasi. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik observasi. Observasi dilakukan untuk mengumpulkan data dengan mengamati situs Lazada. Selain teknik observasi, dilakukan juga teknik komunikasi yaitu dengan cara survey. Penelitian pendekatan survey adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah dari sampel yang diambil dari populasi tersebut sehingga ditemukan kejadian-kejadian relative, distribusi, dan hubungan-hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis. Pendekatan survey ini akan dilakukan dengan menggunakan kuisioner sebagai instrument penelitian ini.

Kuisioner merupakan instrumen pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuisioner tersebut diberikan kepada responden yang pernah melakukan transaksi secara online menggunakan Lazada dengan harapan responden dapat memberikan respon terhadap pertanyaan tersebut.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



E. Teknik pengambilan sampel.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *nonprobability sampling* dimana *nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik *nonprobability sampling* yang digunakan dengan pendekatan *judgement sampling* dimana penentuan sampel ditentukan dengan pertimbangan tertentu, yaitu para anggota yang pernah berbelanja di Lazada. Anggota dipilih dengan cara mengumpulkan orang di sekitar peneliti yang pernah bertransaksi menggunakan Lazada dan meminta mereka untuk mengisi kuisioner berhubungan dengan Lazada yang disediakan melalui kuisioner online. Kriteria untuk terpilih menjadi responden adalah pernah berbelanja di Lazada. Hal ini dilakukan dengan harapan data yang didapat dari sampel merupakan gambaran secara umum yang dapat mewakili keseluruhan populasi. Dalam penelitian ini, peneliti akan mengambil 100 responden.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

F. Teknik Analisis Data

1. Skor Rata-Rata

Cara perhitungan dengan menggunakan rumus skor rata-rata. Caranya adalah dengan menunjukkan seluruh perkalian antara nilai data dengan bobot, kemudian dibagi dengan jumlah total frekuensi. Rumus skor rata-rata:

$$X = \sum \frac{f_i \cdot w_i}{n}$$

Dimana: X= skor rata-rata

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



f_i = Frekuensi

N = Total jumlah varians

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Rentang Skala

Setelah nilai rata-rata diperoleh, maka selanjutnya penulis menggambarkan rentang skala untuk menentukan posisi responden dengan menggunakan nilai skor setiap variabel. Bobot alternatif responden dengan menggunakan nilai skor setiap variabel. Dengan peringkat jawaban tertinggi adalah 5 dan terkecil adalah 1, yang menggambarkan posisi dari yang paling positif. Untuk itu perlu dihitung dengan rumus rentang skala sebagai berikut:

$$Rs = \frac{m - n}{b}$$

Dimana: Rs = Rentang skala

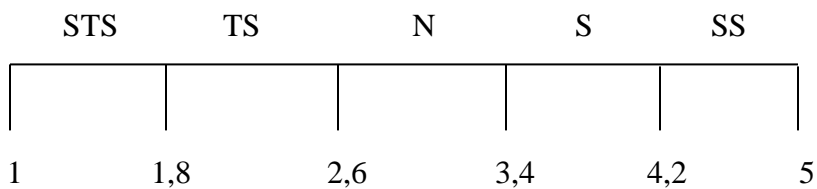
m = skala tertinggi

n = skala terendah

b = banyaknya kriteria pilihan

jadi rentang skala untuk setiap kategori jawaban:

$$\text{rentang skala} = (5-1) : 5 = 0,8$$



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



3. Uji validitas kuisioner

- Menurut Husein Umar (2008:52), uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan dalam kuisioner yang harus dibuang atau diganti karena dianggap tidak relevan. Pengujiannya dilakukan secara statistik yang dapat dilakukan secara manual atau dengan dukungan komputer, misalnya dengan bantuan SPSS.

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

r = Korelasi *product moment*

n = Banyaknya pasangan pengamatan

$\sum X$ = Jumlah pengamatan variable X

$\sum Y$ = Jumlah pengamatan variable Y

4. Uji Reliabilitas

Reliabel (andal) artinya kuisioner yang digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama akan menghasilkan data yang sama atau stabil dari waktu ke waktu. Rumus uji reabilitas (Alfa) ini adalah :

$$r_{ij} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma^2} \right)$$



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Dimana: r_{ij} = reabilitas instrumen
 k = banyaknya butir pertanyaan
 $\sum \sigma b^2$ = Jumlah varian butir
 σt^2 = varian total

Rumus varian untuk sampel:

$$\sigma^2 = \frac{\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{n}}{n}$$

Dimana : σ^2 = Varian
 n = Jumlah responden
 x = Nilai skor yang dipilih

Frekuensi Relatif

Untuk menghitung data dari profil responden atau dalam hal ini para konsumen Lazada. Cara perhitungannya adalah dengan menggunakan rumus frekuensi relatif sebagai berikut:

$$P = \frac{fi}{\sum fi} \times 100\%$$

Dimana: P = persentase dari respnden yang memiliki kategori tertentu
 fi =Banyaknya responden yang menjawab satu jenis jawaban tertentu
 $\sum fi$ = Jumlah total responden



6. Koefisien Korelasi

Untuk menjawab seberapa erat atau seberapa kuat hubungan linier antara X dan Y.

ditunjukkan dengan rumus sebagai berikut :

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

r = Korelasi *product moment*

n = Banyaknya pasangan pengamatan

$\sum X$ = Jumlah pengamatan variable X

$\sum Y$ = Jumlah pengamatan variable Y

Nilai Korelasi di tentukan dengan ketentuan sebagai berikut:

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,800 – 1,000	Sangat kuat
0,600 – 0,799	Kuat
0,400 – 0,599	Cukup kuat
0,200 – 0,399	Lemah
0,000 – 0,199	Sangat Lemah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



7. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk melihat apakah distribusi data terdistribusi normal atau jauh dari kriteria normal. Jika data tidak terdistribusi normal maka metode statistik parameter tidak bisa digunakan, dan untuk inferensi (perkiraan, peramalan, pengambilan keputusan, dan sebagainya) digunakan metode statistik non parametrik. Uji normalitas dapat diuji dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov dengan membuat hipotesis :

H_0 = Data residual berdistribusi normal

H_a = Data residual tidak berdistribusi normal

Pengambilan keputusan :

Jika probabilitas $> 0,05$ maka H_0 diterima

b. Autokorelasi

Autokorelasi adalah kondisi dimana terjadi korelasi antara anggota seragkaian observasi yang diurutkan menurut waktu atau ruang. Auto korelasi dideteksi dengan menggunakan percobaan Durbin Watson. Nilai Durbin Watson (d) berkisar antara 0 sampai 4. Apabila nilai d semakin mendekati nol, maka dapat diasumsikan terjadi autokorelasi positif. Sedangkan bila d semakin mendekati 4 semakin besar bukti adanya autokorelasi negatif. Nilai $d = 2$ dan sekitarnya diasumsikan tidak ada autokorelasi positif maupun negatif.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



c. **Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi atau hubungan yang sempurna atau mendekati sempurna (koefisien korelasi tinggi atau bahan 1), antar variabel bebas.

Dengan menggunakan program SPSS, multikolinearitas dapat dilihat dengan menganalisa dua output yaitu Pearson Correlations dan Colinearity Diagnostic. Dalam Pearson Correlations dilihat nilai koefisien korelasinya, Koefisien korelasi $< 0,5$ menunjukkan korelasi rendah. Colinearity Diagnostic menunjukkan besarnya nilai tolerance dan variance inflaton factor (VIF). Nilai tolerance ini berkisar antara 0 sampai 1. Apabila nilai tolerance mendekati 0 maka semakin tinggi kolinearitas yang ada pada suatu model regresi dan bilai nilai tolerance semakin mendekati 1, maka korelasi antara variabel bebas dalam suatu model regresi semakin rendah. Nilai cut off yang umum untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai tolerance $< 0,10$ atau sama dengan nilai VIF > 10 .

d. **Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Uji heteroskedastisitas ini dapat dilakukan dengan uji glesjer.

Uji glesjer dilakukan dengan cara menregresikan nilai absolut residual terhadap variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini. Rule of thumb yang digunakan adalah bila nilai t hitung lebih besar dibandingkan dengan t tabel atau nilai probabilitas $< 0,05$ berarti terjadi

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



heteroskedastisitas dan sebaliknya nilai t hitung lebih kecil dibandingkan dengan t tabel atau nilai probabilitas $> 0,05$ berarti tidak heteroskedastisitas.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

8. Uji Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana adalah hubungan secara linear antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negative dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Rumus regresi linear sederhana adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

a. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi mengukur tingkat ketepatan atau kecocokan dari regresi linear berganda, merupakan persentase sumbangan X_1 , X_2 dan X_3 terhadap variasi (naik turunnya) Y secara bersama-sama, besarnya persentase sumbangan ini disebut koefisien determinasi berganda dengan simbol R^2 . Dalam penelitian ini digunakan adjusted R square, hal ini dikarenakan adjusted R square merupakan hasil penyesuaian R square terhadap tingkat kebebasan dari persamaan prediksi. Adjusted R square akan melindungi dari kenaikan bias atau kesalahan karena kenaikan dan jumlah variabel independen serta kenaikan dari jumlah sampel.

b. Uji F Statistik

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel independen mempunyai pengaruh yang sama terhadap variabel dependen.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Pengujian dilakukan dengan menggunakan uji F dengan membandingkan antara nilai F tabel dengan nilai f hitung. Pengambilan keputusan dilakukan berdasarkan perbandingan antara nilai F tabel dengan nilai F hitung sesuai dengan tingkat signifikansi yang digunakan. Ketentuannya adalah sebagai berikut :

$F \text{ hitung} < F \text{ tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak

$F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima

c. Uji t Statistik

Pengujian parsial dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independene terhadap variabel dependen dengan melihat signifikansi dari nilai t (t value). Pengambilan keputusan dilakukan berdasarkan perbandingan antara nilai t tabel dengan t hitung sesuai dengan tingkat signifikansi yang digunakan. Ketentuannya adalah sebagai berikut :

$t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak

$t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.