

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Strategi Penelitian

Dalam penelitian ini strategi yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan menggambarkan hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2018:15). Metode dalam penelitian ini menggunakan metode survei, untuk memperoleh informasi dan data peneliti harus berkomunikasi atau menanyakan pendapat responden atas pernyataan yang tercantum dalam kuesioner, dimana peneliti menyebarkan kuisisioner secara *online* dalam bentuk *google form* untuk pengambilan data sampel, selain itu survei juga dilakukan untuk melengkapi informasi terkait dengan variabel variabel yang diteliti.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian asosiatif, penelitian asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih, mencari peranan, dan hubungan yang bersifat sebab-akibat, yaitu antara variabel bebas/eksogen dan variabel terikat/endogen (Sugiyono, 2018:51). Bentuk hubungan antar variabel dalam penelitian ini adalah hubungan kausal (sebab akibat), yaitu untuk mencari hubungan sebab akibat variabel independen kualitas layanan (X1) kemudahan penggunaan (X2) dan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pengguna (Y).

3.2. Populasi Dan Sampel

3.2.1. Populasi Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2018:130). Populasi dalam penelitian ini adalah para pengguna dompet digital OVO di wilayah kecamatan Jatinegara Jakarta Timur.

3.2.2. Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono (2018:131) menyatakan sampel dalam suatu penelitian merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel yang menggunakan kriteria tertentu Sugiyono (2018:138). Adapun kriteria sampel yang menjadi pertimbangan dalam penelitian ini yaitu para pengguna dompet *digital* OVO yang telah melakukan transaksi pembayaran minimal 2 kali dengan menggunakan dompet digital OVO selama periode Mei sampai Juni 2021. Mengingat jumlah populasi yang tidak diketahui secara pasti, maka penentuan jumlah sampel yang di gunakan dalam penelitian ini menggunakan rumus dari *Margin of Error* menurut Arikunto (2017:75).

$$n = \frac{z^2}{4(Moe)^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

Z = Tingkat distribusi normal pada taraf signifikan 5% = 1,96

Moe = Tingkat kesalahan maksimal pengambilan sampel yang masih dapat ditoleransi atau yang diinginkan sebesar 10% atau 0,10.

Dengan menggunakan rumus di atas, maka diperoleh perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{1,96^2}{4(0,10)^2} n = 96,04 \text{ di bulatkan menjadi } 97$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas maka diketahui bahwa jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 97 orang responden dompet *digital* OVO.

3.3. Data dan Metode Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang dikumpulkan melalui survey. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari objek yang diteliti yang menjadi sumber primer data atau sumber

langsung memberikan data kepada pengumpul data. (Sugiyono, 2018:213). Data primer tersebut dikumpulkan melalui kuesioner.

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawabnya. Pengambilan data yang digunakan dengan cara menyebarkan kuisisioner kepada responden yaitu masyarakat yang berdomisili di Jakarta Timur khususnya di kecamatan Jatinegara secara *online* dengan menggunakan media *google form* agar memungkinkan responden mengisi kuesioner dengan cepat dan efisien. Pernyataan dalam kuesioner diukur menggunakan skala likert, skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok tentang fenomena sosial. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berubah pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi yang sangat positif sampai sangat negatif yang dapat berupa kata-kata berikut Sugiono (2018:152):

Tabel 3.1. Skor Penilaian

No.	Pernyataan	Kode	Penilaian
1	Sangat Tidak Setuju	STS	1
2	Tidak Setuju	TS	2
3	Ragu-Ragu	RR	3
4	Setuju	S	4
5	Sangat Setuju	SS	5

Sumber: Sugiyono (2018)

3.4. Operasional Variabel

Sugiyono (2018:55) menyatakan variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya. Setiap penelitian yang menggunakan variabel perlu dijelaskan

secara definitif dan indikator apa saja yang digunakan untuk mengukur atau mendeskripsikan variabel yang ada dalam penelitian. Adapun operasional variabel dalam penelitian ini meliputi:

1. Kualitas layanan merupakan suatu cara layanan yang diberikan oleh perusahaan dompet *digital* OVO untuk para pengguna nya, yang bertujuan untuk membantu para pengguna OVO dalam mengatasi masalah masalah yang ada. Untuk mengukur kualitas layanan penelitian ini menggunakan sub indikator diantaranya yaitu, bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), keandalan (*reliability*).
2. Kemudahan penggunaan merupakan ukuran dimana seseorang meyakini bahwa dalam menggunakan suatu teknologi dapat dengan jelas digunakan dan tidak membutuhkan banyak usaha tetapi harus mudah digunakan dan mudah untuk mengoperasikannya. Dompet *digital* OVO harus bisa membuat bahwa aplikasi tersebut dapat membantu dan lebih mempermudah dalam penggunaannya. Untuk mengukur kemudahan penggunaan penelitian ini menggunakan sub indikator diantaranya, mudah dipelajari (*easy to learn*), mudah digunakan (*easy to use*) dapat dikontrol (*controllable*), jelas dan dapat dipahami (*clear and understandable*), fleksibel (*flexible*).
3. Kepuasan Pengguna merupakan perasaan yang ditimbulkan seseorang baik perasaan senang ataupun kecewa pada saat membandingkan sesuatu hasil yang dirasakan kepada sebuah produk atau layanan berdasarkan ekspektasi. Dimana para pengguna dompet *digital* OVO dapat merasa puas setelah menggunakan aplikasi dompet *digital* OVO setelah menggunakan nya, dan merasakan dampak apa yang terjadi setelah menggunakan aplikasi dompet *digital* OVO. Untuk mengukur kepuasan pengguna penelitian ini menggunakan sub indikator diantaranya, menggunakan kembali (*Repurchase*), menciptakan *word of mouth*, menciptakan citra merek, menciptakan keputusan pembelian.

Tabel 3.2. Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Kode
Kualitas Layanan (Tjiptono 2019:77)	Bukti fisik (<i>Tangible</i>)	Fasilitas Fisik	KL1
	Empati (<i>Empathy</i>)	Kemudahan	KL2
	Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Perhatian Penuh	KL3
	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Bebas dari bahaya resiko	KL4
	Keandalan (<i>Reliability</i>)	Prosedur Pelayanan	KL5
Kemudahan Penggunaan (Davis et al, 2019:30)	Mudah dipelajari (<i>easy to learn</i>)	Tidak sulit untuk di pelajari	KP1
	Mudah digunakan (<i>easy to use</i>)	Aplikasi mudah digunakan	KP2
	Dapat di kontrol (<i>controllable</i>)	Dapat dikontrol oleh para pengguna.	KP3
	Jelas dan dapat dipahami (<i>clear and understandable</i>)	Tampilan aplikasi mudah di pahami	KP4
	Fleksibel (<i>flexible</i>)	Dapat Digunakan kapan saja	KP5
Kepuasan Konsumen (Kotler, 2016)	<i>Repurchase</i>	Membeli kembali dengan metode yang sama	KK1
	Menciptakan <i>Word of mouth</i>	Kesan baik	KK2
	Menciptakan Citra Merek	Perhatian akan merek	KK3
	Menciptakan keputusan pembelian	Menciptakan keputusan	KK4

3.5. Metoda Analisis Data

3.5.1. Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk

umum atau generalisasi (Sugiyono, 2018:226). Statistika deskriptif terutama digunakan untuk mendeskripsikan variabel-variabel penelitian yang diperoleh dari hasil tes dan pengukuran menggunakan angka-angka. Tujuan analisis statistik deskriptif adalah memberikan gambaran tentang keadaan atau status fenomena yang berkaitan dengan masalah penelitian berdasarkan data yang telah dikumpulkan.

Teknik analisis statistika deskriptif membahas materi-materi statistika antara lain kecenderungan memusatnya nilai atau nilai tengah (tendensi sentral), ukuran variabilitas, meliputi rentangan (*range*), simpangan baku (standard deviasi). Untuk menghitung nilai tengah terdiri dari mean, median, modus. Sedangkan nilai variansi terdiri dari rentang (*range*), simpangan baku atau standar deviasi (SD), dan persentil, desil, dan kuartil.

3.5.2. Analisis Jawaban Responden

Deskripsi variabel digunakan untuk mengetahui jawaban dari responden terhadap variabel kualitas layanan, kemudahan penggunaan dan kepuasan konsumen. Analisis ini menggunakan analisis indeks. Untuk mendapatkan kecenderungan jawaban dari responden terhadap masing-masing variabel, maka akan didasarkan dengan nilai skor rata-rata (*index*) yang akan dikategorikan ke dalam rentang skor yang berdasarkan perhitungan *three box method*. Angka indeks yang dihasilkan menunjukkan skor 20 hingga 100 dengan rentang sebesar 80 (Ferdinand, 2014:232). Dengan menggunakan kriteria tiga kotak (*Three Box Method*), maka akan rentang sebesar 80 dibagi 3 bagian, sehingga akan menghasilkan rentang untuk masing-masing sebagian sebesar 26, dimana akan digunakan sebagai daftar interpretasi indeks sebagai berikut:

20 – 46 = Rendah

47 – 73 = Sedang

74 – 100 = Tinggi

Teknik skoring yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu, dengan skor maksimal 5 dan minimal 1, maka akan diperhitungkan indeks jawaban responden dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai indeks} = [(\%F1*1) + (\%F2*2) + (\%F3*3) + (\%F4*4) + (\%F5*5)]/5$$

Keterangan:

F1: Frekuensi responden yang menjawab 1 dari skor yang digunakan dalam daftar pernyataan kuesioner

F2: Frekuensi responden yang menjawab 2 dari skor yang digunakan dalam daftar pernyataan kuesioner.

F3: Frekuensi responden yang menjawab 3 dari skor yang digunakan dalam daftar pernyataan kuesioner

F4: Frekuensi responden yang menjawab 4 dari skor yang digunakan dalam daftar pernyataan kuesioner

F5: Frekuensi responden yang menjawab 5 dari skor yang digunakan dalam daftar pernyataan kuesioner

3.5.3. Analisis Statistik Data

1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan persamaan data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang diperoleh langsung yang terjadi pada subyek penelitian (Sugiyono, 2018:267). Validitas isi menunjukkan sejauh mana pertanyaan, tugas atau butir dalam suatu tes atau instrumen mampu mewakili secara keseluruhan dan proporsional perilaku sampel yang dikenai tes tersebut.

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas pada setiap pertanyaan apabila $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ pada taraf signifikan ($\alpha = 0,05$) maka instrument itu dianggap valid dan jika $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$ maka instrumen dianggap tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan (Sugiyono, 2018:268). Data yang tidak reliabel, tidak dapat di proses lebih lanjut

karena akan menghasilkan kesimpulan yang bias, suatu alat ukur yang dinilai reliabel jika pengukuran tersebut menunjukkan hasil-hasil yang konsisten dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas dilakukan setelah uji validitas dan di uji merupakan pernyataan atau pertanyaan yang sudah valid. *Cronbach's alpha* yang besarnya antara 0,50-0,60. Dalam penelitian ini peneliti memilih 0,60 sebagai koefisien reliabilitasnya. Adapun kriteria dari pengujian reliabilitas adalah:

- a. Jika nilai cronbach appha $\alpha > 0,6$ maka reliabel.
- b. Jika nilai cronbach appha $\alpha < 0,6$ maka tidak reliabel.

3.5.4. Uji Korelasi dan Determinasi

1. Uji Korelasi

Supardi (2017) menyatakan koefisien korelasi merupakan angka yang dapat dijadikan petunjuk untuk mengetahui besar/kekuatan (kuat, lemah atau tidak ada) korelasi antar variabel X (memengaruhi) dan variabel Y (dipengaruhi) yang diteliti korelasinya. Koefisien korelasi menunjukkan derajat korelasi antara variabel independen (X) dan variabel dependent (Y). Nilai koefisien harus terdapat dalam batas-batas -1 hingga +1 ($-1 < r \leq +1$), yang menghasilkan beberapa kemungkinan, sebagai berikut:

1. Tanda positif menunjukkan adanya korelasi positif antara variabel-variabel yang diuji, yang berarti setiap kenaikan dan penurunan nilai-nilai X akan diikuti dengan kenaikan dan penurunan Y.
2. Tanda negatif merupakan adanya korelasi negative antara variabel variabel yang diuji, yang berarti setiap kenaikan nilai-nilai X akan diikuti dengan penurunan Y dan sebaliknya.
3. Jika $r = 0$ atau mendekati 0, maka menunjukkan korelasi yang lemah atau tidak ada korelasi sama sekali antara variabel-variabel yang diteliti.

Koefisien korelasi yang dihasilkan, kemudian di uji signifikannya. Signifikan adalah tingkat keyakinan terhadap suatu hipotesis, apakah hipotesis tersebut akan diterima atau ditolak. Dalam pengujian ini dilakukan melalui identifikasi tingkat signifikan t (sig). Adapun kriteria yang digunakan adalah sebagai berikut:

- a. H_0 ditolak jika $t \text{ sig} < 0,05$
- b. H_0 diterima jika $t \text{ sig} > 0,05$

Interpretasi terhadap koefisien korelasi ditunjukkan pada Tabel 3.3.

Tabel 3.3. Interval Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Koefisien Korelasi
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Tinggi
0,80 – 1,000	Sangat Tinggi

Sumber: Sugiyono (2018)

2. Koefisien Determinasi

Menurut Supardi (2017) menyatakan koefisien determinasi adalah tingkat variabel X terhadap variabel Y yang dinyatakan dalam persentase (%). persentase diperoleh dengan terlebih dahulu mengkuadratkan koefisien korelasi dikalikan 100%. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen yang memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi-variabel dependen. Koefisien determinasi (R^2) dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$\mathbf{KD = r^2 \times 100\%}$$

Keterangan:

KD = Koefisien determinasi

r^2 = koefisien korelasi berganda

3.5.5. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis linear berganda Regresi berganda bermaksud untuk meramalkan bagaimana keadaan naik turunnya variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dinaik turunnya. Jadi analisis regresi ganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya lebih minimal dua (Sugiyono, 2015:275). Adapun rumus regresi linear berganda dapat dituliskan sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Variabel Kepuasan Pengguna

a = Konstanta

$\beta_1 X_1$ = Koefisien regresi variabel x_1

$\beta_2 X_2$ = Koefisien regresi variabel x_2

X_1 = Variabel Kualitas Layanan

X_2 = Variabel Kemudahan Penggunaan

e = error

3.5.6. Uji Hipotesis

Hipotesis adalah asumsi atau dugaan mengenai suatu hal yang dibuat untuk menjelaskan suatu hal yang sering dituntut untuk melakukan pengecekan. Hipotesis statistik adalah dalam perumusan hipotesis, antara nol (H_0) dan hipotesis alternative (H_a) selalu berpasangan, apabila salah satu ditolak, maka yang lain pasti diterima sehingga keputusan yang tegas, yaitu kalau H_0 ditolak dan H_a diterima. Hipotesis statistik dinyatakan simbol simbol (sugiyono, 2017:87). Rancangan pengujian hipotesis digunakan untuk mengetahui korelasi dari kedua variabel yang diteliti. Tahap-tahap dalam pengujian hipotesis ini dimulai dengan penetapan hipotesis nol (H_0) dan hipotesis *alternative* (H_a), pemilihan tes statistik, perhitungan nilai statistik dan penetapan nilai statistik dan penetapan tingkat signifikan.

Uji signifikan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan menggunakan uji F dan secara parsial menggunakan uji T. Untuk mengetahui terdapat pengaruh kualitas layanan dan kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna. Beberapa tahap pengujian hipotesis diantaranya:

1. Uji Parsial

Uji parsial digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Adapun langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut:

- a) Diduga kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dompet *digital* OVO.

Ho : $R^2 = 0$: kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dompet *digital* OVO.

Ha : $R^2 \neq 0$: kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dompet *digital* OVO.

- b) Diduga kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dompet *digital* OVO.

Ho : $R^2 = 0$: kemudahan penggunaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dompet *digital* OVO.

Ha : $R^2 \neq 0$: kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dompet *digital* OVO.

- c) Diduga Kualitas Layanan dan Kemudahan Penggunaan berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna dompet *digital* OVO.

Ho : $R^2 = 0$: Kualitas Layanan dan Kemudahan Penggunaan tidak berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna dompet *digital* OVO.

Ha : $R^2 \neq 0$: Kualitas Layanan dan Kemudahan Penggunaan berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna dompet *digital* OVO.

2. Uji Simultan

Uji pengaruh simultan (F test) digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersamaan atau simultan mempengaruhi variabel dependen. Apabila hipotesis penelitian tersebut dinyatakan kedalam hipotesis adalah:

a) Menentukan Hipotesis

$H_0 : R^2 \text{ adj.} = 0$: Kualitas Layanan dan Kemudahan Penggunaan tidak berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna dompet *digital* OVO.

$H_a : R^2 \text{ adj.} \neq 0$: Kualitas Layanan dan Kemudahan Penggunaan berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna dompet *digital* OVO.

Kriteria uji F yang digunakan sebagai berikut:

a) H_0 ditolak : $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$.

b) H_0 diterima : $F \text{ hitung} < F \text{ tabel}$.

Atau

a) H_0 ditolak : $\text{sig} < \alpha$

b) H_0 diterima : $\text{sig} > \alpha$