

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Rancangan Penelitian

Strategi yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu strategi penelitian deskriptif. Teknik statistik digunakan sebagai alat untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan data secara deskriptif atau dengan menggambarkan data yang berhasil dikumpulkan secara umum atau digeneralisasikan tanpa maksud untuk menarik kesimpulan adalah interpretasi dari analisis deskriptif (Sugiyono, 2017).

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat ditarik simpulan bahwa tujuan dari penelitian deskriptif adalah memberikan informasi akurat tentang suatu informasi terkait dengan objek penelitian. Kemudian, dengan adanya analisis deskriptif memberikan informasi tentang data yang dimiliki sesuai dengan kondisi di lokasi objek penelitian.

3.2. Populasi dan Sampel

3.2.1. Populasi Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:113) suatu subyek atau objek yang memiliki karakteristik dan kualitas tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dianalisis agar mendapat kesimpulan dari sebuah penelitian disebut sebagai populasi. Pemilihan populasi tidak harus terpaku pada makhluk hidup, melainkan juga dapat pada semua obyek penelitian yang diteliti seperti memiliki karakteristik serta sifat-sifat dari obyek tersebut.

Oleh karena itu, populasi juga dapat meliputi semua karakteristik dan sifat-sifat yang dimiliki oleh obyek atau subyek tersebut, bukan hanya sekedar jumlah yang ada pada obyek atau subyek yang dipelajari. Maka, populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna Alodokter.

3.2.2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2014:81). Agar sampel yang diambil dapat mewakili populasi, maka pengambilan sampelnya harus tepat. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah metode *non probability sampling* dengan *teknik purposive sampling*, penentuan sampel yang diambil berdasarkan tujuan penelitian (Sugiyono, 2016:62). Alasan menggunakan metode tersebut adalah karena jumlah populasi tidak diketahui. Teknik sampel yang digunakan adalah purposive sampling yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.

Teknik ini dapat diartikan sebagai suatu proses pengambilan sampel dengan menentukan terlebih dahulu jumlah sampel yang hendak diambil, kemudian pemilihan sampel dilakukan berdasarkan tujuan-tujuan tertentu asalkan tidak menyimpang dari ciri-ciri sampel yang ditetapkan (Sugiyono, 2014:5). Kriteria sampel dalam penelitian adalah pelanggan yang memiliki aplikasi alodokter di handphone dan melakukan konsultasi minimal 1 (satu) kali pemakaian pada masa covid-19 atau di mulai bulan Maret 2020.

Menurut Sugiyono, (2018:148) bila jumlah populasi tidak diketahui secara pasti jumlahnya, Maka perhitungan jumlah sampel dapat menggunakan rumus *Margin of error (MOE)* dengan perhitungan sebagai berikut :

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

Keterangan : n = Ukuran sampel Z = 1,96 score pada tingkat signifikansi tertentu (derajat keyakinan ditentukan 95%) Moe = Margin of error, tingkat kesalahan maksimum adalah 5%.

Dengan menggunakan rumus diatas, maka sampel yang diambil untuk penelitian ini berjumlah 96 responden. Agar penelitian ini menjadi fit, maka sampel diambil menjadi 100 responden dengan ketentuan jumlah sampel tidak kurang dari minimal sampel yang telah ditentukan.

Arikunto (2014:112) menyebutkan bahwa apabila subjeknya kurang dari 100, maka lebih baik diambil semua. besar kecilnya resiko yang ditanggung oleh peneliti. Alasan pengambilan sampel dilakukan pembulatan menjadi 100 dikarenakan jika sampel lebih besar hasilnya akan lebih baik, sehingga hasil perhitungan sampel 96,04 dibulatkan menjadi 100.

3.3. Jenis dan Sumber Data

Menurut Sugiyono (2019) teknik pengumpulan data dalam penulisan ini adalah:

1. Kuesioner (Angket)

Dalam penelitian ini, data primer dikumpulkan dengan mengisi kuesioner melalui google form untuk responden. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang melibatkan pemberian pernyataan dan pertanyaan tertulis kepada responden.

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang lebih efektif jika peneliti memahami dengan pasti variabel yang diukur dan apa yang dapat diharapkan dari responden (Sugiyono, 2019).

2. Data Primer

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Menurut Sugiyono (2018:456) data primer adalah: “Data primer adalah data yang diperoleh dari sumber primer atau dari individu atau dari individu seperti hasil wawancara atau hasil survei yang diisi dengan kuesioner yang biasanya dilakukan oleh peneliti”.

3. Skala Pengukuran

Untuk memahami pengaruh *e-trust*, komunikasi pemasaran dan kualitas layanan terhadap keberlanjutan pengguna melalui perhitungan menggunakan skala Likert, yang digunakan untuk mengukur ukuran opini, sikap dan persepsi seseorang atau sekelompok orang mengenai fenomena sosial (Sugiyono, 2019).

Pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini diambil dari indikator masing- masing variabel yang diteliti. Menurut Sugiyono (2018) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seorang atau kelompok orang 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 berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif.

Angka tahun pada tabel berarti respon positif (sangat setuju) untuk setiap pernyataan yang disampaikan, sedangkan angka satu berarti respon yang diberikan negatif (sangat tidak setuju).

Tabel 3. 1 Skala Likert

Jenis Kelamin	Bobot
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Tidak Setuju (TS)	1

Sumber : (Sugiyono, 2019)

3.4. Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukurannya

Menurut Sugiyono (2019: 59), variabel penelitian adalah atribut, sifat, atau nilai seseorang, objek, atau aktivitas yang menunjukkan beberapa variasi yang ditentukan penelitian untuk meneliti atau menarik kesimpulan. Variabel penelitian memiliki dua jenis, yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Dalam penelitian ini terdapat empat variabel bebas. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi baik perubahan atau terjadinya variabel terikat.

3.4.1. Variabel Independen

Variabel independen adalah variabel yang memengaruhi variabel dependen, baik secara positif maupun negatif. Jika terdapat variabel independen, variabel dependen juga hadir dan dengan setiap unit kenaikan dalam variabel independen, terdapat pula kenaikan atau penurunan dalam variabel dependen. Dengan kata lain, varians dalam variabel dependen disebabkan oleh variabel independen (Sugiyono 2019:79).

Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel independen :

1. E-trust
2. Komunikasi Pemasaran
3. Kualitas Layanan

3.4.2. Variabel Dependen

Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel independen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah keberlanjutan penggunaan alodokter. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil kuesioner dari survey pengguna alodokter. Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel independen.

A.) Operasional Variabel

Pada penelitian ini terdapat dua variabel bebas (X), dan satu variabel terikat (Y).

1. Variabel independen atau bebas (Independent Variable).

Merupakan variabel yang dianggap sebagai variable predictor atau penyebab karena memprediksi atau mempengaruhi variabel dependen (Sugiyono 2019:69). Dalam penelitian ini terdapat 3 variabel independen yaitu *E-trust* (X1), Komunikasi pemasaran (X2), dan Kualitas layanan(X3)

2. Variabel dependen atau terikat (Dependent Variable).

Variabel terikat atau dependen atau biasa disebut variabel output, kriteria, konsekuen, adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, oleh adanya variabel bebas. Variabel terikat tidak dapat dimanipulasi, melainkan diamati variasinya sebagai hasil yang dipradugakan berasal dari variabel bebas (Sugiyono 2019:70). Dalam penelitian ini variabel dependen dilambangkan dengan variabel Y. Variabel dependen yaitu Keberlanjutan pengguna (Y).

Berikut ini adalah tabel operasional yang akan digunakan dalam penelitian kali ini :

Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Skala Pengukuran	No Item
<i>E-trust</i> (X1) (Halilah,2019)	Kemampuan (<i>Ability</i>)	Menyediakan, melayani, mengamankan transaksi	Ordinal	1
	Kebaikan Hati (<i>benevolence</i>)	Memiliki perhatian yang besar	Ordinal	2
		Memiliki pengertian yang besar untuk kepuasan konsumen	Ordinal	3
	Integritas (<i>Integrity</i>)	Informasi yang diberikan jelas kepada konsumen	Ordinal	4
		Kualitas produk yang dijual dapat dipercaya	Ordinal	5
		Kemanan data terjamin	Ordinal	6
Komunikasi Pemasaran (X2) (Tjiptono, 2019)	Menginformasikan (<i>Informing</i>)	Melakukan promosi untuk menginformasikan	Ordinal	1
		Menginformasikan cara serta manfaat produk	Ordinal	2
	Membujuk konsumen pemasaran (<i>Persuading</i>)	Memfaatkan promosi untuk banding	Ordinal	3
		Mengubah persepsi konsumen	Ordinal	4
	Meningatkan (<i>Reminding</i>)	Meningkatkan promosi produk	Ordinal	5
		Produk dibutuhkan dalam waktu dekat	Ordinal	6
Kualitas Layanan (X3) (Nasution,2018)	Keandalan (<i>Reliability</i>)	Kemampuan mengerjakan layanan dengan baik	Ordinal	1
		Dapat menyepakati layanan dengan akurat	Ordinal	2
	Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Memberikan respon konsumen secara cepat	Ordinal	3
		Adanya upaya dalam membantu pelanggan	Ordinal	4
	Privasi (<i>Privacy</i>)	Pemberian kemanan terkait data pribadi	Ordinal	5
	Informasi bermanfaat (<i>Benefit Information</i>)	Memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan	Ordinal	6
	Kemudahan Penggunaan (<i>Ease Of Use</i>)	Memiliki akses informasi yang mudah diakses	ordinal	7
		Memberikan layanan yang efisien	ordinal	8
		Mengubah strategi dalam kemudahan penggunaan	ordinal	9
	Web Desain (<i>Design Web</i>)	Tampilan aplikasi yang menarik	ordinal	10
Keberlanjutan Pengguna (Hutama, 2018)	Frekuensi Pembelian (<i>Purchase Frequency</i>)	Perusahaan memiliki intensitas konsumen	Ordinal	1
	Rekomendasi Positif (<i>Positif Recommendation</i>)	Perusahaan memberikan informasi positif	Ordinal	2
	Komitmen Pelanggan (<i>Customer Commitmen</i>)	Komitmen pelanggan untuk tidak beralih	Ordinal	3

3.5. Metode Analisis Data dan Pengujian Hipotesis

Pengolahan data dalam analisis ini menggunakan program *software statistical product and service solution* (spss) versi 25 untuk analisis data. Sedangkan penyajian datanya dengan menggunakan tabel dan statistik. Untuk memenuhi persyaratan instrumen penelitian maka dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas.

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Selanjutnya dilakukan uji hipotesis yang bertujuan untuk mengetahui tentang kekuatan variable bebas terhadap variable terikat. Uji hipotesis meliputi analisis regresi berganda, koefisien determinasi (R^2), dan uji t. Teknik statistic yang dipergunakan sebagai alat untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan data secara deskriptif atau dengan menggambarkan data yang telah berhasil terkumpul sebagaimana adanya secara umum atau generalisasi tanpa bermaksud membuat simpulan merupakan penjelasan dari analisis deskriptif (Sugiyono, 2018)

3.5.1. Uji Validitas

Merupakan ukuran yang sungguh-sungguh dipergunakan sebagai alat mengukur apa yang akan diukur. Untuk mengetahui apakah alat tes tersebut berhasil mengenai targetnya, atau semakin menunjukkan hal yang seharusnya dapat diukur, maka validitas suatu alat tes tersebut harus semakin tinggi. Oleh karena itu, validitas merujuk pada keahlian dan tingkat keandalan suatu alat ukur dalam melaksanakan tugas pengukurannya (Sugiyono, 2018).

Uji validitas menurut (Ghozali, 2018) dibagi menjadi tiga cara untuk mengukurnya, yaitu :

- 1) Melakukan korelasi antar tiap skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel.

2) Uji validitas juga dapat diketahui dengan melakukan korelasi bivariate antar tiap masing-masing skor indikator dengan total skor konstruk.

3) Uji dengan *Confirmatory Factor Analysis* (CFA).

Untuk menguji ini dapat menggunakan korelasi *Corrected Item-Total Correlation*. Untuk mengetahui koefisien korelasi yang didapat signifikan atau tidak maka dapat menggunakan distribusi r (Tabel r) untuk alpha 0.05 atau 5% dengan derajat kebebasan ($dk = n-2$). Jika r hitung $>$ r tabel, maka item pernyataan yang digunakan dapat dinyatakan valid, dan jika r hitung $<$ r tabel, maka item pernyataan yang digunakan dapat dinyatakan tidak valid.

3.5.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas memiliki arti yang menunjukkan sejauh mana pengukuran bebas dari kesalahan dan sebab itu dapat menjamin pengukuran yang konsisten melalui lintas beragam item serta lintas waktu dalam instrument.

Pengukuran yang dapat memberikan hasil ukur yang terpercaya (reliabel), merupakan pengukuran yang memiliki reliabilitas tinggi. Untuk mengetahui tingkat signifikan atau tidak dari sebuah data maka dapat digunakan distribusi r (Tabel r) untuk alpha 0.05 atau 5% dengan derajat kebebasan ($dk=n-2$).

Lalu membuat keputusan dengan membandingkan r hitung dengan r table. adapun kriteria keputusannya yaitu: Jika r hitung $>$ r table maka berarti data tersebut reliabel dan sebaliknya jika r hitung $<$ r table maka data tersebut tidak reliabel. Ketentuan pengukuran reliabilitas atau uji reliabilitas menurut Kuncoro (2014) adalah jika nilai Cronbach's Alpha yang didapat memberikan nilai $>$ 0.600.

3.5.3. Uji Hipotesis

1. Koefisien Determinasi

Koefisien regresi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat.

Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu (Ghozali 2016). Jika dalam uji empiris didapat nilai adjusted R^2 negatif, maka nilai adjusted R^2 dianggap bernilai nol. Secara matematis jika nilai $R^2 = 1$, maka adjusted $R^2 = R^2 = 1$, sedangkan jika nilai $R^2 = 0$, maka adjusted $R^2 = (1 - k)/(n-k)$. Jika $k > 1$, maka adjusted R^2 akan bernilai positif (Ghozali, 2016).

2. Uji t (uji Parsial)

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antara variabel X dan variabel Y secara parsial atau dapat dikatakan uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi-variasi dependen Pengujian hipotesis ini akan dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0,05 ($\alpha = 5\%$) atau tingkat keyakinan sebesar 0,95% (Ghozali, 2016).