

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Subjek dan Objek Penelitian**

Subyek merupakan target populasi yang memiliki karakteristik yang telah ditentukan dan ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2015). Subjek dalam penelitian ini adalah pengguna Lazada Indonesia. Sedangkan objek dalam penelitian ini adalah Lazada Indonesia.

#### **B. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer, dimana data dicari menggunakan teknik pengumpulan data yaitu metode survei dengan menggunakan kuesioner. Menurut Sugiono (2015) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan tertulis kepada para responden untuk dijawab. Kuesioner yang digunakan peneliti merupakan kuesioner tertutup.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan skala 1-4. Dengan rincian sebagai berikut:

1= Sangat tidak setuju

2= Tidak setuju

3= Setuju

4= Sangat Setuju

### C. Teknik Pengambilan Sampel

Populasi menurut Sugiyono (2015) adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek dan subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh kalangan masyarakat yang menjadi konsumen dari Lazada Indonesia.

Sampel adalah sebagian dari populasi yang memiliki karakteristik relatif sama dan dianggap bisa mewakili dari populasi. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *purposive sampling* yang mana merupakan bagian dari *nonprobability sampling*. *Purposive Sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu yang sudah ditentukan (Sugiyono, 2015).

Kriteria – kriteria dari sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

- a. Responden telah berusia di atas 18 tahun.
- b. Responden yang pernah melakukan transaksi di Lazada Indonesia dalam kurun waktu 1 tahun terakhir.
- c. Pernah melakukan minimal 2 kali pembelian/transaksi di Lazada

Alasan responden yang di pilih telah berusia di atas 18 tahun karena pada usia di atas 18 tahun ini responden sudah bisa dianggap dewasa dan bijak dalam menilai dan menentukan keputusannya tanpa ada campur tangan orang lain. Kemudian yang melakukan transaksi maksimal 1 tahun kebelakang dikarenakan Lazada Indonesia selalu memperbaharui sistem dan layanannya, sehingga dengan kurun waktu maksimal 1 tahun kebelakang diharapkan tidak terlalu banyak perbedaannya. Dan pernah melakukan transaksi minimal 2 kali alasannya karena konsumen tidak memandang atau menilai sesuatu hanya sekilas saja minimal

memiliki pengalaman yang berbeda ketika pernah melakukan 2 kali transaksi atau lebih. Jumlah sample dalam penelitian ini adalah 150 responden dimana jumlah tersebut sudah dinilai tepat dikarenakan telah melebihi batas minimal responden yaitu sebesar 100 responden dengan menggunakan alat analisis Amos.

#### D. Definisi Operasional

Berikut merupakan tabel definisi operasional dari setiap variabel dalam penelitian ini:

**Tabel 3.1.**  
**Definisi Operasional *E-Service Quality***

Jenis Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator	Nomer Item Pertanyaan
Variabel Independen: <i>E-service quality</i> (X1)	Sejauh mana sebuah <i>website</i> mampu memfasilitasi kegiatan konsumen meliputi belanja, pembelian, dan pengiriman baik produk dan layanan secara efisien dan efektif (Parasuraman et al., 2005)	<i>Efficiency</i>	Mudah menemukan apa yang dibutuhkan.	1
			Mudah diakses	2
			Transaksi cepat	3
			Informasi terorganisasi dengan baik	4
			Halaman dimuat dengan cepat	5
			Mudah digunakan	6
			Mudah didapatkan	7
			Situs terorganisasi dengan baik	8
		<i>System availability</i>	Website selalu tersedia 24 jam	9
			Website dapat berjalan dengan lancar	10
			Website tidak macet	11
			Halaman di situs tidak macet ketika memasukan informasi pesanan	12
		<i>Fulfillment</i>	Mengirimkan pesanan sesuai janji	13
			Pesanan cepat dikonfirmasi	14
			Stok barang ada	15
			Penawaran sudah benar	16
			Membuat janji yang akurat tentang pengiriman barang	17
		<i>Privacy</i>	Melindungi informasi pesanan pengguna	18
			Tidak membagikan informasi pribadi pengguna	19
			Melindungi informasi keuangan.	20

**Tabel 3.2**  
**Definisi Operasional *E-Trust***

Jenis Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator	Nomer Item Pertanyaan
Variabel Independen: <i>E-Trust</i> (X2)	<i>E-trust</i> yaitu saat pelanggan bersedia untuk menerima kerentanan didalam transaksi <i>online</i> berdasarkan ekspektasi positif mengenai tindakan yang akan datang Kimery & McCord (2002).	<b>Ability</b>	Sangat kompeten	21
			Memahami pasarnya	22
			Tahu dalam memberikan pelayanan terbaik	23
			Janji dapat dipercaya	24
		<b>Integrity</b>	Tidak meragukan kejujuran vendor	25
			Berharap menepati janjinya	26
			Saran dari vendor terbaik	27
			Mengandalkan vendor dalam melindungi konsumen	28
		<b>Benevolence</b>	Niat vendor baik hati	29
			Menempatkan kepentingan konsumen sebagai utama	30
			Memiliki makna yang baik	31
		<b>Predictability</b>	Yakin apa yang dilakukan vendor	32
			Yakin yang diharapkan vendor	33

**Tabel 3.3**  
**Definisi Operasional *E-Satisfaction***

Jenis Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator	Nomer Item Pertanyaan
Variabel Dependen: <i>E-satisfaction</i> (Y)	Kepuasan konsumen sehubungan dengan pengalaman sebelumnya perusahaan <i>e-commerce</i> tertentu. (Anderson & Srinivasan, 2003)		Secara keseluruhan merupakan pilihan yang bijak	34
			Puas dengan pengalaman bertransaksi	35
			Perasaan senang telah memilih situs dibanding situs lain.	36

## E. Uji Kualitas Instrumen

### a. Uji Validitas

Suatu instrumen atau daftar pertanyaan dalam kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan tersebut dapat mengukur apa yang ingin diukur dan apabila dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Menurut Ghazali (2016) uji validitas digunakan untuk mengukur

sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika memiliki nilai signifikansi  $< 0,05$  (5%). Pengujian validitas instrumen diolah menggunakan program software IBM SPSS (*Statistical Program for Social Science*). Atau memiliki nilai loading factor yang signifikan jika menggunakan IBM SPSS AMOS yaitu dilihat dari standardized loading estimate harus sama dengan 0,5 atau di atasnya (Ghozali, 2016).

#### b. Uji Reliabilitas

Pada prinsipnya uji reliabilitas digunakan untuk menguji data yang kita peroleh sebagai misal hasil dari jawaban kuesioner yang kita bagikan. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2016). Uji Reliabilitas dilakukan dengan cara One Shot atau pengukuran sekali saja. Pengujian reliabilitas instrumen diolah menggunakan program software IBM SPSS (*Statistical Program for Social Science*) dengan uji statistik Cronbach Alpha ( $\alpha$ ). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha  $> 0,70$ . Apabila menggunakan software IBM SPSS AMOS dapat dilihat dari nilai Construct reliabilitynya. Construct reliability harus  $> 0,7$  dan Construct reliability dianggap lebih baik daripada Cronbach Alpha, dikarenakan Cronbach Alpha memberikan nilai reliabilitas yang rendah dibandingkan dengan Construct reliability (Ghozali, 2014). Untuk dapat mencari dapat menggunakan rumus sebagai berikut:

$$CR = \frac{(\sum_{i=1}^n \lambda_i)^2}{(\sum_{i=1}^n \lambda_i)^2 + (\sum_{i=1}^n \delta_i)}$$

$\lambda_i = \text{factor loading}$

$\delta_i = \text{jumlah kesalahan pengukuran}$

## F. Uji Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi, varian maksimum dan minimum (Ghozali, 2016). Analisis statistik deskriptif digunakan sebagai sarana menganalisis dan menyajikan data disertai dengan perhitungan agar diketahuikeadaan dan karakteristik data yang diuji. Dalam analisis ini akan ditunjukkan nilai rata-rata (*mean*), nilai tengah (*median*), nilai terbesar (*maksimum*), juga nilai terkecil (*minimum*) data yang bersangkutan.

## G. Analisis Data dan Uji Hipotesis

Analisis data adalah interpretasi untuk penelitian yang ditujukan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian dalam rangka mengungkap fenomena sosial tertentu (Santoso, 2012). Analisis data adalah proses penyederhanaan data kedalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diimplementasikan (Santoso, 2012).

Teknik analisis digunakan untuk menginterpretasikan dan menganalisis data. Sesuai dengan model yang dikembangkan dalam penelitian ini maka alat analisis data yang digunakan adalah SEM (*Structural Equation Modeling*), yang dioperasikan melalui program IBM SPSS AMOS 22 (Santoso, 2012). Dengan melihat kerangka pemikiran teoritis, maka teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif dengan menggunakan model SEM

(*Structural Equation Modeling*) atau Model Persamaan Struktural dengan program AMOS 22. Menurut Ghazali (2011), SEM merupakan gabungan dari metode statistik yang terpisah yaitu analisis faktor (*factor analysis*) serta model persamaan simultan (*simultaneous equation modeling*). Adapun langkah-langkah pengujian asumsi analisis SEM yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. Ukuran Sampel.

Ukuran sampel memberikan dasar untuk mengestimasi *sampling error*. Model estimasi menggunakan maksimum likelihood yang dimana minimal diperlukan sebanyak 100 sampel dan direkomendasikan ukuran sampel antara 100-200 dapat memberikan hasil yang stabil (Ghozali, 2014).

2. Analisis Faktor Konfirmatori.

Hair dkk (2006) menyatakan bahwa analisis faktor konfirmatori bertujuan untuk menguji apakah variabel yang diteliti benar-benar akurat tergabung dalam satu variabel faktor atau konstruk. Analisis faktor konfirmatori merupakan salah satu teknik yang dapat digunakan untuk menguji validitas suatu data. Uji validitas yang umum digunakan adalah korelasi rank-order Spearman. Sebuah variabel dianggap valid apabila nilai  $r$  memiliki nilai- $t$  yang signifikansinya  $\leq 0,05$ . Ketentuan lainnya juga dinyatakan bahwa sebuah variabel dianggap valid apabila nilai loading factor nya  $\geq 0,05$ .

3. Uji Normalitas Data.

Evaluasi normalitas dilakukan dengan menggunakan kriteria *critical ratioskewness* sebesar  $\pm 2,58$  pada tingkat signifikan 0,01. Suatu data

dapat disimpulkan mempunyai distribusi normal jika nilai *critical ratio skewness* dibawah harga mutlak 2,58 (Ghozali, 2014).

#### 4. Evaluasi *Outlier*.

*Outlier* adalah kondisi observasi dari suatu data yang memiliki karakteristik untuk yang terlihat sangat berbeda dari observasi lainnya. Dan observasi ini muncul dalam bentuk nilai ekstrim, baik untuk variabel tunggal ataupun variabel kombinasi (Ghozali, 2014). Deteksi terhadap outlier dengan melihat nilai *mahalanobis distance* dibandingkan dengan kriteria nilai chi- square pada *degree of freedom* (sesuai jumlah indikator) dan  $\alpha = 0,001$ . (Ghozali, 2014).

Teknik analisis data menggunakan tahapan pemodelan dan analisis persamaan struktural menjadi 7 langkah menurut Hair, *et.al.* (1998) dalam Ghozali (2011), yaitu:

- 1) Pengembangan model secara teoritis
- 2) Menyusun diagram jalur (*path diagram*)
- 3) Mengubah diagram jalur menjadi persamaan struktural
- 4) Memilih matrik input untuk analisis data
- 5) Menilai identifikasi model.
- 6) Menilai kriteria *Goodness of fit*
- 7) Interpretasi dan modifikasi terhadap model

#### 1. Pengembangan model secara teoritis

Tahap ini berhubungan dengan pengembangan hipotesis (berdasarkan teori) sebagai dasar dalam menghubungkan variabel laten dengan variabel laten lainnya, dan juga dengan indikator-indikator. Pada



dasarnya SEM adalah sebuah teknik konfirmatori yang dipergunakan untuk menguji hubungan kausalitas di mana perubahan satu variabel diasumsikan menghasilkan perubahan pada variabel lain didasarkan pada teori yang ada. Kajian teoritis dipergunakan untuk mengembangkan model yang dijadikan dasar untuk langkah-langkah selanjutnya. Konstruksi dan dimensi-dimensi yang akan diteliti dari model teoritis telah dikembangkan pada telaah teoritis dan pengembangan hipotesis. Penelitian ini menggunakan teknik multivariat *Structural Equation Model* (SEM), berdasarkan pertimbangan bahwa SEM memiliki kemampuan untuk menggabungkan *measurement model* dan *structural model* secara simultan bila dibandingkan dengan teknik multivariat lainnya. Mempunyai kemampuan menguji pengaruh langsung dan tidak langsung (*direct dan indirect*). Adapun *Software* yang digunakan untuk mengolah data ini adalah AMOS. Membentuk model penelitian dengan dasar justifikasi teori yang membentuk hubungan kausalitas dari konstruk (variabel) model penelitian.

2. Menyusun Diagram Jalur (*Path Analysis*)

Model kerangka pemikiran teoritis yang sudah dibangun, selanjutnya ditransformasikan ke dalam bentuk diagram jalur (*path diagram*) untuk menggambarkan hubungan kausalitas antara variabel eksogen dengan variabel endogen.

3. Mengubah Diagram Jalur Menjadi Persamaan Struktural

Langkah selanjutnya adalah mengkonversikan diagram alur kedalam persamaan, baik persamaan struktural maupun model pengukuran.

#### 4. Memilih Matrik Input dan Estimasi Model

Dalam SEM menggunakan data input berupa matrik varian atau kovarian atau matrik korelasi. Pada tahap ini estimasi parameter untuk suatu model diperoleh dari data karena program AMOS berusaha untuk menghasilkan matrik kovarians berdasarkan model yang sesuai dengan kovarian sesungguhnya. Uji signifikansi dilakukan dengan menentukan apakah parameter yang dihasilkan secara signifikan berbeda dari nol. Varian mengukur penyimpangan data dari nilai mean suatu sampel, sehingga merupakan ukuran variabel-variabel metrik. Suatu variabel pasti memiliki varians, dan varians tersebut selalu positif karena jika variansnya nol disebut dengan konstanta. Kovarian menunjukkan hubungan linier yang terjadi antara dua variabel, yaitu  $x$  dan  $y$ . Jika suatu variabel memiliki hubungan linier yang positif, maka kovariansnya adalah positif. Jika tidak berhubungan antar variabel, kovariansnya nol.

#### 5. Menilai Identifikasi Model Struktural

Di dalam analisis model struktural, sering dijumpai adanya permasalahan yaitu pada proses pendugaan parameter. Beberapa gejala yang sering muncul akibat adanya ketidaktepatan identifikasi antara lain:

- a. Terdapat kesalahan standar yang terlalu besar
- b. Matrik informasi yang disajikan tidak sesuai harapan
- c. Matrik yang diperoleh tidak definitif positif

- d. Terdapat kesalahan varian yang negatif
- e. Terdapat korelasi yang tinggi antar keefisien hasil dugaan ( $> 0,9$ )

#### 6. Menilai Kriteria *Goodness-Of-Fit*

Uji kesesuaian antara model teoritis dan data empiris dapat dilihat pada tingkat *Goodness-of-fit statistic*. Suatu model dikatakan fit apabila kovarians matriks suatu model adalah sama dengan kovarians matriks data (*observed*). Model fit dapat dinilai berdasarkan dengan menguji berbagai index fit. Model fit dapat dinilai berdasarkan dengan menguji berbagai index fit yang diperoleh dari AMOS berdasar atas evaluasi terpenuhinya asumsi SEM (asumsi normalitas, asumsi outlier, asumsi *multicollinearity* dan *singularity*), *measurement model* dan analisis *full structural equation model* serta kriteria *goodness of fit*.

##### a. $\chi^2$ – Chi-square *Statistic*

Suatu model yang diuji dapat dikatakan baik atau cocok apabila nilai Chisquare-nya rendah. Semakin kecil nilai  $X^2$  semakin baik model itu dan diterima berdasarkan probabilitas dengan *cut-off value* sebesar  $p > 0,05$  atau  $p > 0.10$ .

##### b. RMSEA (*The Root Mean Square Error of Approximation*)

Merupakan suatu ukuran untuk mencoba memperbaiki kecenderungan statistik Chisquare menolak model dengan jumlah sampel yang besar. Nilai RMSEA antara 0,05 sampai 0,08 adalah ukuran yang dapat diterima. Menurut (Ghozali, 2011) hasil uji empiris RMSEA cocok digunakan untuk menguji model konfirmatori atau *competing model strategy* dengan jumlah besar.

c. GFI (*Goodness of Fit Index*)

Merupakan ukuran non statistik yang mempunyai rentang nilai antara 0 (*poorfit*) sampai dengan 1.0 (*perfectfit*). Nilai GFI yang tinggi dapat menunjukkan fit yang lebih baik dan berapa nilai GFI yang dapat diterima sebagai nilai yang layak belum ada standarnya, tetapi banyak peneliti menganjurkan nilai diatas 0,90 sebagai ukuran *goodfit* (Ghozali, 2011).

d. AGFI (*Adjusted Godness Fit Index*)

Adalah pengembangan dari GFI yang disesuaikan dengan *ratio degree of freedom* atau *proposed model* dengan *degree of freedom* untuk *null model*. Menurut Ghozali (2011) nilai yang direkomendasikan untuk AGFI adalah sama dengan GFI yaitu > 0,90.

e. CMIN/DF

CMIN/DF Adalah nilai chi-square yang di bagi dengan *degree of freedom*. Ghozali (2011) merekomendasikan nilai < 2,00 untuk ratio ini merupakan ukuran yang fit.

f. TLI (*Tucker Lewis Index*)

Ukuran ini menggabungkan ukuran *parsimony* ke dalam indeks komparasi antara *proposed model* dan *null model*. Nilai TLI berkisar dari 0 sampai 1,0. Nilai *Tucker Lewis Index* yang direkomendasikan adalah lebih besar atau sama dengan 0,90 (Ghozali, 2011).

g. CFI (*Comparative Fit Index*)

Nilai rentang sebesar 0-1, dimana apabila mendekati 1, menggambarkan bahwa data memiliki tingkat fit yang paling tinggi atau *a very good fit*.

Berikut ringkasan indeks-indeks di atas yang dapat digunakan untuk menguji kelayakan sebuah model dapat diligat di Tabel 3.2:

**Tabel. 3.2**  
**Kriteria Goodness of Fit**

No.	Kriteria	Cut of Value
1.	Chi-square ( $X^2$ )	Diharapkan Kecil
2.	$X^2$ -Significance Probability	$\geq 0.05$
3.	Relative $X^2$ (CMIN/DF)	$\leq 2.00$
4.	GFI ( <i>Goodness of Fit Index</i> )	$\geq 0.90$
5.	AGFI ( <i>Ajusted Goodness of Fit Index</i> )	$\geq 0.80$
6.	Tucker-Lewis Index (TLI)	$\geq 0.90$
7.	<i>Comparative Fit Index</i>	$\geq 0.90$
8.	<i>Root Mean Square Error of Approximation</i> (RMSEA)	$\leq 0.08$

Sumber: Ghozali (2011)

## 7. Interpretasi dan Modifikasi terhadap Model

Langkah terakhir dari SEM adalah melakukan interpretasi bila model yang dihasilkan sudah diterima. Sedangkan modifikasi model diperlukan karena tidak fitnya hasil yang diperoleh pada tahap keenam. Namun segala modifikasi harus memperhatikan atau berdasarkan teori yang mendukung.