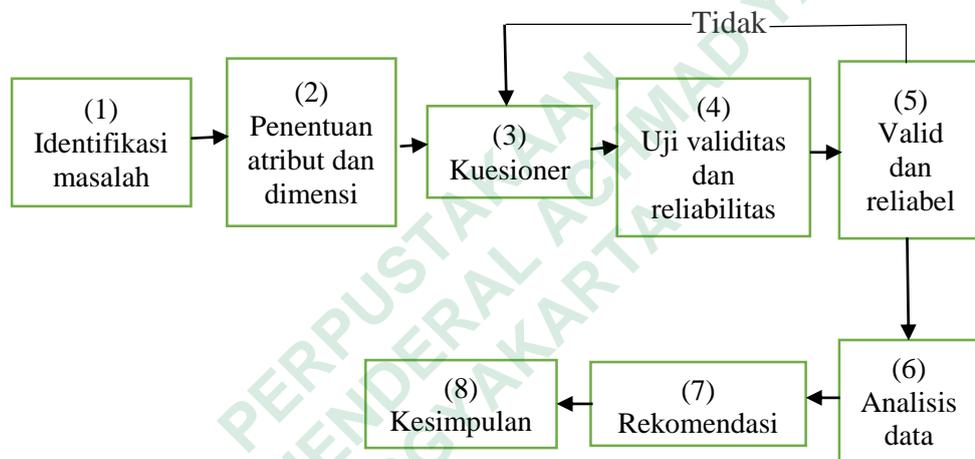


BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Peneliti melakukan sejumlah langkah dalam penelitian yang melibatkan pengidentifikasian masalah hingga pembuatan kesimpulan. Langkah penelitian sebagaimana dipaparkan pada gambar 3.1.



Gambar 3.1 Desain Penelitian
Sumber:

Metode kuantitatif merupakan pendekatan penelitian yang fokus pada analisis populasi dan sampel yang diteliti, data dikumpulkan dengan menggunakan peralatan penelitian, dan analisis data dilakukan menggunakan teknik statistik, dengan maksud untuk menguraikan dan menguji hipotesis (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini, studi kasus digunakan sebagai komponen dari metode deskriptif kuantitatif. Pendekatan studi kasus ini menitikberatkan pada analisis yang mendalam terhadap situasi tertentu dan menerapkan individu atau kelompok sebagai subjek penelitian.

Penelitian studi kasus umumnya menitikberatkan pada analisis dan pengumpulan data yang lebih detail terkait dengan topik yang diselidiki, dengan maksud untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang muncul. Penelitian ini mengkaji kualitas layanan *e-commerce* Lazada menggunakan metode zona toleransi dengan dimensi dan karakteristik kualitas layanan yang ada dalam metode *e-servqual*

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada layanan *e-commerce* Lazada, dengan tujuan untuk menganalisis apakah kualitas layanan yang diberikan oleh Lazada memiliki nilai gap yang masih dapat ditoleransi oleh konsumen atau tidak. Objek penelitian ini yaitu masyarakat umum di Indonesia yang memiliki aplikasi Lazada dan pernah melakukan pembelian minimal 1 kali. Jadwal penelitian sebagaimana disajikan dalam tabel 3.1:

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Bulan			
		Februari	Maret	April	Mei
1	Bab I				
2	Bab II				
3	Bab III				
4	Seminar Proposal				
5	Revisi Pasca Seminar Proposal				
6	Penelitian				
7	Bab IV dan V				
8	Sidang Skripsi				

Sumber: Peneliti, 2024

C. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel penelitian meliputi atribut, karakteristik, atau nilai yang dimiliki oleh individu, kegiatan, maupun objek. Variabel tersebut telah ditetapkan variasinya oleh peneliti untuk diselidiki dan dianalisis guna

mendapatkan kesimpulan (Sugiyono, 2019). Definisi variabel operasional yang digunakan pada penelitian ini sebagaimana dipaparkan pada tabel 3.2.

Tabel 3.2 Definisi Variabel Operasional

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala Pengukuran
<p><i>E-Servqual</i> <i>E-servqual</i> adalah suatu alat yang digunakan untuk menilai kualitas layanan elektronik dan dampaknya terhadap kepuasan pelanggan. (Waliyuddin et al., 2023).</p>	Efisiensi	Aplikasi mudah diakses	Likert 1-5
		Aplikasi menyediakan berbagai fitur yang mudah	
		Aplikasi mudah dimengerti	
		Aplikasi menyediakan fitur yang memudahkan untuk pindah ke halaman selanjutnya dan sebelumnya	
		Aplikasi menyediakan fitur yang memudahkan dalam penggunaan aplikasi	
		Menyediakan bahasa yang familiar	
	Ketersediaan	Aplikasi dapat digunakan untuk melakukan proses penyimpanan data dengan akurat	
		Aplikasi dapat melakukan penghitungan pesanan dengan otomatis	
		Aplikasi memperlihatkan jenis produk	
		Aplikasi dapat menemukan informasi produk tertentu	
		Aplikasi memberikan langkah khusus sebelum bertransaksi	
		Adanya informasi yang diberikan aplikasi tentang pembayaran	
	Pemenuhan	Aplikasi mampu melakukan pengiriman sesuai dengan estimasi waktu yang ditentukan	
		Ketepatan jumlah barang dalam pengiriman	
		Mampu mengirimkan barang sesuai pesanan	
		Melakukan pengiriman barang sesuai dengan gambar pada aplikasi	
		Menjaga keamanan data pelanggan	
	Privasi	Menghindari penggunaan data pelanggan tanpa adanya kesepakatan kedua pihak	
		Keamanan aplikasi terjaga	
		Mampu merespon secara cepat dan tepat	
Mampu mengirimkan respon jawaban yang memuaskan			

	Kompensasi	Adanya kompensasi untuk barang cacat	
		Adanya <i>refund</i> jika pihak aplikasi melakukan kesalahan	
		Pemberian kompensasi tunai atau non tunai jika stok habis	
	Kontak	Aplikasi mempunyai nama aplikasi yang familiar dan mudah diingat	
		Adanya kemudahan saat menghubungi pihak aplikasi	
		Adanya alternatif lain untuk memudahkan komunikasi	

Sumber: Waliyuddin et al, 2023

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan seluruh elemen atau individu yang menjadi objek dari suatu penelitian, yang mana mencakup seluruh unit yang memiliki karakteristik yang ingin diteliti dan dipahami oleh peneliti (Sugiyono, 2019). Populasi dalam penelitian ini, yaitu masyarakat umum di Indonesia yang menggunakan aplikasi *e-commerce* Lazada.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari suatu populasi yang mana hal tersebut nantinya akan digunakan sebagai sumber data dalam penelitian ini, sampel merupakan representasi dari karakteristik yang ada di dalam populasi (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini, penentuan sampel menggunakan *non probability sampling* melalui metode *purposive sampling*. Metode tersebut merupakan cara untuk memilih sampel berdasarkan kriteria tertentu (Sugiyono, 2019). Kriteria yang digunakan dalam penentuan sampel penelitian ini, yaitu:

- a. Masyarakat umum baik laki-laki maupun perempuan dengan rentan usia 18-55 tahun, hal tersebut berdasarkan penjelasan dan data yang

dipaparkan oleh Dwi Setyo pada datanesia (2022), yang menjelaskan bahwa sebanyak 66,3% jumlah penduduk Indonesia memiliki usia produktif e-commerce dengan rentan 16-55 tahun.

- b. Pernah menggunakan aplikasi *e-commerce* Lazada dengan melakukan minimal 1 kali transaksi pembelian.

Penentuan jumlah sampel pada penelitian ini nantinya akan menerapkan teori bahwa jumlah sampel yang sesuai untuk penelitian berada dalam rentang antara 30 hingga 500 (Sugiyono, 2019).

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian memiliki peranan yang sangat penting, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang tepat maka analisis data dapat dilakukan sesuai dengan standar yang berlaku (Sugiyono, 2019). Peneliti memilih kuesioner untuk mengumpulkan data penelitian dan google formulir untuk penyebarannya. Kuesioner dipilih karena data yang diperoleh memungkinkan adanya pengetahuan yang efektif terhadap variabel yang diukur.

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan google formulir sangat tepat digunakan dalam mendapatkan data penelitian ini dikarenakan nantinya kuesioner dalam google formulir dapat tersebar dengan luas. Pernyataan-pernyataan yang terdapat dalam kuesioner diukur menggunakan penilaian skala likert. Skala Likert digunakan untuk menilai pandangan, pendapat, dan sikap individu atau kelompok mengenai fenomena sosial (Sugiyono, 2019). Jawaban responden terhadap pernyataan

yang dibuat berkisar dari “sangat tidak setuju” hingga “sangat setuju”. Adapun keterangan dan bobot dari skala likert yang digunakan disajikan pada tabel 3.3.

Tabel 3.3 Keterangan dan Bobot Skala Likert

No	Jawaban	Skor
1	Sangat Tidak Setuju = SS	1
2	Tidak Setuju = TS	2
3	Netral = N	3
4	Setuju = S	4
5	Sangat Setuju = SS	5

Sumber: Waliyuddin et al, 2023

F. Teknik Analisis

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah teknik yang dipakai untuk mengevaluasi data dari penelitian, namun tidak untuk mencapai kesimpulan yang lebih umum (Sugiyono, 2019). Analisis tersebut nantinya digunakan untuk mendeskripsikan responden berdasarkan karakteristik tertentu yaitu jenis kelamin, usia dan pengguna aplikasi Lazada.

2. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Uji validitas merupakan suatu uji yang bertujuan untuk mengukur suatu item pertanyaan dalam kuesioner valid atau tidaknya item tersebut (Sugiyono, 2019). Kuesioner dikatakan valid apabila pernyataan yang terdapat pada setiap *item* mampu mencerminkan dengan tepat subjek yang sedang diukur oleh kuesioner tersebut dalam kehidupan nyata. Nantinya setiap item pertanyaan akan dilakukan uji validitas, selanjutnya ditentukan dari perbandingan r

hitung dengan r tabel. Dalam uji validitas data dapat dikatakan valid jika nilai r hitung lebih besar dari ($>$) r tabel dengan nilai signifikansi lebih kecil dari ($<$) 0,05 sedangkan jika nilai r hitung lebih kecil dari ($<$) r tabel artinya data dinyatakan tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan suatu uji item-item tertentu dengan tujuan untuk mengetahui konsistensi dan stabilitas data (Sugiyono, 2019). Suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel yaitu ketika responden dapat memberikan jawaban konsisten pada setiap pertanyaannya. Reliabel tersebut dapat dilihat dari standar dalam pengujian reliabilitas yaitu, jika nilai Cronbach's Alpha (CA) lebih besar dari ($>$) 0,60 dinyatakan kuesioner konsisten dan reliabel. Sementara, jika nilai Cronbach's Alpha (CA) lebih kecil dari ($<$) 0,60 dinyatakan kuesioner tidak konsisten dan reliabel.

3. Analisis *E-Servqual* dan *Zone Of Tolerance*

a. Pengukuran Layanan yang Diinginkan

Mengukur tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diinginkan oleh pelanggan dengan menggunakan jumlah dan rata-rata hasil pengukuran yang berkaitan dengan kualitas layanan yang diinginkan (Waliyuddin et al., 2023).

b. Pengukuran Layanan yang Dirasakan

Mengukur tingkat kualitas layanan yang saat ini dirasakan oleh pelanggan dengan menggunakan jumlah dan rata-rata hasil

pengukuran yang berkaitan dengan kualitas layanan yang dirasakan (Waliyuddin et al., 2023).

c. Pengukuran Layanan yang Memadai

Mengukur pelayanan minimum yaitu dengan menggunakan jumlag dan rata-rata hasil pengukuran yang berkaitan dengan layanan yang memadai (Waliyuddin et al., 2023).

d. Pengukuran *Zone Of Tolerance*

Pengukuran *Zone Of Tolerance* dihitung dengan rumus:

$$\text{Zone Of Tolerance} = \text{Layanan Diinginkan} - \text{Layanan Memadai}$$

$$\text{MSA} = \text{Layanan yang Dirasakan} - \text{Layanan yang Memadai}$$

$$\text{MSS} = \text{Layanan yang Dirasakan} - \text{Layanan yang Diinginkan}$$

$$\text{Posisi MSA} = \text{ZOT} - \text{MSA}$$

$$\text{Posisi MSS} = \text{ZOT} - \text{MSS}$$

$$\text{Posisi Layanan Sekarang} = \text{Lay. Dirasakan} - \text{Lay. Memadai}$$

Keterangan :

MSA : *Measure of Adequate*

MSS : *Measure of Service Superiority*

Pemetaan *zone of tolerance* yaitu apabila nilai layanan sekarang berada di atas posisi dari MSS, dapat disimpulkan bahwa konsumen merasa puas atas layanan yang diterima. Sedangkan, konsumen akan merasa tidak puas dengan layanan yang diterima jika nilai layanan sekarang berada di bawah posisi dari MSA (Waliyuddin et al., 2023).