



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis dan Sifat Penelitian

Pendekatan yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif merupakan pendekatan yang digunakan penelitian dalam hal menguji teori. Ciri utama yang terlihat dari pendekatan kuantitatif adalah objektif, menganalisis pengaruh atau hubungan antar variabel, serta metode yang digunakan antara lain survei, eksperimen, dan analisis isi kuantitatif.

Dalam paradigma kuantitatif, gagasan – gagasan positivisme dianggap sebagai akar paradigma tersebut (Bungin, 2005, h. 31). Paradigma ini merupakan tradisi pemikiran dari Prancis dan Inggris yang dipelopori oleh John Locke, David Hume, dan Berkeley yang menekankan pengalaman sebagai sumber dari pengetahuan. Aliran filsafat positivistik sesungguhnya dipelopori oleh August Comte (1788 – 1857). Menurut positivistik, ilmu harus memenuhi kriteria: (1) objektif, di mana teori mengenai semesta harus bebas nilai. (2) fenomenalisme, ilmu pengetahuan mengenai sesuatu yang dapat diamati. (3) reduksionisme, semesta direduksi menjadi fakta yang dapat diamati. (4) naturalisme, alam semesta adalah objek yang bergerak secara mekanis. Pandangan positivistik memiliki

pengaruh yang kuat, sehingga mengklaim bahwa ilmu (*sains*) adalah ilmu pengetahuan yang nyata dan positivistik. Maka ilmu pengetahuan yang tidak positivistik bukanlah ilmu (*sains*). Paradigma positivistik ini kemudian melahirkan pendekatan kuantitatif dalam penelitian sosial di mana objek penelitian bersifat naturalistik, empiris, dan behavioristik. Tidak hanya itu, objek penelitian yang diteliti pun harus memenuhi kriteria objektif, fenomenalisme, reduksionisme, dan naturalisme.

Penelitian yang dilakukan menggunakan pendekatan Kuantitatif, yang bersifat eksplanatif. Format eksplanasi dimaksud untuk menjelaskan suatu generalisasi sampel terhadap populasinya atau menjelaskan hubungan, perbedaan atau pengaruh satu variabel dengan variabel yang lain (Bungin, 2005, h. 38). Sifat penelitian eksplanatif umumnya digunakan untuk menyempurnakan atau mengembangkan teori. Tidak hanya itu, penelitian eksplanatif juga mempunyai kredibilitas untuk mengukur, menguji hubungan sebab akibat dari dua atau lebih variabel. Penelitian eksplanatif ini menggunakan sampel dan hipotesis yang diuji dengan statistik inferensial.

3.2 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei. Dalam melakukan metode ini, peneliti melakukan penelitian

ke lapangan untuk bertemu dengan sejumlah orang / bukan orang (populasi). Metode survei juga dilakukan dengan menyebarkan angket kepada populasi untuk diisi. Angket merupakan suatu daftar pertanyaan atau pernyataan tentang topik tertentu yang diberikan kepada subyek, baik secara individual atau kelompok, untuk mendapatkan informasi tertentu, seperti preferensi, keyakinan, minat, dan perilaku (Taniredja dan Mustafidah, 2011: 44).

3.3 Populasi dan *Sampling*

Penelitian yang dilakukan melibatkan sejumlah populasi yang memenuhi kriteria yaitu *followers* Twitter @im3ooredoo. Populasi *followers* Twitter @im3ooredoo tersebut cukup banyak maka dilakukan *sampling*.

3.3.1 Populasi

Menurut Taniredja dan Mustafidah (2011:33), populasi dirumuskan sebagai semua anggota sekelompok orang, kejadian, atau obyek yang telah dirumuskan secara jelas. Dalam penelitian ini populasi yang diteliti adalah pengguna Indosat Ooredoo di Jakarta. Menurut Twitter @im3ooredoo pada 12 Desember 2016, *followers*-nya berjumlah 606.000.

3.3.2 *Sampling*

Menurut Ali (1985:54), sampel penelitian adalah sebagian yang diambil dari keseluruhan obyek yang diteliti

yang dianggap mewakili terhadap seluruh populasi dan diambil dengan menggunakan teknik tertentu. Untuk mengambil sebagian dari populasi menjadi sampel dilakukan metode *sampling*.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik sampel nonprobabilitas (*non-probability sampling*). Yang dimaksud nonprobabilitas adalah sampel tidak melalui teknik *random* (acak). Di sini semua anggota populasi belum tentu memiliki peluang yang sama untuk dipilih menjadi sampel, disebabkan pertimbangan-pertimbangan tertentu oleh peneliti. Beberapa teknik *sampling* yang termasuk non-probabilitas menurut Kriyantono (2009, h. 156-158) adalah :

a. *Sampling Purposif (Purposive Sampling)*

Teknik ini mencakup orang-orang yang diseleksi atas dasar kriteria-kriteria tertentu yang dibuat periset berdasarkan tujuan riset, sehingga orang-orang yang tidak sesuai dengan kriteria tersebut tidak dijadikan sampel.

b. *Sampling Kuota (Quota Sampling)*

Sampling kuota adalah teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai kriteria-kriteria tertentu sampai jumlah kuota yang diinginkan periset. Dalam teknik ini, periset menentukan jumlah tertentu untuk setiap strata (kuota) lalu menentukan siapa saja orang-

orang yang memenuhi kriteria sampai jumlah yang ditentukan (kuota) terpenuhi.

c. *Sampling Berdasarkan Kemudahan (Available Sampling/Convenience Sampling)*

Pemilihan sampel ini berdasarkan kemudahan data yang dimiliki oleh populasi. Periset bebas memilih siapa saja anggota populasi yang mempunyai data berlimpah dan mudah diperoleh periset. Keuntungan teknik ini adalah menghemat waktu dan biaya, tetapi mempunyai tingkat generalisasi yang rendah. Teknik ini biasanya untuk riset awal atau penjajakan.

d. *Sampling Kebetulan (Accidental Sampling)*

Teknik ini memilih siapa saja yang kebetulan dijumpai untuk dijadikan sampel. Teknik ini digunakan antara lain karena periset merasa kesulitan untuk menemui responden atau karena topik yang diriset adalah persoalan umum yang diketahui semua orang. Namun, teknik ini sangat diragukan dalam hal prinsip representatif.

e. *Sampling Snowball*

Teknik ini bagaikan bola salju yang menggelinding dari puncak gunung ke lembah, semakin lama semakin membesar ukurannya. Jadi, teknik ini merupakan teknik

penentuan sampel yang awalnya berjumlah kecil, kemudian berkembang semakin banyak. Orang yang dijadikan sampel pertama diminta memilih atau menunjuk orang lain untuk dijadikan sampel lagi, begitu seterusnya sampai jumlahnya lebih banyak.

Peneliti menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan *purposive sampling* karena peneliti memiliki ketentuan terutama *sample*, yakni menggunakan operator Indosat Ooredoo dan *follow* Twitter @im3ooredoo yang merupakan *official account* dari Indosat Ooredoo. Selain itu, *sample* pernah melakukan pembelian paket data Indosat Ooredoo secara berulang selain menggunakan #TwitBuy Indosat Ooredoo. Teknik *purposive sampling* ini didasarkan pada kriteria yang dibuat oleh peneliti untuk mencapai tujuan riset yang lebih dalam dan bukan hanya representatif dari tujuan yang bisa digeneralisasikan (2009, h. 156). Kelemahan dari *purposive sampling* adalah hasil penelitian tidak dapat diproyeksikan untuk populasi yang lebih besar.

Sebelum melakukan metode *sampling*, peneliti menentukan jumlah sampel yang akan diteliti. Jumlah populasi yang diteliti besar, maka peneliti menggunakan rumus Slovin untuk menghitung jumlah sampel yang akan diteliti. Berikut adalah rumusnya.

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot (e^2)}$$

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = batas toleransi error

(Sujarweni, 2014, 16)

Batas toleransi eror bisa berbeda-beda ada yang 1%, 2%, 3%, 4%, 5%, atau 10% seperti yang diungkapkan Umar (2009, h. 162). Peneliti menggunakan 5% sebagai e untuk memperoleh keakuratan sebesar 95%.

Apabila dihitung dengan menggunakan rumus di atas:

$$399,9 = \frac{606000}{1 + 606000 \cdot (0.05^2)}$$

$$n = 399,9 \approx 400$$

Maka pada penelitian ini, penulis akan menyebarkan kuesioner kepada 400 orang. Penulis akan menyebarkan kuesioner secara *online* melalui Twitter. Kriteria responden ini adalah menggunakan Indosat Ooredoo sebagai operator selular yang aktif juga *follow* Twitter *official* Indosat Ooredoo di @im3ooredoo.

3.4 Operasionalisasi Variabel

Bungin (2005, h. 59) menyatakan bahwa variabel adalah “fenomena yang bervariasi dalam bentuk, kualitas, kuantitas, mutu standar dan sebagainya”. Dalam Bahasa Inggris pun kata variabel memiliki arti berubah-ubah (tidak tetap). Kidder (1981) menyatakan bahwa variabel merupakan suatu kualitas yang peneliti pelajari dan membuat kesimpulan.

Dalam penelitian ini, peneliti meneliti 2 variabel yaitu:

a. Variabel Independen (X)

Variabel independen atau disebut juga variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi variabel lainnya. Variabel ini mampu mengubah suatu hal pada variabel tergantungnya (Bungin, 2005, h. 62). Variabel ini juga diduga menjadi penyebab dari variabel lainnya (Kriyantono, 2009, h. 21). Pada penelitian ini, variabel (X) adalah *E-Service Quality*.

b. Variabel Dependen/Endogen (Y)

Variabel ini disebut juga variabel terikat, karena dipengaruhi oleh variabel lainnya. Variabel ini merupakan akibat yang dipengaruhi oleh variabel independen (Kriyantono, 2009, h. 21). Dalam penelitian ini, variabel (Y) adalah Minat Beli.

Adapun definisi variabel independen dan dependen yang digunakan peneliti dapat dijabarkan menjadi berikut.

a. *E-Quality Service*

Menurut Santos, dalam Hu, Wang, dan Hung (2012, h. 91), *e-quality service* adalah evaluasi keseluruhan mengenai keberhasilan serta kualitas *online service* yang diberikan pada sebuah *website*.

b. Minat Beli

Mehta (1994, h. 66) mendefinisikan minat beli sebagai kecenderungan konsumen dalam membeli sebuah merek atau mengambil tindakan yang berhubungan dengan pembelian yang dapat diukur dari tingkat kemungkinan konsumen melakukan pembelian.

Dalam rangka menurunkan variabel menjadi pertanyaan kuesioner yang digunakan sebagai instrumen penelitian, peneliti menjabarkan variabel dalam bagan dan tabel operasionalisasi variabel berikut.









3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan peneliti untuk mengumpulkan informasi dari sampel untuk memenuhi kebutuhan penelitian. Berikut adalah teknik yang dilakukan untuk mengumpulkan data.

3.5.1 Data Primer

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian yang akan disebarakan kepada responden. Menurut Arikunto (2006, h. 151), kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang ia ketahui. Kuesioner ini ditujukan pada sampel dari populasi pengguna Indosat Ooredoo di Jakarta. Kuesioner akan berisi pertanyaan yang didasarkan pada indikator variabel dalam operasionalisasi variabel. Jawaban kuesioner yang disebarakan peneliti diukur menggunakan skala jumlahan. Menurut Rakhmat (2007, h. 94), skala jumlahan merupakan skala pengukuran kuesioner dengan memberikan nilai tinggi pada respon positif dan nilai rendah pada respon negatif dalam kuesioner.

3.5.2 Data Sekunder

Data sekunder yang digunakan peneliti adalah studi pustaka. Studi pustaka merupakan teknik pengumpulan data dari

buku referensi, jurnal ilmiah, bahan publikasi resmi, juga *online*.

3.6 Teknik Pengukuran Data

Jawaban kuesioner dari responden kemudian akan dikelompokkan dan dibandingkan sebagai langkah untuk menganalisis data. Untuk mempermudah langkah tersebut maka peneliti menggunakan skala jumlahan yang biasa digunakan sebagai skala pengukuran kuesioner. Skala jumlahan yang umumnya digunakan adalah skala Likert.

Menurut Widoyoko (2012, h. 104-107) prinsip utama skala Likert adalah menentukan lokasi kedudukan seseorang dalam suatu kontinum sikap terhadap objek sikap, mulai dari sangat negatif sampai dengan sangat positif. Penentuan lokasi itu dilakukan dengan mengkuantifikasi respon seseorang terhadap butir pernyataan atau pertanyaan yang disediakan pada kuesioner.

Dengan menggunakan Skala Likert, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi dimensi kemudian diuraikan dalam bentuk indikator variabel. Indikator tersebut kemudian akan dijadikan titik tolak dalam menyusun butir-butir pernyataan atau pertanyaan keusioner. Jawaban dari setiap butir instrumen yang menggunakan Skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif.

Terdapat tiga alternatif model penggunaan skala Likert yakni model tiga pilihan (skala tiga), empat pilihan (skala empat), dan lima pilihan (skala lima).

1. Pilihan respon skala tiga terdiri atas Setuju (S), Netral (N) dan Tidak Setuju (TS). Kekurangan pilihan respon ini adalah variabilitas respon yang terbatas, sehingga kurang mampu mengungkapkan secara maksimal perbedaan sikap responden. Selain itu, kecenderungan responden untuk memilih alternatif tengah sebagai pilihan yang dianggap paling aman (cukup, netral, atau ragu-ragu) cukup tinggi. Dengan kekurangan ini, pilihan respon skala tiga jarang digunakan oleh peneliti sebagai instrumen pengukuran.
2. Pilihan respon skala empat terdiri atas Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Pilihan respon ini memiliki variabilitas respon lebih baik atau lengkap dibandingkan skala tiga, sehingga mampu mengungkap perbedaan sikap responden dengan lebih maksimal. Selain itu, pilihan respon ini juga menghindari peluang bagi responden untuk menentukan sikap netral atau ragu-ragu terhadap fenomena sosial yang ditanyakan atau dinyatakan dalam instrumen.
3. Pilihan respon skala lima terdiri atas Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Ragu-ragu/Netral (R/N), Tidak Setuju (TS), dan Sangat

Tidak Setuju (STS). Pilihan respon ini memiliki variabilitas respon lebih baik atau lengkap dibandingkan skala empat, namun, memiliki kekurangan yang sama dengan pilihan respon skala tiga yakni kecenderungan responden untuk memilih alternatif tengah sebagai pilihan yang dianggap paling aman.

Adapun skala pengukuran yang akan dipilih oleh peneliti adalah pilihan respon skala Likert lima dengan tujuan untuk memberikan kesempatan variabilitas jawaban oleh responden.

Skor	Keterangan
5	Sangat Setuju
4	Setuju
3	Netral
2	Tidak Setuju
1	Sangat Tidak Setuju

Tabel 3.3 Skala Likert Model

3.6.1 Uji Validitas

Salah satu prinsip ilmiah dari penelitian adalah valid.

Menurut Arikunto (1998:160), validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat – tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid mempunyai validitas yang tinggi (Taniredja dan Mustafidah, 2011, h. 42). Begitu pula sebaliknya.

Validitas penelitian dapat diklasifikasikan menjadi validitas internal dan eksternal. Validitas internal mengenai keyakinan peneliti akan kesahihan hasil penelitian.

Sedangkan validitas eksternal mengenai tingkat generalisasi hasil penelitian yang diperoleh. (Taniredja dan Mustafidah, 2011, h. 42). Uji validitas dilakukan dengan uji signifikansi. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan r hitung dengan tabel r *Product Moment*.

Sebelum penelitian menyebarkan kuesioner kepada populasi, maka peneliti menyebarkan kuesioner kepada 30 responden yang sejenis dengan populasi untuk menguji validitas dari kuesioner sebagai instrumen penelitian. Data tersebut kemudian diolah dengan *software* dengan signifikansi 5% (0.05). Sebagai acuan digunakan tabel r *Product Moment* (Lampiran 1), yang mana kuesioner dinyatakan valid apabila r hitung $>$ r tabel. Dengan 30 responden, maka r hitung dibandingkan dengan r tabel angka 0.361.

3.6.1.1 Variabel X (*E-Service Quality*)

Berdasarkan hasil uji Validitas, terdapat 2 pernyataan variabel X yang dinyatakan tidak valid untuk digunakan dalam penelitian.

Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel X (*E-Service Quality*)

Pernyataan	r hitung	Sig.	Kriteria Uji
X1	0.649**	0.000	Valid
X2	0.572**	0.001	Valid
X3	0.673**	0.000	Valid
X4	0.473**	0.008	Valid
X5	0.425*	0.019	Valid
X6	0.574**	0.001	Valid
X7	0.609**	0.000	Valid
X8	0.416*	0.000	Valid
X9	0.655**	0.000	Valid
X10	0.758**	0.000	Valid
X11	0.572**	0.000	Valid
X12	0.436*	0.016	Valid
X13	0.332	0.073	Tidak Valid
X14	0.672**	0.000	Valid
X15	0.722**	0.000	Valid
X16	0.702**	0.000	Valid
X17	0.468**	0.009	Valid
X18	0.603**	0.000	Valid
X19	0.652**	0.000	Valid
X20	0.372**	0.043	Valid
X21	0.534**	0.002	Valid
X22	0.671**	0.000	Valid
X23	0.615**	0.000	Valid
X24	1		Valid

3.6.1.2 Variabel Y (Minat Beli)

Berdasarkan hasil uji validitas, seluruh pernyataan variabel Y dinyatakan valid untuk digunakan dalam penelitian.

Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel Y (Minat Beli)

Pernyataan	r hitung	Sig.	Kriteria Uji
Y1	0.493**	0.006	Valid
Y2	0.687**	0.000	Valid
Y3	0.510**	0.004	Valid
Y4	0.732**	0.000	Valid
Y5	0.820*	0.000	Valid
Y6	1		Valid

3.6.2 Uji Reliabilitas

Suatu alat pengukur dikatakan *reliable* bila alat itu dalam mengukur suatu gejala pada waktu yang berlainan senantiasa menunjukkan hasil yang sama (Nasution, 2007, h. 77). Reliabilitas menunjukkan bahwa suatu instrumen dapat diandalkan untuk mengumpulkan data. Instrumen yang memenuhi standar reliabilitas dapat digunakan kapan pun dan hasilnya akan tetap sama dalam penelitian yang sama. Uji reliabilitas dilakukan melalui *software* SPSS 24 for Windows dengan mengacu pada nilai *Cronbach's Alpha*. Semakin mendekati angka 1, maka instrument dinyatakan semakin reliabel.

Tabel 3.6 Tabel Nilai *Cronbach's Alpha*

Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Tingkat Reliabilitas
0.00 – 0.20	Kurang Reliabel
0.20 – 0.40	Agak Reliabel
0.40 – 0.60	Cukup Reliabel
0.60 – 0.80	Reliabel
0.80 – 0.90	Sangat Reliabel

Sumber: Triton, 2006, h. 248

Dengan acuan tersebut, maka angka reliabilitas yang tepat sehingga dapat digunakan sebagai instrument penelitian adalah >0.60.

3.6.2.1 Variabel X (*E-Service Quality*)

Tabel berikut menunjukkan *Cronbach's Alpha* untuk variabel X sebelum dan sesudah menghilangkan indikator yang tidak valid.

Tabel 3.7 Tabel Uji Reliabilitas Variabel X (*e-Service Quality*)

Variabel	Sebelum		Sesudah	
	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
<i>E-Service Quality</i>	0.968	24	0.967	23

Apabila dihilangkan indikator yang tidak valid, maka nilai *Cronbach's Alpha* menjadi 0.967 yang berada dalam kategori Sangat Reliabel.

3.6.2.2 Variabel Y (Minat Beli)

Tabel berikut menunjukkan *Cronbach's Alpha* untuk variabel Y dan berada pada kategori Sangat Reliabel.

Tabel 3.8 Tabel Uji Reliabilitas Variabel Y (Minat Beli)

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0.922	6

3.7 Teknik Analisis Data

Peneliti melakukan penelitian “Efektivitas *E-Service Quality* untuk Meningkatkan Minat Beli Pelanggan: Studi pada #Twitbuy Indosat Ooredoo”. Karena peneliti menganalisis efektivitas variabel Y untuk meningkatkan variabel y, maka peneliti menggunakan analisis Korelasi *Pearson Product Moment* (Korelasi PPM). Analisis korelasi sederhana digunakan untuk mengukur korelasi antara variabel Y (*E-Service Quality*) dan variabel Y (Minat Beli). Analisis dilakukan dengan *software SPSS 24 for Windows* dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut (Riduwan & Kuncoro, 2014, h. 64):

- a. Jika nilai probabilitas 0.05 lebih kecil atau sama dengan nilai probabilitas *Sig.* atau $[0.05 \leq \text{Sig.}]$, artinya tidak signifikan.
- b. Jika nilai probabilitas 0.05 lebih besar atau sama dengan nilai probabilitas *Sig.* atau $[0.05 \geq \text{Sig.}]$, artinya signifikan.

Kuat atau tidaknya hubungan korelasi ditentukan berdasarkan tabel di bawah ini.

Tabel 3.9. Tabel Tafsiran Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0.00 – 0.199	Sangat Rendah
0.20 – 0.399	Rendah
0.40 – 0.599	Sedang
0.60 – 0.799	Kuat
0.80 – 1.00	Sangat Kuat

Kemudian penulis juga melakukan analisis regresi linier berganda. Menurut Priyatno (2008, h. 73), analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan

Persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y' = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n$$

Keterangan :

Y = Variabel dependen (nilai yang diprediksikan)

a = Konstanta (nilai Y' apabila $X_1, X_2, \dots, X_n = 0$)

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

X = Variabel independen

