



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

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Sifat Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif eksplanatif. Penelitian eksplanatif dimaksudkan untuk menjelaskan suatu generalisasi sampel terhadap populasinya atau menjelaskan hubungan, perbedaan, atau pengaruh suatu variabel dengan variabel lain (Bungin, 2010). Penelitian ini bersifat menjelaskan hingga mendapatkan jawaban yang pasti. Variabel independen yang terdapat dalam penelitian ini adalah komentar UGC (positif vs negatif). Sementara variabel terikat dalam penelitian adalah *perceived quality*. Dengan demikian, dalam penelitian yang bersifat eksplanatif, hasil penelitian akan menjelaskan mengenai apakah terdapat hubungan antara variabel independen dengan variabel terikat.

Hasil yang akan didapatkan akan coba dijelaskan dan disangkutpautkan ke teori sehingga terjadi kejelasan dan keobjektifan. Dalam menjelaskan hubungan antara kedua variabel penulis tidak diperkenankan untuk menambahkan nilai-nilai dari peneliti atau subjektifitas.

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian dalam penelitian ini adalah eksperimen. Menurut Emmory dalam Jaedun (2011) metode eksperimen adalah bentuk investigasi yang digunakan untuk menentukan variabel-variabel dan seperti apa bentuk hubungan antara variabel yang satu dengan yang lainnya. Dalam penelitian eksperimen, peneliti bisa melakukan penelitian dengan melakukan observasi dalam jangka waktu tertentu untuk melihat adakah dampak tertentu atau perbedaan atau efek tertentu yang dihasilkan oleh partisipan ketika terkena *treatment* atau faktor tertentu (Jones & Bartlet Learning, 2016). Untuk penelitian ini, peneliti menggunakan metode eksperimen untuk mendapatkan penilaian partisipan secara tertulis. Eksperimen akan dilakukan dengan memberikan *treatment* variabel dependen X (komentar UGC) yang memiliki sifat pesan berbeda (positif vs negatif) kepada partisipan penelitian.

Metode eksperimen memiliki sifat general dan acak, sehingga penelitian ini dilakukan kepada partisipan acak dari kelas-kelas tertentu. Dengan demikian hasil penelitian diharapkan dapat menghasilkan hasil yang umum dan objektif. Desain metode penelitian eksperimen yang digunakan dalam penelitian ini adalah Desain Eksperimen Sebenarnya. Dalam model desain eksperimen sebenarnya, peneliti melakukan penelitian eksperimen dengan desain penelitian kepada kelompok kontrol *pasca-test* dengan subjek diacak dan terdapat dua kelompok berbeda.

Tabel 3.1 Desain Jenis Penelitian Eksperimen Sebenarnya

Kelas	<i>Treatment</i>	Hasil
Positif	X₁	O₁
Negatif	X₂	O₂

Sumber: Peneliti

Desain penelitian eksperimen model ini digunakan tanpa dilakukannya pra-tes, dilakukan secara acak, dan memiliki dua kelompok yang akan diberikan *treatment* berbeda. Maka dari itu, model penelitian eksperimen ini digunakan oleh peneliti karena memiliki kesesuaian dengan kebutuhan penelitian eksperimen yang dilakukan oleh peneliti.

3.3 Prosedur Penelitian

3.3.1 Prosedur

Dalam menjalankan penelitian eksperimental ini, peneliti membuat dua halaman Facebook yang terbagi menjadi dua macam kondisi atau *treatment*. Kondisi yang dibuat memiliki perbedaan yang terbagi menjadi satu halaman yang memuat komentar UGC positif dan satu halaman lagi yang memuat komentar UGC negatif. Penelitian dengan metode eksperimental memiliki sifat bebas dan acak dengan ketentuan setiap variabel penelitian harus memiliki minimal sample sekelas dengan jumlah 40 partisipan. Dalam pelaksanaan penelitian, peneliti mendapatkan 2 kelompok kelas dengan total

partisipan sebanyak 141 partisipan, yang terbagi dua dengan jumlah 67 partisipan di kelas A dan 74 partisipan di kelas B.

Tabel 3.2 Kelas Partisipan Penelitian

		<i>Perceived Quality</i>
Komentar UGC	Positif	A n: 67
	Negatif	B n: 74

Pelaksanaan penelitian dilakukan dengan melakukan kunjungan ke Universitas Bunda Mulia yang menjadi lokasi dari partisipan penelitian ini. Kunjungan dilakukan sebanyak 3 kali di hari yang berbeda-beda ke dalam 4 kelas di Universitas Bunda Mulia. Empat kelas sebelumnya sudah peneliti bagi terlebih dahulu ke dalam 2 kelompok kelas, yaitu kelas A (menerima *treatment* komentar UGC positif) dan kelas B (menerima *treatment* komentar UGC negatif) dengan rincian seperti pada table 3.2. Partisipan yang melebihi angka minimal atau tidak secara akurat berjumlah 40 partisipan seperti jumlah minimum standar penelitian dengan metode eksperimen ini tetap peneliti jalankan untuk menjaga kealamian penelitian. Jumlah partisipan berbeda tidak mempengaruhi hasil secara ilmiah dan statistik karena pada dasarnya masing-masing partisipan baik sama atau berbeda jumlahnya tetap menerima *treatment* yang sama dan hasil uji yang

dihitung adalah rata-rata penilaian, sehingga perbedaan jumlah partisipan dari dua kelompok kelas tidak memiliki dampak yang berbeda.

Dalam kunjungan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, di masing-masing kelompok kelas, peneliti menyajikan secara langsung *treatment* penelitian yang sudah dibuat. Secara rinci dan terkontrol, peneliti memberikan pengarahannya dan arahan stimulasi kepada kelas partisipan agar dapat mengikuti dan menerima *treatment* dengan baik. Peneliti kemudian memastikan seluruh partisipan mengerti dan sudah menyimak *treatment* secara menyeluruh dan paham dengan kondisi dalam *treatment* yang diberikan secara keseluruhan. Setelah selesai dengan penyajian *treatment* peneliti memberikan lembar penilaian penelitian kepada partisipan yang berisikan indikator penilaian *perceived quality* dengan skala penilaian 1-11. Penilaian dilakukan oleh partisipan dengan waktu sebanyak 15-20 menit, tentunya dengan bantuan dan arahan dari peneliti untuk memastikan kesamaan pemahaman dari indikator penilaian agar tidak terjadinya salah persepsi atau kesalahpahaman. Aktivitas penelitian ini peneliti lakukan ke semua kelompok kelas partisipan hingga seluruh data yang dibutuhkan untuk penelitian ini terkumpul.

Pasca pengumpulan data, peneliti mengolah data lembar penilaian dan memasukkannya ke dalam tabel Excel untuk mempermudah proses pengolahan data. Pengolahan data penelitian dilakukan dengan aplikasi SPSS versi 23 yang dilakukan dengan tahapan seperti berikut:

1. Uji validitas dengan teknik analisis korelasi Pearson

2. Uji reliabilitas dengan penilaian Cronbach's Alpha
3. Uji perbedaan nilai rata-rata dengan teknik analisis *Independent Sample Test*
4. Uji signifikansi perbedaan nilai rata-rata dengan uji Levene

Melalui tahapan-tahapan tersebut, ditemukanlah hasil penelitian yang dibutuhkan untuk membuktikan dan menjawab pertanyaan penelitian ini.

3.4 Operasionalisasi Variabel

3.4.1 Komentar *User Generated Content*

Dalam melakukan penelitian terkait, dengan menggunakan metode eksperimen, peneliti menciptakan simulasi keadaan komentar *user generated content* yang sesuai dengan kondisi yang dibutuhkan dalam penelitian. Proses pembuatan variabel ini diawali dengan pembuatan dua *e-mail* berbeda yang diharuskan untuk melakukan pendaftaran di halaman Facebook. Kemudian masing-masing *e-mail* akan digunakan untuk proses *sign up* dan pembuatan halaman Facebook merek yang akan dijadikan objek penelitian.

Setelah terdaftar, peneliti langsung membuat sebuah merek dan mendaftarkannya. Masing-masing halaman Facebook akan di isi dengan *posting* konten dari merek itu sendiri. Kemudian, kolom komentar konten terkait akan peneliti isi dengan tulisan-tulisan berupa *user generated content* yang menyatakan opini, *review*, hingga pandangan lengkap mengenai pengalaman subjek buatan yang peneliti

kondisikan agar sesuai dengan keadaan penelitian. Sehingga terciptalah halaman Facebook yang memiliki komentar *user generated content* yang dapat dijadikan objek pemenuhan kondisi penelitian.

Kedua halaman Facebook merek yang sudah dibuat memiliki dua jenis halaman berbeda. Perbedaan halaman Facebook yang dimaksud adalah ada satu halaman yang memuat komentar UGC dengan pesan positif dan ada yang memuat komentar UGC dengan pesan negatif. Pesan positif komentar UGC halaman Facebook berisikan pesan yang memiliki nilai tinggi seperti pujian, kesenangan, rekomendasi, hingga kepuasan terhadap merek dari produk. Sementara pesan negatif komentar UGC halaman Facebook berisikan pesan yang memiliki nilai rendah seperti kritik, kejelekan, ejekan, hinaan, hingga ketidakpuasan terhadap merek dari produk.

3.4.2 Perceived Quality

Menurut Yoo dalam Tarmedi, E (2014) ada beberapa indikator dari *perceived quality* yang dapat dijadikan pengukur, yakni:

1. Menganggap merek tertentu berkualitas tinggi
2. Kemungkinan kualitas merek tertentu sangat tinggi
3. Kemungkinan bahwa merek tertentu memiliki bakal fungsional sangat tinggi
4. Kemungkinan bahwa merek tertentu memiliki tingkat keandalan (*reliability*) sangat tinggi

5. Merek tertentu pasti berkualitas sangat bagus
6. Merek tertentu kelihatannya berkualitas sangat jelek

Pemahaman yang bisa peneliti uraikan melalui masing-masing indikator tersebut adalah untuk indikator pertama, kita menganggap merek terkait memiliki kualitas tinggi. Kedua, kita melihat adanya kemungkinan (belum pasti) bahwa merek terkait memiliki kualitas sangat tinggi atau lebih tinggi dari anggapan kita. Ketiga, kita melihat bahwa dalam penggunaan merek terkait ada kemungkinan bahwa merek tersebut memiliki kegunaan yang sangat tinggi. Keempat, ada kemungkinan bahwa merek terkait dapat lebih diandalkan dibandingkan dengan merek lain sejenisnya. Kelima, kita yakin bahwa merek terkait memiliki kualitas yang sangat bagus secara keseluruhan, baik dari kegunaan, keandalan, dan kualitas fisik produknya. Terakhir, kita dapat menilai secara nyata bahwa ternyata merek terkait memiliki kualitas yang tidak baik atau sangat jelek secara keseluruhan.

Melalui indikator dari *perceived quality* yang diuraikan oleh Yoo, operasionalisasi variabel *perceived quality* dalam penelitian untuk melihat pengaruh komentar *user generated content* terhadap *perceived quality* suatu merek dapat diuraikan seperti bagan dibawah ini.

Tabel 3.3 Operasional Variabel *Perceived Quality*

No	Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
1	<i>Perceived Quality</i>	Merek memiliki kualitas tinggi	Menggunakan skala Thurstone 1-11 peringkat. Pengukuran dilakukan dengan meli
		Mungkin merek memiliki kualitas lebih tinggi dari anggapan atau sangat tinggi	
		Mungkin merek memiliki kegunaan fungsional yang tinggi	
		Mungkin merek dapat lebih diandalkan dibanding merek sejenis	
		Merek terkait memiliki kualitas sangat bagus secara keseluruhan, baik dari kegunaan ataupun keandalan	
		Merek terkait memiliki kualitas sangat jelek secara keseluruhan, baik dari kegunaan ataupun keandalan	

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menciptakan desain simulasi eksperimen (*treatment*) yang kemudian akan disajikan dan dinilai oleh partisipan dengan menggunakan lembar penilaian penelitian. Tahapan pertama pengumpulan data harus dilakukan dengan pembuatan *treatment* yang dalam penelitian ini berupa halaman Facebook yang disertai dengan muatan komentar UGC pada konten halaman Facebook terkait. Setelah memiliki desain simulasi eksperimen, penyusunan penilaian penelitian perlu dilakukan untuk mendapatkan hasil penelitian yang sesuai dan cukup. Pada penelitian ini, peneliti akan melakukan tes ke dalam sampel kelas mahasiswa berusia 18-25 tahun, sesuai dengan data usia pengguna Facebook terbanyak menurut *We Are Social*.

Penelitian akan dilakukan dengan cara kunjungan ke kelompok kelas yang terbagi menjadi 2, yaitu kelompok kelas yang menerima *treatment* komentar UGC positif dan negatif, sesuatu dengan keperluan penelitian. Partisipan penelitian secara berkelompok akan disajikan *treatment* penelitian eksperimen yang sudah dibuat dan diharuskan untuk memberikan penilaian mereka berdasarkan *treatment* yang sudah disajikan. Uji kunjungan ke kelas sampel dan tes ini dilakukan untuk mendapatkan data sebab akibat melalui observasi kepada kelompok tertentu secara lebih general dan objektif, sebagai salah satu keunggulan dari metode penelitian eksperimen.

3.6 Teknik Pengukuran Data: Uji Validitas dan Reliabilitas

3.6.1. Uji Validitas

Validitas merupakan sebuah ukuran yang menunjukkan suatu instrument itu sah atau tidak, sah dalam artian instrument yang kita gunakan sesuai dengan apa yang kita teliti. Untuk memperoleh validitas, menurut Fraenkel (dikutip dalam Suharsaputra, 2012) terdapat tiga langkah yang dapat dilakukan, yakni: pertama, variabel yang diukur harus didefinisikan dengan jelas. Kedua, hipotesis harus mampu membedakan orang dengan tingkat gradasi berbeda pada situasi tertentu. Terakhir, hipotesis tersebut harus diuji secara logis dan empiris (Suharsaputra, 2012).

Dalam penelitian dengan metode eksperimen yang variabel bebasnya berupa perlakuan atau simulasi keadaan yang sudah direncanakan oleh peneliti. Maka, untuk mendapatkan hasil pengaruh variabel bebas (komentar UGC) terhadap variabel terikat (*perceived quality*), terdapat variabel luar yang harus dikontrol oleh peneliti. Penelitian eksperimen yang valid adalah penelitian dengan hasil penelitian yang benar-benar berasal dari variabel bebas. Pada umumnya, penelitian eksperimen lebih menekankan pemenuhan validitas internal penelitian, yaitu dengan cara mengontrol dan mengendalikan pengaruh faktor-faktor dari luar yang dapat mempengaruhi hasil eksperimen (Jaedun, 2011, p.4). Dalam Jaedun

(2011) terdapat 6 faktor yang mempengaruhi validitas internal penelitian eksperimen, yaitu:

1. *History*
2. *Maturation*
3. Efek *Testing*
4. *Instrumentation*
5. *Selection*
6. *Statistical Regression*

Uji validitas dalam penelitian eksperimen mengenai komentar UGC (positif vs negatif) terhadap *perceived quality* suatu merek yang peneliti jalankan kali ini memperhatikan dua faktor validitas internal, yakni *history* dan *selection*. *History* merupakan beberapa kejadian yang terjadi atau dialami oleh masing-masing individu dan mempengaruhi tingkah laku serta performansi pada variabel bebas. Disini peneliti mencoba meminimalisir faktor *history* agar tetap menjaga validitas penelitian dengan cara membuat merk merek baru yang tidak familiar dan netral bagi sampel penelitian. Agar pada saat variabel bebas disajikan, sampel penelitian tidak terpaku terhadap citra dan informasi yang telah diketahui dan memberikan jawaban penelitian yang objektif.

Kemudian, faktor *selection* merupakan penggunaan dua atau lebih kelompok yang tidak random sehingga dapat terjadinya bias dalam penentuan kelompok penelitian. Oleh karena itu, peneliti secara random akan memilih kelas-kelas sampel penelitian yang akan diundi secara

acak untuk menentukan kelas mana yang akan menerima perlakuan jenis A dan B. Sehingga validitas penelitian eksperimen ini dapat dijalankan secara objektif dan memiliki hasil yang valid.

Setelah validitas variabel eksperimen dilakukan, validitas statistik pun juga harus dilakukan untuk melihat apakah seluruh instrumen dari operasionalisasi variabel *perceived quality* valid atau tidak. Uji validitas dilakukan dengan teknik uji korelasi Pearson. Uji validitas dengan teknik Pearson dilakukan untuk menemukan adakah pernyataan penelitian mengenai variabel dependen (Y) yang tidak sesuai/kurang tepat untuk dimasukkan ke dalam penelitian. Untuk uji validitas butir pernyataan penelitian, peneliti menggunakan aplikasi SPSS versi 23 dengan hasil rinci seperti berikut.



Tabel 3.4 Uji Validitas Variabel Dependen (Y) Dengan Uji Pearson Melalui SPSS

		Merek berkualitas tinggi (Y1)
Merek berkualitas tinggi (Y1)	<i>Pearson Correlation</i>	1
Mungkin merek berkualitas sangat tinggi (Y2)	<i>Pearson Correlation</i>	0.735**
Fungsional merek sangat tinggi (Y3)	<i>Pearson Correlation</i>	0.628**
Tingkat keandalan merek sangat tinggi (Y4)	<i>Pearson Correlation</i>	0.627**
Yakin merek berkualitas sangat bagus (Y5)	<i>Pearson Correlation</i>	0.653**
Mengira merek berkualitas sangat jelek (Y6)	<i>Pearson Correlation</i>	0.317**
Y Rata-rata	<i>Pearson Correlation</i>	0.812**

Sumber: SPSS versi 23

Dalam uji validitas dengan signifikansi 0.05, pernyataan variabel dapat dikatakan valid apabila R hitung bernilai lebih besar dari R tabel. Penelitian dilakukan kepada 141 partisipan, maka $N=141$ dan $df=139$, maka R tabel dengan signifikansi 0.05 bernilai 0.1654. Dengan demikian hasil korelasi Pearson dari uji statistik harus memiliki nilai lebih dari 0.1654 untuk dapat dianggap pernyataan variabel yang valid.

Dalam uji validitas penelitian yang memiliki enam butir pernyataan variabel dependen, ada satu hal yang harus dimodifikasi oleh peneliti guna menyeimbangkan skor penilaian dari partisipan. Pada pernyataan Y6 (mengira merek berkualitas sangat jelek) seluruh skor penilaian dari partisipan dimasukkan secara terbalik. Hal tersebut perlu dilakukan karena pernyataan Y1 hingga Y5 memiliki sifat yang kontradiktif dengan pernyataan Y6. Pernyataan Y1 hingga Y5 lebih fokus terhadap sisi positif dari variabel dependen, sementara Y6 lebih ke sisi negatif. Apabila tidak disesuaikan penilaiannya maka penilaian akan menjadi tidak seimbang dan sudah pasti menjadikan pernyataan Y6 tidak valid.

Setelah melakukan uji validitas dengan teknik korelasi Pearson dan memperhatikan R tabel dengan $df=139$, peneliti menemukan bahwa seluruh butir pernyataan variabel adalah valid. Dengan demikian uji hasil penelitian dapat dilanjutkan ke tahap berikutnya dengan menggunakan seluruh pernyataan penelitian yang sudah digunakan.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Uji reabilitas ditujukan untuk melihat kestabilan dan konsistensi dari instrument penelitian.. Ada beberapa cara untuk menghitung reliabilitas sebuah penelitian, dalam buku Prosedur Penelitian (Suharsimi, 2010, p.223) terdapat beberapa teknik untuk mencari reliabilitas penelitian (1) dengan rumus Spearman-Brown, (2) dengan rumus Flanagan, (3) rumus Rulon, (4) rumus K-R.20, (5) rumus K-R.21, (6) rumus Hoyt, (7) dan dengan rumus Alpha Cronbach. Untuk uji reliabilitas penelitian ini, akan digunakan rumus koefisien Alpha Cronbach seperti berikut (Suharsimi, 2010, p.223):

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum \sigma^2_{XL}}{\sigma^2_X} \right)$$

Keterangan:

α : Korelasi alpha

k : Jumlah soal

$\sum \sigma^2_{XL}$: Jumlah varian

σ^2_X : Varian total

Setelah dilakukannya uji validitas, uji reliabilitas dilakukan kepada seluruh butir pernyataan yang secara statistik sudah dinilai valid.

Pengujian reliabilitas dilakukan dengan cara menguji coba *instrument* penelitian sekali saja. Setelah diuji coba, pengujian dilakukan dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha* melalui aplikasi SPSS versi

23. Pernyataan penelitian variabel dapat dikatakan reliabel apabila koefisien *Cronbach's Alpha* bernilai lebih dari 0.6 (Pramesti, 2014).

Tabel 3.5 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 - 1.00	Sangat reliabel

Uji reliabilitas variabel Y (*perceived quality*) yang dilakukan dengan memasukan seluruh butir pernyataan variabel Y1 hingga Y6 menghasilkan nilai seperti tabel berikut ini.

Tabel 3.6 Tabel Hasil Uji Reliabilitas Nilai *Cronbach's Alpha* melalui SPSS

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	N
<i>Perceived Quality</i>	0.894	6

Sumber: SPSS versi 23

Berdasarkan hasil uji reliabilitas tersebut, dengan jumlah N sebanyak 6 butir pernyataan, nilai *Cronbach's Alpha* dari pernyataan

variabel Y (*perceived quality*) adalah 0.894. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa pernyataan variabel Y dalam penelitian ini bernilai sangat reliabel.

3.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Independent Sample T-test*. *Independent Sample T-test* merupakan sebuah teknik uji komparatif yang digunakan dalam penelitian untuk menemukan ada atau tidaknya perbedaan *mean* atau rata-rata yang bermakna antar dua kelompok bebas yang memiliki skala interval atau ratio (Hidayat, 2017). Uji dua kelompok bebas yang dimaksud adalah dua kelompok yang berasal dari sumber data dengan kelas berbeda dan tidak berpasangan. Dalam penelitian ini, kelompok berbeda tersebut adalah kelas A (komentar UGC positif) dan kelas B (komentar UGC negatif). Analisis data dengan teknik *independent sample t-test* akan dijalankan menggunakan aplikasi SPSS dengan jumlah total sample minimal 80 orang.

U M N
U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A