

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di STIE GICI Jatiwringin, Kota Bekasi Tahun 2023 sesuai dengan jadwal penelitian yang tertera pada tabel di bawah ini.

Tabel 3.1. Jadwal Pelaksanaan Penelitian

| No | Kegiatan | Maret 2023 | April 2023 | Mei 2023 | Juni 2023 | Juli 2023 |
|----|--------------------------------|------------|------------|----------|-----------|-----------|
| 1 | Observasi Awal | | | | | |
| 2 | Pengajuan izin penelitian | | | | | |
| 3 | Persiapan instrumen penelitian | | | | | |
| 4 | Pengumpulan data | | | | | |
| 5 | Pengolahan data | | | | | |
| 6 | Analisi dan evaluasi | | | | | |
| 7 | Penulisan laporan | | | | | |
| 8 | Seminar hasil penelitian | | | | | |

Sumber: Peneliti 2023

3.2. Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. “Penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang datanya dinyatakan dalam angka dan dianalisis dengan teknik statistik” (Sugiyono, 2014:7). Jenis penelitian ini adalah *explanatory research*, yaitu penelitian yang menyoroti hubungan antara variabel-variabel penelitian dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan (Singarimbun dalam Singarimbun dan Efendi, 2008:5).

Variabel yang diteliti terdapat dua variabel yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Sebagai variabel bebas yaitu kualitas produk, kualitas layanan dan kepercayaan sedangkan variabel terikat yaitu minat menggunakan e-wallet shopee pay.

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Sugiyono (2019:80) berpendapat bahwa “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa STIE GICI Jatiwaringin yang menggunakan e-wallet Shopee Pay.

3.3.2. Sampel

Menurut Sugiyono (2019:127), sampel merupakan sebagian dari populasi yang memiliki karakteristik yang relatif sama dan dianggap bisa mewakili populasi. Karena dalam penelitian ini jumlah mahasiswa STIE Jatiwaringin yang menggunakan e-wallet shopee pay tidak diketahui, maka jumlah pengambilan sampel menggunakan rumus Cochran (Sugiono, 2019:136) sebagai berikut:

$$n_0 = \frac{Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}{d^2}$$

Keterangan

n= jumlah sampel yang dicari

z= nilai tabel normal dengan alpha tertentu

p= fokus kasus

d= aplha (0.05) atau 5% dari tingkat kepercayaan 95% yang umum digunakan dalam penelitian.

$$n = \frac{1.96^2 \cdot 0.5(1 - 0.5)}{0.1^2} = 96.04 \text{ dibulatkan menjadi } 96 \text{ Orang}$$

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang obyektif dan dapat dijadikan landasan dalam proses analisis, maka diperlukan pengumpulan data dengan metode:

1. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengambilan data melalui pertanyaan yang diajukan secara lisan kepada responden (Supriyati, 2011).

2. Kuesioner

Kuesioner merupakan suatu pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan respon atas dasar pertanyaan tersebut. Kuesioner dalam penelitian ini digunakan untuk memperoleh informasi mengenai variabel kualitas produk, kualitas layanan, kepercayaan serta minat pengguna e-wallet Shopee Pay

3. Observasi

Merupakan teknik pengumpulan data, dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan. Teknik ini peneliti gunakan saat peneliti hendak mengetahui tentang perilaku responden, proses kerja, gejala yang muncul atas perilaku responden dan lain sebagainya.

3.5. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional merupakan aspek penelitian yang memberikan informasi tentang bagaimana cara mengukur variabel, dengan demikian maka peneliti akan mampu mengetahui bagaimana cara melakukan pengukuran terhadap variabel yang dibangun atas dasar sebuah konsep dalam bentuk indikator dalam sebuah kuesioner. Dalam penelitian ini akan digunakan dua jenis variabel yaitu variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*dependent variable*).

Berikut adalah definisi operasional variabel dalam penelitian pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, dan kepercayaan terhadap minat menggunakan e-wallet Shopee Pay:

1. Kualitas produk

- Definisi: Kemampuan produk dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.
- Indikator: Fitur Produk, Kinerja Produk, Keandalan Produk, Keamanan Produk, Estetika Produk

Referensi: Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988); Zeithaml, Berry, & Parasuraman (1990)

2. Kualitas layanan

- Definisi: Kemampuan layanan dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan.
- Indikator: Keandalan Layanan, Daya Tanggap Layanan, Jaminan Layanan, Empati Layanan, Tangibles Layanan

Referensi: Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1985); Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988)

3. Kepercayaan

- Definisi: Keyakinan pelanggan terhadap kemampuan dan keandalan penyedia layanan.
- Indikator: Keamanan Layanan, Kredibilitas Layanan, Keandalan Layanan

Referensi: McKnight, Cummings, & Chervany (1998); Gefen (2002)

4. Minat menggunakan e-wallet Shopee Pay

- Definisi: Niat pelanggan untuk menggunakan e-wallet Shopee Pay.
- Indikator: Niat Berperilaku, Niat Pembelian, Niat Menggunakan E-wallet Shopee Pay

Referensi: Venkatesh et al. (2003)

Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel

| Variabel | Definisi | Indikator | Skala Pengukuran |
|-------------------|--|---|------------------|
| Kualitas Produk | Kemampuan suatu produk dalam memenuhi atau melampaui ekspektasi pelanggan dalam hal fitur, keandalan, kinerja, keamanan, dan aspek estetika | <ol style="list-style-type: none"> 1. Fitur Produk 2. Kinerja Produk 3. Keandalan Produk 4. Keamanan Produk 5. Estetika Produk | Skala Likert |
| Kualitas Layanan | Kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi atau melampaui ekspektasi pelanggan dalam hal kehandalan, daya tanggap, aspek jaminan, empati, dan aspek tangibles | <ol style="list-style-type: none"> 1. Keandalan Layanan, 2. Daya Tanggap 3. Jaminan Layanan, 4. Empati 5. <i>Tangibles</i> Layanan | Skala Likert |
| Kepercayaan | Keyakinan pelanggan terhadap kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi atau melampaui ekspektasi pelanggan dalam hal keamanan, kredibilitas, dan keandalan penyedia layanan dalam pengelolaan informasi pelanggan terkait transaksi menggunakan e-wallet | <ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan Layanan, 2. Kredibilitas Layanan, 3. Keandalan Layanan | Skala Likert |
| Minat Menggunakan | Kemauan atau keinginan pengguna untuk menggunakan e-wallet Shopee Pay sebagai alat pembayaran online | <ol style="list-style-type: none"> 1. Niat Berperilaku, 2. Niat Pembelian, 3. Niat Menggunakan E-wallet Shopee Pay | Skala Likert |

Sumber: Peneliti (2023)

3.6. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dilakukan untuk menjawab rumusan masalah maupun hipotesis penelitian yang telah dirumuskan pada BAB sebelumnya. Data-data yang telah dikumpulkan akan diolah sehingga bisa diambil kesimpulan sesuai dengan jenis uji yang akan digunakan nantinya. Pada akhir kesimpulan itulah nantinya akan diketahui bagaimana pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini.

3.6.1 Skala dan Angka Penafsiran

Dalam penelitian ini, instrumen penelitian yang digunakan adalah angket atau kuesioner. “Kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya” (Sugiyono, 2014:142). Instrumen penelitian ini digunakan untuk memperoleh informasi mengenai variabel kualitas produk, kualitas layanan, kepercayaan dan minat menggunakan e-wallet Shopee Pay. Skala pengukuran yang digunakan yaitu skala Likert yang dibuat dalam bentuk *checklist* (\surd), di mana setiap item terdiri dari kata-kata dan skor, yaitu sebagai berikut:

- a. Sangat Setuju (Skor 5)
- b. Setuju (Skor 4)
- c. Cukup Setuju (Skor 3)
- d. Kurang Setuju (Skor 2)
- e. Tidak Setuju (Skor 1)

Nantinya, jawaban atas pertanyaan atau pernyataan yang diberikan akan diolah menjadi penjelasan dan kesimpulan.

Masing-masing indikator diukur berdasarkan skala interval dengan rentang 1-5 yang sesuai dengan alternatif jawaban pada instrumen penelitian ini. Kategori rata-rata jawaban responden dapat dihitung menggunakan rumus berikut.

$$\begin{aligned}\text{Interval Angka Penafsiran} &= (\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}) / n \\ &= (5 - 1) / 5 \\ &= 0,80\end{aligned}$$

Dengan menggunakan rumus tersebut, angka penafsiran untuk setiap kategori didapati seperti tabel di bawah ini.

Tabel 3.3. Angka Penafsiran

| Rentang | Kategori |
|-------------|---------------|
| 1,00 – 1,80 | Tidak Setuju |
| 1,81 – 2,60 | Kurang Setuju |
| 2,61 – 3,40 | Cukup Setuju |
| 3,41 – 4,20 | Setuju |
| 4,21 – 5,00 | Sangat Setuju |

Sumber: Sugiono (2017)

3.6.2 Persamaan Regresi Linear Berganda

Pada penelitian ini, analisis statistik inferensial digunakan untuk menguji seberapa besar pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda. “Analisis regresi linier berganda adalah suatu metode statistik umum yang digunakan untuk meneliti hubungan antara sebuah variabel dependen dengan beberapa variabel independen. Tujuannya adalah menggunakan nilai-nilai variabel independen yang diketahui, untuk meramalkan nilai variabel dependen” (Sulaiman, 2004:79). Perhitungan analisis regresi linier berganda pada penelitian ini dengan menggunakan bantuan *software SPSS Versi 26*

3.7. Uji Kualitas Data

Uji validitas dan reliabilitas perlu dilakukan untuk mengetahui apakah data instrumen penelitian tersebut memiliki data yang valid dan reliabel, serta layak untuk digunakan.

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya kuesioner. Instrumen yang valid merupakan instrumen dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2014:121). Perhitungan ini bertujuan untuk mendapatkan koefisien korelasi (r) yang akan dibandingkan dengan taraf signifikansi 95% atau $\alpha = 5\%$.

Uji validitas instrumen dapat dilihat dari tampilan *output Cronbach Alpha* pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* dalam aplikasi *SPSS for Windows*. Item instrumen dikatakan valid apabila $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ (Ghozali, 2011:53).

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merujuk pada pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik (Arikunto, 2010:221). Sugiyono (2014:121) berpendapat bahwa “Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama”. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$ (Ghozali, 2011:48).

3.8. Uji Asumsi Klasik

Merupakan uji yang wajib dilakukan untuk melakukan analisis regresi liner berganda. Uji asumsi klasik yang biasa digunakan dalam sebuah penelitian diantara meliputi: (1) uji normalitas, (2) uji multikolinieritas, (3) uji heteroskedastisitas, (4) uji autokorelasi dan (5) uji linieritas, namun dalam penelitian ini hanya akan digunakan 3 uji asumsi klasik saja yaitu: uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas.

1. Uji Normalitas

Ghozali (2011:160) mengemukakan bahwa uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal". Salah satu cara mengecek kenormalitasan adalah dengan plot Probabilitas Normal (Sulaiman, 2004:17). Dengan plot ini, masing-masing nilai pengamatan dipasangkan dengan nilai harapan pada distribusi normal. Normalitas terpenuhi apabila titik-titik (data) terkumpul di sekitar garis lurus.

2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (Ghozali, 2011:105). Multikolinieritas dalam penelitian ini dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan VIF (*Variance Inflation Factor*). Kriteria untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai *tolerance* $\leq 0,10$ atau nilai VIF ≥ 10 .

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa varians variabel tidak sama untuk semua pengamatan. Cara yang digunakan untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED (Ghozali, 2011:139). Jika penyebaran nilai-nilai residual terhadap nilai-nilai prediksi tidak membentuk suatu pola tertentu seperti meningkat atau menurun, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Bila nilai-nilai tersebut membentuk suatu pola tertentu, maka terjadi heteroskedastisitas (Sulaiman, 2004:35).

3.9. Uji Hipotesis

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan Uji F, Koefisien Determinasi, dan Uji Parsial (t) sebagai pengujian hipotesis.

1. Uji secara Simultan (Uji-F)

Uji F bertujuan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel bebas secara berama-sama (simultan) terhadap variabel terikatnya. Guna mengetahui apakah variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat atau tidak dapat digunakan rumus:

$$F_{hitung} = \frac{R^2 / k}{(1 - R^2) / (n - k - 1)}$$

Keterangan :

F_{hitung} = Nilai F yang dihitung

R^2 = Nilai koefisien korelasi ganda

k = Jumlah variabel bebas

n = Jumlah sampel

Sumber: Unaradjan (2013:207)

Namun demikian dalam penelitian ini semua uji hipotesis tidak dilakukan secara manual melainkan dengan menggunakan *Statistical Program for Social Science* (SPSS). Caranya dengan melihat nilai yang tertera pada kolom F pada tabel Anova hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS tersebut. Guna menguji kebenaran hipotesis pertama digunakan uji F yaitu untuk menguji keberartian regresi secara keseluruhan, dengan rumus hipotesis, sebagai berikut:

$H_0 : \beta_1 = 0$; artinya variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat

$H_1 : \beta_1 \neq 0$; artinya variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat

Pengujian hipotesis dengan menggunakan uji F, variansnya dapat diperoleh dengan membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel} pada taraf $\alpha = 0,05$ dengan ketentuan:

a. $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Artinya variasi model regresi berhasil menerangkan bahwa kualitas produk, kualitas layanan dan kepercayaan secara bersama-sama (simultan) tidak berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan e-wallet Shopee Pay.

- b. $F_{hitung} \geq F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima

Artinya variasi model regresi berhasil menerangkan bahwa kualitas produk, kualitas layanan dan kepercayaan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan e-wallet Shopee Pay.

2. Koefisien Determinasi (R^2)

Pengujian koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur persentase sumbangan variabel independen yang diteliti terhadap naik turunnya variabel terikat. Koefisien determinasi berkisar antara nol sampai dengan satu ($0 \leq R^2 \leq 1$) yang berarti bahwa bila $R^2 = 0$ berarti menunjukkan tidak adanya pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat, dan bila R^2 mendekati 1 menunjukkan bahwa semakin kuatnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Nilai koefisien determinasi (R^2) dapat dilihat pada kolom *Adjusted R Square* pada tabel *Model Summary* hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS.

3. Uji Secara Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh secara parsial variabel kualitas produk, kualitas layanan dan kepercayaan berpengaruh terhadap variabel minat menggunakan e-wallet Shopee Pay. Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

H_0 : Kualitas produk secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan e-wallet Shopee Pay

H_1 : Kualitas produk secara parsial berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan e-wallet Shopee Pay

H_0 : Kualitas layanan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan e-wallet Shopee Pay

H_2 : Kualitas layanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan e-wallet Shopee Pay

H₀: Kepercayaan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan e-wallet Shopee Pay

H₃: Kepercayaan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan e-wallet Shopee Pay

Setelah dilakukan analisis data dan diketahui hasil perhitungannya, maka langkah selanjutnya adalah membandingkan nilai t_{hitung} dengan nilai t_{tabel} . Menurut Suliyanto (2005:66), kriteria penerimaan atau penolakan suatu hipotesis dengan taraf signifikansi 5% adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau signifikansi $\leq 0,05$, maka H₀ ditolak dan H_a diterima.
- b. Jika nilai $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ atau signifikansi $> 0,05$, maka H₀ diterima dan H_a ditolak.