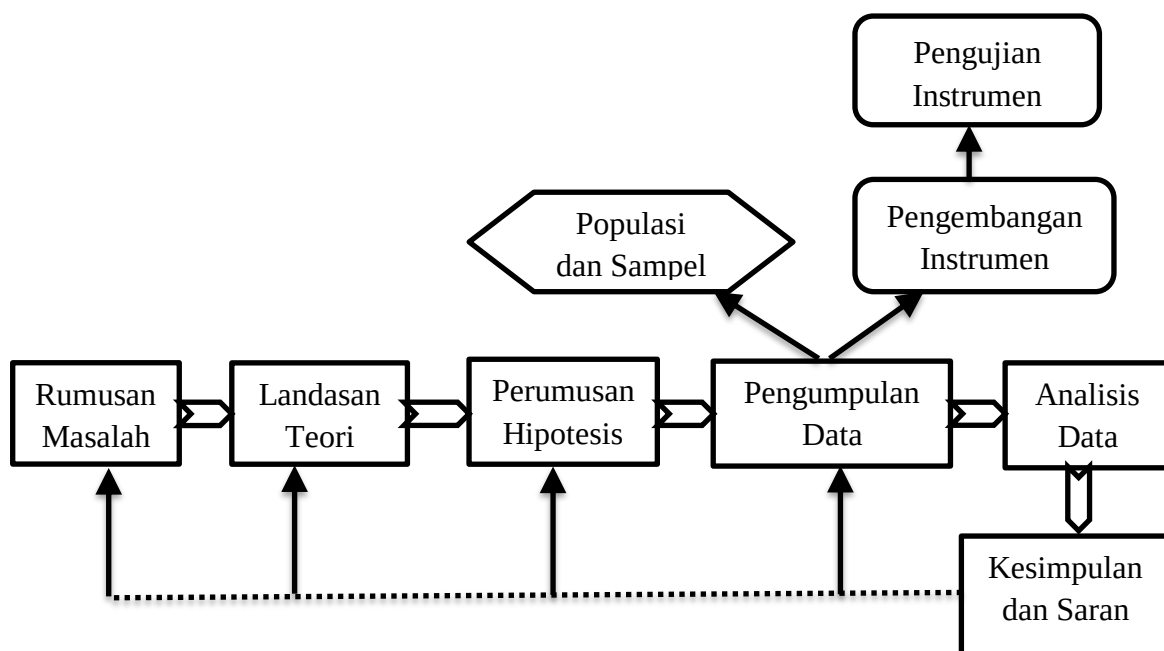


BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dimana menggunakan data-data yang berupa angka-angka dan dianalisis menggunakan statistik (Sugiyono, 2012: 7). Adapun proses penelitian kuantitatif sebagai berikut:



Sumber: Sugiyono (2012:30)

Gambar 3.1. Komponen dan proses penelitian kuantitatif

Pada penelitian ini alur prosesnya sebagaimana gambar di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Berbagai permasalahan yang ditemukan penulis tentang *website* Berrybenka.com dirumuskan dalam bentuk rumusan masalah penelitian deskriptif.
2. Dalam upaya menjawab rumusan masalah, penulis melakukan studi pustaka mencari teori-teori untuk menjawabnya.
3. Hipotesis sebagai jawaban sementara terhadap masalah yang diteliti maka dalam penelitian ini tidak menggunakan perumusan hipotesis (Sugiyono, 2012:168). Tidak ditemukannya penelitian terdahulu yang dilakukan untuk mengukur kualitas *website* Berrybenka sebagai landasan untuk merumuskan hipotesis.
4. Data dalam penelitian ini dikumpulkan berdasarkan keterlibatan masyarakat kota Batam dalam aktivitas transaksinya di *website* Berrybenka.com selama bulan Januari sampai Desember 2016 dengan spesifikasi umur 19 tahun ke atas sebagai populasi.
5. Penentuan anggota populasi penelitian sebagai sampel diperoleh menggunakan metode *sampling incidental* (Sugiyono, 2012: 85).
6. Upaya pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai instrumennya.
7. Kuesioner sebagai instrumen dalam penelitian ini akan diuji tingkat kualitasnya dengan melakukan uji validitas dan reliabilitas.
8. Data dengan kualitas yang telah teruji kevalidan dan keriabelannya akan dilakukan pengujian rentang skala untuk melihat jumlah nilai

skor setiap dimensi dalam pengujian dengan *webqual* dan dimensi mana yang memiliki jumlah skor nilai tertinggi.

9. Berdasarkan masalah penelitian, landasan teori yang digunakan dan hasil pengujian dalam analisis data akan dilakukan pengmabilan kesimpulan dan catatan-catatan sebagai bentuk saran.

3.2. Operasional Variabel

Dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kuantitatif maka tidak dilakukan pengujian hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Penelitian deskriptif yang digunakan penulis dengan tujuan untuk mendapat gambaran-gambaran dan keterangan-keterangan dari respon pengguna *website* tentang kualitas *website* Berrybenka.com. melalui penggunaan *webqual* 4.0 didalam pengukuran kualitas *website* Berrybenka.com, maka dapat devisikan variabelnya sebagai berikut:

1. Kualitas usabilitas.
2. Kualitas informasi.
3. Kualitas interaksi layanan

Adapun operasional variabel dalam penelitian ini disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 3.1 Operasional Variabel

NO	Variabel	Dimensi	Indikator	No Kuisisioner	Skala Pengukuran
1	Kualitas Website	Kualitas Usabilitas	<i>I find site easy to learn to operate</i>	1	Skala Likert
			<i>My interaction with the site is clear and understandable</i>	2	Skala Likert
			<i>I find site easy to navigate</i>	3	Skala Likert
			<i>I find site easy to use</i>	4	Skala Likert
			<i>The site has an attractive appearance</i>	5	Skala Likert
			<i>The design is appropriate to the type of site</i>	6	Skala Likert
			<i>The site conveys a sense of competency</i>	7	Skala Likert
			<i>The site creates a positive experience for me</i>	8	Skala Likert
2	Kualitas Website	Kualitas Informasi	<i>Provides accurate information</i>	9	Skala Likert
			<i>Provides believable information</i>	10	Skala Likert
			<i>Provides timely information</i>	11	Skala Likert
			<i>Provides relevant information</i>	12	Skala Likert
			<i>Provides easy to understand information</i>	13	Skala Likert
			<i>Provides information at the right level of detail</i>	14	Skala Likert
			<i>Provides present the information in an appropriate format</i>	15	Skala Likert
3	Kualitas Website	Kualitas interaksi layanan	<i>Has a good reputation</i>	16	Skala Likert
			<i>It feels safe to complete transaction</i>	17	Skala Likert
			<i>My personal information feels secure</i>	18	Skala Likert
			<i>Creates a sense of personalization</i>	19	Skala Likert
			<i>Creates a sense of community</i>	20	Skala Likert
			<i>Makes it easy to communicate with the organization</i>	21	Skala Likert
			<i>I feel confident that goods / services will be delivered promised</i>	22	Skala Likert

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh masyarakat kota Batam yang telah mengunjungi *website* Berrybenka.com dan melakukan transaksi di dalamnya dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Masyarakat kota Batam yang telah berusia di atas 19 tahun.
- b. Melakukan minimal 1 kali transaksi melalui *website* Berrybenka.com pada bulan Januari 2016 sampai dengan bulan Desember 2016.

3.3.2. Sampel

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus yang dikemukakan oleh Malhotra (1993) dalam Rasyid Nirwan (2013: 87). Adapun rumus penentuan jumlah sampel menurut Malhotra (1993) dalam Rasyid Nirwan (2013: 87) sebagai berikut:

$$n = 5 \times \text{sub variabel}$$

Rumus 3.1: Penentuan sampel
Malhotra (1993)

Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

$$n = 5 \times 22$$

$$n = 110$$

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *sampling insidental*. *Sampling insidental* adalah teknik menentukan sampel yang didapat berdasarkan kebetulan dimana semua masyarakat kota Batam yang ditemui penulis dijadikan sampel yang apabila telah memenuhi kriteria yang telah ditentukan. (Sugiyono, 2013: 85).

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Penggunaan data dalam penelitian ini diupayakan untuk mendukung pengungkapan fakta yang diuji kebenarannya. Upaya pengumpulan data dalam penelitian ini digunakan metode angket atau kuisioner.

Angket atau kuesioner merupakan daftar pertanyaan maupun pernyataan tertulis yang akan ditanggapi oleh responden berdasarkan kesesuaian dan ketidaksesuaian menurut pengalaman responden (Kasmadi dan Sunariah S. Nia, 2014: 70). Angket atau kuesioner disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden diminta untuk memilih satu jawaban yang sesuai dengan karakteristik dirinya dengan cara memberikan tanda silang (x) atau tanda centang (√) pada opsi jawaban yang dipilih. Secara garis besar kategori item Skala *Likert* dapat dilihat melalui tabel berikut:

Tabel 3.2 Skala *Likert*

PERNYATAAN	BOBOT
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

3.5. Metode Analisis Data

Data merupakan gambaran dari variabel-variabel yang akan di teliti dan berfungsi sebagai alat pembuktian hipotesis. Tingkat kebenaran maupun ketidakbenaran data sangat menentukan hasil penelitian. Ada berbagai jenis pengujian untuk menganalisis data yaitu:

- a. Pengujian kualitas data: Untuk mengukur seberapa baiknya suatu alat pengumpulan data harus terlebih dahulu memenuhi dua persyaratan utama yaitu validitas dan reliabilitas.
- b. Pengujian untuk menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan yaitu menggunakan rentang skala.

3.5.1. Uji Validitas

Validitas merupakan uji yang digunakan untuk menunjukan sejauh mana suatu alat ukur cocok mengukur apa yang ingin di ukur. Menurut Sugiyono, 2004 *dalam* Putra S.F Z, 2014: 177, kevalidan instrumen merupakan gambaran alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Jadi dapat dikatakan semakin tinggi validitas suatu alat ukur, maka alat ukur tersebut semakin tepat sasaran.

Untuk menguji tingkat validitas instrumen dalam penelitian ini, yaitu dengan cara mengkorelasikan antara setiap skor variabel jawaban responden dengan total skor setiap variabel. Tingkat tinggi rendahnya nilai validitas instrumen menunjukkan cakupan data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran variable tentang variable yang dimaksud.

Dalam pengujian validitas digunakan alat bantu program komputer SSPS versi 16.00. Besaran hasil korelasi mengkorelasikan antara setiap skor variabel jawaban responden dengan total skor setiap variabel adalah 0,300.

3.5.2. Uji Reabilitas

Reliabilitas adalah tingkat konsistensi suatu alat ukur dalam mengukur gejala yang sama dari waktu ke waktu. Jika suatu alat ukur di pakai untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran relatif konstan maka alat ukur tersebut reliabel. Ide pokoknya adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat di percaya.atau sejauh mana skor hasil pengukuran terbebas dari kekeliruan pengukuran (*error of measurement*).

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini akan dilakukan dengan menggunakan *Alpha* (Cronbach's) yang akan mengukur reliabilitas konsistensi internal (internal consistency reliability). Untuk pengujian reliabilitas data digunakan alat bantu program komputer SSPS versi 16.00 untuk windows. Reliabilitas data dalam pengujian ditentukan dengan kriteria:

1. Data dikatakan reliabel apabila jika $\alpha > 0,600$
2. Data dikatakan tidak reliabel apabila jika $\alpha < 0,600$

3.5.3. Rentang Skala

Dalam penelitian ini kualitas *website* Berrybenka.com diukur menggunakan skala *likert* dengan instrumen variabel kualitas kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan. Dalam skala *likert* digunakan skala pengukuran 1 (Sangat tidak setuju), 2 (tidak setuju), 3 (ragu-ragu), 4 (setuju) dan 5 (sangat setuju). Melalui

pengukuran skala *likert* tersebut akan diperoleh rentang skala dengan menggunakan rumus:

$$RS = \frac{(m-n)}{b}$$

Rumus 3.2 Rentang Skala

Sumber: Forkonudin, dkk (2016:2.3-11)

Keterangan:

RS : Rentang skala

m : Angka tertinggi dalam pengukuran

n : Angka terendah dalam pengukuran

b : banyaknya kelas atau kategori yang dibentuk Adapun gambaran rentang skala dalam penelitian ini dapat dihitung menggunakan rumus Rentang skala sebagai berikut:

$$RS = \frac{(5 - 1)}{5}$$

$$RS = 0,80$$

Tabel 3.3 Rentang Skala

No	Kelas			Keterangan
1	4,20	Sampai	5	Sangat Setuju
2	3,4	Sampai	4,2	Setuju
3	2,6	Sampai	3,4	Netral
4	1,8	Sampai	2,6	Tidak Setuju
5	1	Sampai	1,8	Sangat Tidak Setuju

Sumber: Forkonudin, dkk (2016:2.3-11)

No	Jenis Kegiatan	Sep 16				Okt 16				Nov 16				Des 16				Jan 17				Feb 17			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Perencanaan Topik																								
2	Pengajuan Judul																								
3	Penentuan Objek																								
4	Pengajuan Bab 1																								
5	Pengajuan Bab 2																								
6	Pengajuan Bab 3																								
7	Penyebaran Kuesioner																								
8	Pengumpulan Kuesioner & Pengolahan Data																								
9	Pengajuan Bab 4, Bab 5 dan Jurnal																								
10	Pengumpulan Skripsi & Jurnal																								