

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. (Sugiyono, 2018) menjelaskan perhitungan kuantitatif dapat didefinisikan sebagai perhitungan penelitian berbasis atas aliran positif. Metode ini dipergunakan untuk melaksanakan penelitian untuk sampel maupun populasi terpilih, menggunakan alat yang sesuai dengan penelitian yang dilakukan, dan melakukan kajian kuantitatif atau statistika data untuk membuktikan hipotesis yang sudah ditentukan. Penelitian dilakukan dengan maksud untuk melihat pengaruh antar variabel bebas (*independent variabel*) yaitu *e-service quality* (X1), *customer trust* (X2), dan *online customer review* (X3), terhadap (*dependent variabel*) yaitu *customer loyalty* (Y).

3.2. Populasi dan Sampel

3.2.1. Populasi

Populasi yang digunakan pada riset ini yaitu seluruh mahasiswa program Sarjana Universitas An Nuur Angkatan 2019/2020, yang berjumlah 110 mahasiswa.

3.2.2. Sampel

Penelitian ini menggunakan teknik sensus sampling (sampling jenuh) dalam pengambilan sampel. Menurut Sugiyono (2012) metode ini digunakan untuk mengambil sampel dari setiap anggota populasi.

Penelitian sensus dilakukan dengan metode ini jika anggota populasi kecil dan mudah diakses.

3.3. Sumber dan Jenis Data

Sumber data adalah subjek dari mana data dikumpulkan. Untuk penelitian ini, data dikumpulkan dari sumber primer dan sekunder.

3.3.1. Data Primer

Jawaban responden mengenai *e-service quality*, *customer trust*, dan *online customer review* terhadap *customer loyalty* pada pengguna aplikasi Shopee merupakan data primer penelitian.

3.3.2. Data Sekunder

Data didapatkan dan diperoleh dari literatur dan dokumen perusahaan yang terkait dengan subjek penelitian ini disebut data sekunder.

3.4. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian yang dilaksanakan peneliti menggunakan kuesioner. Kuesioner yaitu kumpulan daftar pernyataan maupun pertanyaan yang disusun berdasarkan indikator variabel penelitian dan bertujuan untuk mendapatkan informasi tentang subjek penelitian. Dalam penelitian yang dilakukan, lima skala likert digunakan untuk mengukur indikator atau pernyataan dalam kuesioner, terdiri dari Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Netral (N), Setuju (S), dan Sangat Setuju (SS). Skala likert terdapat lima titik opsi untuk setiap pernyataan, yaitu S, S, N, TS, STS, atau 5, 4, 3, 2, 1.

3.5. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional dari variabel dan indikator yang dipakai dalam penelitian ini disajikan dalam tabel 3.1 sebagai berikut:

Tabel 3. 1
Variabel dan Indikator

NO	VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER
1	<i>E-Service Quality</i> didefinisikan sejauh mana situs web memberikan kemudahan bagian pelanggan dalam melakukan pembelian, penjualan dan pengiriman secara efektif dan efisien serta bertanggungjawab terhadap privasi pelanggan.	1. <i>Reliability</i> 2. <i>Responsiveness</i> 3. <i>Privacy</i> 4. <i>Information quality/security</i> 5. <i>Ease of use</i> 6. <i>Web design</i>	Ladhari (2010)
2	<i>Customer Trust</i> merupakan perilaku seorang konsumen yang ditujukan kepada penjual dengan integritas tinggi serta dapat dipercaya untuk melakukan suatu kewajiban yang diharapkan.	1. <i>Competence</i> 2. <i>Benevolence</i> 3. <i>Integrity</i>	McKnight et al (2002)
3	<i>Online Customer Review</i> adalah tanggapan oleh konsumen mengenai suatu produk maupun layanan yang dinilai secara online baik bersifat negative maupun positif.	1. <i>Argument Quality</i> 2. <i>Source Credibility</i> 3. <i>Timeliness</i> 4. <i>Valance</i> 5. <i>Volume</i>	Schepers (2015)
4	<i>Customer Loyalty</i> merupakan suatu komitmen yang sangat kuat dari konsumen untuk melakukan pembelian secara berulang secara konsisten.	1. Niat untuk menggunakan/membeli produk kembali 2. Merekendasikan perusahaan kepada orang lain 3. Komitmen terhadap perusahaan	Perangin Angin (2009) dalam Rasyid (2017)

3.6. Analisis Data

3.6.1 *Partial Least Square*

Teknik regresi yang berdasar dan digunakan dalam membangun model dan kaidah ilmu sosial yang mengarah pada perkiraan dan perhitungan merupakan definisi (*Partial Least Square*), (Chin, 1998). PLS adalah cara sederhana SEM, yang bisa dipakai untuk memecahkan masalah korelasi antara variabel yang saling berkorelasi tetapi skala sampel yang data kecil, hanya sekitar 30 sampai 100. Persamaan yang membentuk PLS yaitu inner model dan outer model.

3.6.2 Pengujian Model Pengukuran (*Outer Model*)

Metode pengukuran variabel laten ditentukan oleh pengujian model pengukuran *outer model*. Uji internal *consistency reliability* (*cronbach alpha* dan *composite reliability*), *convergent validity* (*indicator reliability* dan AVE), dan *discriminant validity* (*Fornell-Larcker, Cross Loading*, serta HTMT) digunakan untuk mengevaluasi outer model.

3.6.2.1 *Convergent Validity*

Ukuran seberapa besar korelasi yang ada antara konstruk dan variable laten merupakan definisi dari *convergent validity*. Nilai *loading factor* dapat digunakan untuk mengevaluasi *convergent validity* dari pemeriksaan *reliability* masing-masing item. Nilai *loading factor* > 0.7 dinyatakan ideal, yang berarti indikator dinyatakan valid dalam mengujir konstruk tersebut. Nilai *loading factor* > 0.4 dapat diterima dalam pengalaman penelitian empiris. Jika nilai ukuran refleksif individu > 0.40

melalui konstruk yang akan diukur, ukuran tersebut dianggap berkolerasi, (Ghozali, I., & Latan, 2015). Nilai AVE juga menunjukkan tingkat keragaman atau varian variabel manifes yang dapat dimiliki. Dalam penelitian ini menggunakan batas 0.4.

3.6.2.2 *Internal Consistency Reliability*

Konsistensi internal suatu pengukuran dimana dari pengukuran yang dilakukan memperoleh hasil pengukuran yang stabil dan konsisten walaupun dilakukan dalam kurun waktu yang berbeda merupakan definisi dari *internal consistency reliability*. *Internal consistency reliability* dari *composite reliability* (CR) dan nilai *cronbach's alpha*. Nilai *Cronbach's Alpha* lebih mengarah ke reliabilitas konstruk yang lebih kecil daripada *Composite Reliability*. Nilai reliabilitas komposit memiliki skor 0 sampai 1, dengan nilai yang lebih tinggi menyatakan reliabilitas lebih besar. Nilai keandalan komposit (0.60 hingga 0.70) dan tafsiran *composite reliability* hampir sama seperti alpha cronbach. Jika angka batas > 0.7 , itu boleh diterima, serta jika > 0.8 , itu benar-benar memuaskan.

3.6.2.3 *Discriminant Validity*

Berdasarkan standar empiris, *discriminant validity* mengacu pada seberapa jauh suatu konsep sangat bertentangan dengan yang lain. Dengan itu, penetapan validitas diskriminan menunjukkan bahwa struktur tertentu berbeda dan menangkap berbagai gejala yang bukan diwakilkan oleh struktur berbeda dalam acuan penelitian. HTMT (*heterotrait-monotrait*

ratio of correlations) *Fornell-Larcker* digunakan peneliti dalam pengujian validitas diskriminan.

3.6.3 Pengujian Model Struktural (*Inner Model*)

Menguji model struktural atau *inner model* digunakan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antar variable laten. *Inner model* diuji melalui R-square yang digunakan untuk konstruk konstruk dependen, koefisien parameter jalur struktural diuji dari uji signifikansi.

3.6.3.1 Coefficient of Determination (*R-square*)

Pengujian *R-square*. Besar variable-variabel endogen dapat diterjemahkan oleh variabel eksogen. Hasil R^2 regresi linear sama. Chin (1998) dalam Yamin & Kurniawan (2011) menyatakan bahwa kriteria R^2 terdiri dari tiga kategori nilai R^2 0.67, 0.33, dan 0.19 menunjukkan bahwa itu substansial, sedangk (moderat) dan lemah (weak). Hasil R^2 0.75, 0.50, dan 0.25 menyatakan dengan itu kemampuan prediksi model adalah kuat, moderat, dan lemah, (*Hair et al*, 2017). Maka dari itu, konversi R^2 bisa dipakai dalam perhitungan adakah dampak variable laten dari luar berhubungan dengan variable laten dari dalam, yang mempunyai pengaruh substantive.

3.6.3.2 Effect Size (*F-square*)

Pengujian *f-square*. Menurut panduan dalam menentukan nilai f^2 , setiap angka 0.02, 0.15, serta 0.35 membuktikan pengaruh variabel laten

dari luar kecil, sedang, dan besar (Cohen, 1988). Pengukuran pengaruh di bawah 0.02 membuktikan tidak ada pengaruh.

3.6.3.3 Uji Hipotesis

Nilai *p-values* dan *t-values* yang diperoleh dapat digunakan untuk melakukan pengujian signifikansi hipotesis. Menurut Ghozali (2018), nilai signifikansi nilai signifikansi sebesar 5% *path coefficient* dan *p value* < 0.05 dianggap signifikan jika angkai t-statistik > 1.96 (Hair, Ringle & Sarstedt, 2011). Sedangkan koefisien jalur dapat digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh hubungan.