

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat dalam penelitian ini dilaksanakan Pada Kantor Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa Provinsi Nusa Tenggara Timur yang di pilih secara sengaja dengan pertimbangan bahwa di lokasi tersebut merupakan tempat yang pernah menggunakan Jasa layanan ini dan Pihak Pengguna Jasa Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) seperti : ULP/ Penyedia pengadaan barang dan Jasa Pemerintah yang menggunakan Jasa Layananan di wilayah Provinsi NTT.

Waktu penelitian selama enam bulan yaitu dari bulan Januari sampai dengan bulan Juni 2019.

3.2 Defenisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Dalam penelitian ini, peneliti menetapkan kepuasan konsumen sebagai variabel terikat (Y), variabel terikat yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono,2001:30). Kepuasan Pelanggan menjelaskan suatu kondisi dimana harapan kosumen terhadap sebuah produk dan jasa, ataupun kinerjanya sesuai dan terpenuhi yang ditunjukkan dengan pembelian ulang serta terciptanya loyalitas konsumen dan membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut. Maka indikatornya adalah pembelian ulang, loyalitas konsumen dan rekomendasi dari mulut ke mulut.

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perusahaan atau timbulnya variabel independen (Sugiyono,2001:33).

Varibel dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang meliputi :

- a. Kualitas Produk (X_1), meliputi Konsumen atau pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Indikator dari Kinerja (*performance*), Reabilitas (*reliability*), Kesesuaian dengan Spesifikasi (*conformance*), Daya Tahan (*durability*), Fitur (*feature*) dan lain-lain.
- b. Kualitas Pelayanan (X_2), merupakan Komponen atau *driver* pembentuk kepuasan pelanggan ini terutama untuk industri jasa. Pelanggan akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan. Indikator dari Bukti Langsung (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*).
- c. Faktor Emosional (X_3), Konsumen yang merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu akan cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasannya bukan karena kualitas dari produk tersebut tetapi *self esteem* atau *social value* yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merek produk tertentu. Indikatornya adalah Harga diri (*Self esteem*), Kepuasan Keinginan (*Sosial value*).
- d. Harga (X_4), merupakan Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan *value* yang lebih

tinggi kepada pelanggannya. Jelas bahwa faktor harga juga merupakan faktor yang penting bagi pelanggan untuk mengevaluasi tingkat kepuasannya. Indikator dari harga adalah harga yang relatif murah dan Kesesuaian Harga.

- e. Biaya dan kemudahan untuk mendapatkan produk atau jasa (X_5), Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa akan cenderung puas terhadap produk atau jasa. Indikatornya adalah tidak banyak mengeluarkan biaya tambahan dan tidak membuang waktu untuk mendapatkan produk atau jasa.

Berdasarkan definisi operasional variabel tersebut maka selanjutnya dapat dijabarkan dalam indikator-indikator dan item-item pernyataan sebagaimana tertera dalam Tabel 3.1.

Tabel 3.1
Variabel, Indikator, Item Pernyataan Dan Skala Yang Digunakan

Variabel	Indikator	Skala Pengukuran	Pernyataan
Kualitas Produk (X_1)	1. Kinerja 2. Reabilitas 3. Kesesuaian dengan Speisfikasi 4. Daya Tahan 5. Fiture	Ordinal	1-10
Kualitas Layanan (X_2)	1. Bukti Langsung 2. Keandalan 3. Daya Tanggap 4. Jaminan 5. Empati	Ordinal	11-20

Variabel	Indikator	Skala Pengukuran	Pernyataan
Faktor Emosional (X ₃)	1. Harga diri 2. Kepuasan Keinginan	Ordinal	21-26
Faktor Harga (X ₄)	1. Harga yang relatif murah 2. Kesesuaian Harga	Ordinal	27-28
Biaya dan Kemudahan untuk mendapatkan Produk atau Jasa (X ₅)	1. Tidak banyak mengeluarkan Biaya tambahan 2. Tidak membuang waktu untuk mendapatkan produk atau jasa	Ordinal	29-31
Kepuasan (Y)	1. Pembelian Ulang 2. Loyalitas Konsumen 3. Rekomendasi dari mulut ke mulut	Ordinal	32-35

Semua indikator variabel penelitian pada tabel di atas dijadikan sebagai acuan untuk menyusun item-item instrumen yang akan dijawab oleh responden. Skala pengukuran ordinal yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur jawaban responden terhadap instrumen penelitian adalah skala Likert (Sugiono, 2010 : 93).

3.3 Jenis Dan Sumber Data

3.3.1 Jenis Data

3.3.1.1 Data Kualitatif

Data kualitatif adalah data yang bukan berbentuk angka namun diangkakan. Kondisi Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Secara Elektronik dalam penelitian ini seperti apa (Riadi, 2016).

3.3.1.2 Data Kuantitatif

Data Kuantitatif adalah jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung, yang berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka. Sehingga data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yang merupakan data-data yang dapat menggambarkan dan menjelaskan variabel-variabel penelitian yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, faktor emosional, harga, biaya dan kemudahan untuk mendapatkan produk atau jasa (Riadi, 2016).

3.3.2 Sumber Data

3.3.2.1 Data Primer

Data Primer adalah data informasi yang diperoleh tangan pertama yang dikumpulkan secara langsung dari sumbernya. Data paling asli dalam karakter dan tidak mengalami perlakuan statistik apa pun (Riadi, 2016). Untuk mendapatkan data primer, peneliti harus mengumpulkannya secara langsung melalui teknik observasi, wawancara, diskusi terfokus dan penyebaran kuesioner mengenai Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Secara Elektronik Sehubungan dengan hal ini peneliti menggunakan data primer dalam penelitian.

3.3.2.2 Data Sekunder

Data Sekunder adalah informasi tangan kedua yang sudah dikumpulkan oleh beberapa orang (organisasi) untuk tujuan tertentu dan tersedia untuk berbagai penelitian. Data sekunder tidak murni dalam karakter dan telah menjalani

treatment setidaknya satu kali. Contoh data sekunder adalah data yang diperoleh buku, laporan, jurnal, laporan-laporan dinas Layanan Pengadaan Secara Elektronik pada Biro Pengadaan barang dan Jasa Provinsi NTT, kantor pemerintahan dan instansi-instansi terkait yang terdiri atas keadaan kondisi wilayah dan kependudukan (Riadi, 2016).

3.4 Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2009:80), populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiono, 2007). Penentuan sampel digunakan dengan menggunakan rumus (Slovin, 2002) sebagai berikut:

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

Di mana : n = Ukuran sampel

N = Populasi

e = Presentasi kelonggaran ketidakterikatan karena kesalahan pengambilan sampel masih diinginkan.

Tingkat kelonggaran 10% yang digunakan dari dasar jumlah populasi yang ada.

Sehingga jumlah sampel yang didapatkan yaitu:

$$n = \frac{251}{1 + (251 \times 0,01^2)}$$

$$n = \frac{251}{1 + (251 \times 0,01)}$$

$$n = \frac{251}{1 + 251}$$

$$n = \frac{251}{252}$$

$$n = 0.99$$

$$n = 99$$

Teknik pengambilan sampel yang dilakukan adalah menggunakan teknik probability sampling, yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Jumlah sampel yang diperoleh adalah 99. Pengambilan sampel dilakukan dengan cara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu atau simple random sampling (Sugiono, 2007).

3.5 Metode Pengumpulan Data

Alat pengumpulan data menggunakan wawancara dan angket (kuesioner) berdasarkan indikator-indikator dari masing-masing variabel. Semua data yang dikumpulkan dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan skala likert. Skala likert yaitu pertanyaan – pertanyaan yang memberikan lima alternatif jawaban, dan jawaban ini diberi skor 1,2,3,4, dan 5 (Suhardi sigit, 1999:12). Skor yang diberikan terhadap masing – masing skala adalah sebagai berikut :

Alternatif Jawaban	Skor
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2

Netral (N)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

3.6 Uji Instrumen

3.6.1 Uji Validitas

Pengujian instrumen dilakukan untuk mengetahui valid atau tidaknya instrumen pengukuran. Pengujian tersebut menggunakan rumus korelasi Product Moment dari Pearson (Riduwan 2004 : 110) sebagai berikut :

$$R \text{ hitung} = \frac{n \sum (X_i Y_i) - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{n(\sum X_i^2 - (\sum X_i)^2/n)(\sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2/n)}}$$

Keterangan :

R hitung = Koefisien korelasi

$\sum X_i$ = Jumlah skor item variabel X

$\sum Y_i$ = Jumlah skor item variabel Y

n = Jumlah responden.

Kaidah pengambilan keputusan :

Jika nilai koefisien korelasi antara butir pernyataan dengan skor total kurang dari 0,30 ($r < 0,30$) maka item pernyataan dalam instrumen tidak valid, sebaliknya suatu instrumen dikatakan valid jika nilai koefisien korelasi lebih dari 0,30 ($r > 0,30$). Perhitungan validitas menggunakan bantuan aplikasi computer *Partial Least Squares*.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah petunjuk sejauhmana sebuah instrumen dapat memberikan hasil yang tidak berbeda jika dilakukan pengukuran ulang.

Pemahaman ini diperkuat oleh Ferdinand (2011:263) sebuah *scale* atau instrumen pengukur data dan data yang dihasilkan disebut reliabel atau terpercaya apabila instrumen itu secara konsisten memunculkan hasil yang sama setiap kali dilakukan pengukuran. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus Alpha Cronbach (Riduwan, 2004 : 125) yaitu :

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \cdot \left(1 - \frac{\sum Si}{\sum St} \right)$$

Keterangan :

r_{11}	=	Nilai reliabilitas
$\sum Si$	=	Jumlah varians skor tiap-tiap item
$\sum St$	=	Varians total
k	=	Jumlah item.

Untuk keperluan analisa reliabilitas menggunakan bantuan komputer *Partial Least Squares*

3.7 Teknik Analisis Data

3.7.1 Analisis Statistik Deskriptif

Penelitian ini analisis deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran atau deskripsi empiris atas data yang dikumpulkan. Jenis statistik deskriptif yang digunakan adalah angka indeks untuk mengetahui persepsi umum responden mengenai sebuah variabel yang diteliti. Perhitungan indeks dapat dilakukan dengan rumus nilai indeks (Ferdinand, 2014:232) sebagai berikut:

Nilai Indeks = $(\%F_1 \times 1) + (\%F_2 \times 2) + (\%F_3 \times 3) + (\%F_4 \times 4) + (\%F_5 \times 5) / 5$, dimana F_1 merupakan frekwensi responden yang menjawab 1, F_2 merupakan frekwensi

responden yang menjawab 2 dan seterusnya sampai F5 untuk yang menjawab 5 dari skor yang digunakan dalam daftar pertanyaan. Angka jawaban responden dimulai dari angka 1 sampai 5.

Tabel 3.2
Rentang Nilai Uji Deskriptif

No.	Skor	Kategori
1.	29,6 - 53,06	Sangat Tidak Baik
2.	53,07 - 76,53	Cukup Baik
3.	76,54 - 100	Baik

Sumber : Data Hasil Olahan Peneliti, 2019

3.7.2 Statistik Inferensial

3.7.2.1 Analisis Partial Least Square (PLS)

Teknik analisis yang digunakan untuk menginterpretasikan dan menganalisis data, sesuai dengan model yang dikembangkan dalam penelitian ini dan adanya (99 responden), maka alat analisis data yang digunakan adalah SEM (*StructuralEquationModeling*) dengan PLS (*Partial Least Square*), yang dioperasikan melalui program Smart PLS versi 3.0.

Partial least square merupakan metode analisis yang dikembangkan sebagai alternatif untuk situasi dimana teorinya lemah dan data yang lemah seperti jumlah sampel yang kecil, adanya masalah normalitas data atau indikator yang tersedia tidak memenuhi model pengukuran refleksi, tetapi normatif.

PLS sebagai “*soft modeling*” merupakan metode analisis yang *powerfull* karena dapat diterapkan pada semua skala data, dan tidak membutuhkan banyak

asumsi dan ukuran sampel tidak harus besar. PLS selain dapat digunakan sebagai konfirmasi teori juga dapat digunakan untuk membangun hubungan yang belum ada landasan teorinya atau untuk pengujian proposisi (Wiyono, 2011: 395).

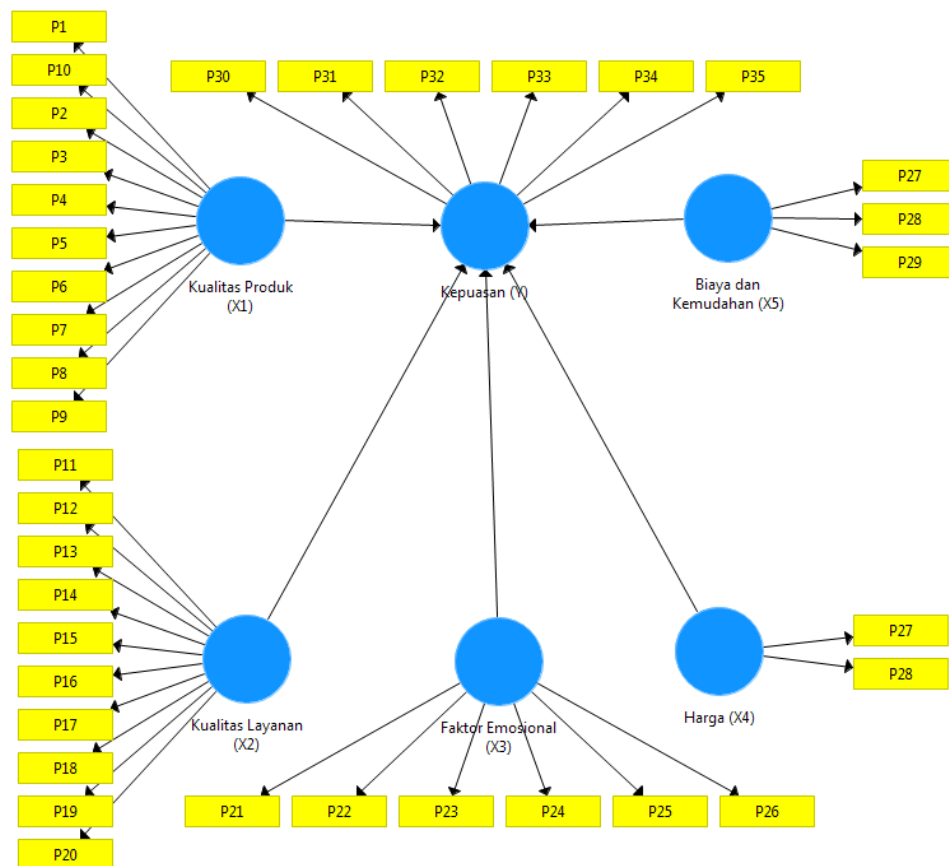
Tujuan *Partial Least Square* adalah untuk mendapatkan model struktural yang *powerfull* untuk tujuan prediksi atau untuk mendapatkan nilai variabel laten untuk tujuan prediksi. Model formalnya mendefinisikan variabel laten adalah linier agregat dari indikator-indikatornya. (Ghozali dan Latan 2015: 5)

SEM menggunakan PLS hanya mengizinkan model hubungan antara variabel yang rekursif (searah). Hal ini sama dengan model analisis jalur (*path analysis*) tidak sama dengan SEM yang berbasis kovarian yang mengizinkan juga terjadinya hubungan non-rekursif (timbang-balik).

Menurut Monecke dan Leisch (2012), SEM menggunakan PLS terdiri dari tiga komponen yaitu:

a. Model Struktural (*Inner Model*)

Pada model struktural, yang disebut juga sebagai model bagian dalam, semua variabel laten dihubungkan satu dengan yang lain dengan didasarkan pada teori substansi. Variabel laten dibagi menjadi dua, yaitu eksogenus dan endogenus. Variabel laten eksogenus adalah variabel penyebab atau variabel tanpa didahului oleh variabel lainnya dengan tanda anak panah menuju ke variabel lainnya (variabel laten endogenus).



Gambar 3.1. Diagram Jalur Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Faktor Emosional, Faktor harga, Biaya dan Kemudahan untuk mendapatkan produk atau jasa

Persamaan structural pada dasarnya dibangun dengan pedoman sebagai berikut; Variabel Endogen = Variabel Eksogen + Error

Model Persamaan Struktural

1. Kepuasan = γ_1 Kualitas Produk + Error
2. Kepuasan = γ_2 Kualitas Layanan + Error
3. Kepuasan = γ_3 Faktor Emosional + Error
4. Kepuasan = γ_4 Faktor Harga + Error
5. Kepuasan = γ_5 Biaya dan Kemudahan untuk mendapatkan produk atau jasa + Error

b. Model Pengukuran (*Measurement/Outer Model*)

Model pengukuran disebut juga sebagai model bagian luar, menghubungkan semua variabel manifest atau indikator dengan variabel latennya. Dalam kerangka PLS, satu variabel manifest hanya dapat dihubungkan dengan satu variabel laten. Semua variabel manifest yang dihubungkan dengan satu variabel laten disebut sebagai suatu blok. Dengan demikian setiap variabel laten mempunyai blok variabel manifest. Satu blok harus berisi setidaknya satu indikator. Cara suatu blok dihubungkan dengan variabel laten dapat reflektif (variabel-variabel manifest berperan sebagai indikator yang dipengaruhi oleh konsep yang sama dan yang melandasinya) atau formatif (indikator-indikator yang membentuk atau menyebabkan perubahan pada variabel laten) (Wijanto, 2008).

c. Skema Pembobotan

Skema pembobotan digunakan untuk estimasi bobot bagian dalam pada langkah kedua algoritma PLS. Skema pembobotan awal menggunakan centroid (rata-rata aritmatik). Kemudian perkembangan selanjutnya skema pembobotan juga menggunakan pembobotan faktorial dan jalur. (Sarwono dan Narimawati, 2015: 9)