

BAB 3. METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini dirancang untuk melibatkan seluruh masyarakat pengguna DANA di Kabupaten Jember dengan tujuan mengevaluasi Pengaruh *E-security*, *E-trust*, dan *Perceived ease of use* terhadap *E-satisfaction* Pengguna DANA. Penelitian ini bersifat insidental, berfokus pada satu periode waktu tertentu, dan menggunakan metode kuantitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuisioner dengan skala Likert 1-5, di mana responden diminta memberikan penilaian terhadap pernyataan-pernyataan yang terkait dengan variabel penelitian.

Proses penelitian dimulai dengan perencanaan dan desain kuisioner yang mencakup pertanyaan-pertanyaan yang dirancang untuk mengukur variabel-variabel kunci, yaitu *E-security*, *E-trust*, *Perceived ease of use*, dan *E-satisfaction*. Kuisioner tersebut kemudian disebar kepada seluruh masyarakat pengguna DANA di Kabupaten Jember. Responden diminta untuk memberikan penilaian mereka dengan menggunakan skala Likert 1-5, di mana 1 menunjukkan ketidaksetujuan total dan 5 menunjukkan setuju total. Data yang terkumpul kemudian akan diolah dan dianalisis menggunakan program statistik *SPSS for Windows*.

Analisis data melibatkan teknik statistik, seperti regresi, untuk menilai sejauh mana variabel independen (*E-security*, *E-trust*, dan *Perceived ease of use*) memengaruhi variabel dependen (*E-satisfaction*). Hasil analisis ini akan memberikan pemahaman tentang sejauh mana faktor-faktor tersebut berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pengguna DANA di Kabupaten Jember.

3.2 Definisi Operasional

3.2.1 Variabel *E-security*

Variabel *E-security* dapat diukur dengan menggunakan indikator-indikator yang dirujuk dari penelitian (Raman & annamalai, 2011) Berikut adalah indikator-indikator tersebut:

1. Jaminan *E-security*: Ini merujuk pada kemampuan sistem atau *platform* Dana untuk memberikan keamanan digital yang memadai bagi pengguna. Pengguna merasa yakin bahwa *platform online* yang digunakan telah memenuhi standar keamanan yang memadai.
2. Kerahasiaan Data: Ini mengacu pada perlindungan terhadap data pribadi pengguna Dana agar tidak disalahgunakan oleh pihak yang tidak berwenang. Data yang diunggah atau dibagikan oleh pengguna, seperti informasi pribadi atau finansial, harus dijamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk tujuan yang sah.

3.2.2 Variabel *E-trust*

Menurut Anggalia (Wibasuri & Bangsawan, 2018) *e-trust*, atau kepercayaan elektronik, dapat diukur melalui beberapa indikator yang mencerminkan tingkat kepercayaan pelanggan terhadap *vendor online* dan situs web. Berikut adalah indikator-indikator *E-trust* yang diurutkan menggunakan abjad nomor:

1. Bisa Percaya *Vendor Online*: Ini menggambarkan keyakinan pelanggan bahwa vendor atau penjual di *platform online* DANA adalah pihak yang dapat diandalkan dan dipercaya dalam menyediakan produk atau layanan sesuai dengan deskripsi.

2. Situs Web Kredibel: Kredibilitas situs web DANA mencerminkan tingkat kepercayaan pengguna terhadap integritas situs itu sendiri, baik dari segi tampilan profesionalisme, validitas informasi, hingga keamanan situs.
3. Dapat Mempercayai Informasi yang Disajikan di Situs Web: Pengguna merasa bahwa informasi yang ditampilkan di situs web DANA, seperti harga, spesifikasi produk, serta ulasan, akurat dan dapat dipercaya.
4. Percaya pada Klaim dan Janji dalam Situs Web: Pengguna yakin bahwa janji atau klaim yang dibuat di situs web DANA, seperti garansi produk atau pengiriman cepat, akan dipenuhi oleh pihak *vendor* atau penyedia layanan.
5. Percaya Situs Web *Online* Mengatakan tentang Produk: Pengguna yakin bahwa deskripsi dan spesifikasi produk yang disajikan oleh situs web Dana merepresentasikan produk tersebut dengan akurat, tanpa adanya manipulasi atau informasi palsu.

3.2.3 Variabel *Perceived Easy of Use*

Menurut Arta & Azizah (2020), *perceived ease of use* atau persepsi kemudahan penggunaan dapat diukur melalui indikator-indikator berikut:

1. Kemudahan Mempelajari: Ini mengukur sejauh mana sistem atau aplikasi Dana mudah dipelajari dan dipahami oleh pengguna baru, sehingga mereka tidak perlu mengalami kesulitan dalam menggunakan *platform* tersebut.
2. Mengerjakan dengan Mudah Apa yang Diinginkan Pengguna: Ini menunjukkan bahwa pengguna Dana dapat mencapai tujuan atau menyelesaikan tugas dengan cepat dan efisien menggunakan sistem atau aplikasi tanpa kendala yang rumit.
3. Kemudahan yang Dapat Meningkatkan Keinginan Pengguna: Pengguna Dana merasa bahwa *platform* atau sistem tersebut mudah digunakan sehingga mereka lebih tertarik untuk terus menggunakan atau meningkatkan penggunaan.
4. Kemudahan dalam Pengoperasian: Pengguna Dana merasa bahwa fitur-fitur yang ada di dalam *platform* mudah diakses dan dioperasikan, tanpa memerlukan banyak usaha atau instruksi yang rumit.

3.2.4 Variabel *E-satisfaction*

Indikator kepuasan menurut Tjiptono (2014) mencakup beberapa elemen kunci yang menjadi penentu kepuasan pelanggan. Berikut adalah narasi untuk masing-masing indikator:

1. Barang dan Jasa Berkualitas: Pengguna Dana merasa puas apabila produk atau layanan yang mereka beli memenuhi atau melebihi ekspektasi mereka dari segi kualitas dan kinerja.
2. *Relationship Marketing*: Kepuasan pelanggan Dana dapat ditingkatkan melalui hubungan yang baik antara pelanggan dan penjual, misalnya melalui komunikasi yang efektif, personalisasi, dan penanganan masalah dengan baik.
3. Program Promosi Loyalitas: Ini merujuk pada kepuasan pengguna Dana terhadap program-program promosi atau hadiah loyalitas yang ditawarkan oleh *platform online* Dana, seperti diskon khusus atau *poin reward* untuk pembelian berulang.
4. Fokus pada Pelanggan Terbaik (*Best Customers*): Perusahaan Dana yang memberikan perhatian khusus pada pelanggan setianya, misalnya melalui penawaran eksklusif atau layanan prioritas, dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

5. Sistem Penanganan Komplain Secara Efektif: Pengguna Dana merasa puas ketika keluhan atau masalah yang mereka hadapi ditangani secara cepat dan memuaskan oleh tim layanan pelanggan.
6. *Unconditional Guarantees*: Kepuasan pengguna Dana juga dapat diperoleh melalui adanya jaminan tanpa syarat, misalnya jaminan pengembalian uang jika produk tidak sesuai dengan deskripsi.
7. Program *Pay-for-Performance*: Pengguna Dana merasa puas ketika perusahaan menawarkan program yang memberikan insentif atau penghargaan berbasis kinerja, baik kepada pelanggan maupun karyawan yang melayani mereka.

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi dalam konteks penelitian adalah kumpulan elemen atau individu yang memiliki karakteristik tertentu dan menjadi fokus studi. Populasi dapat mencakup semua elemen yang relevan untuk pertanyaan penelitian yang diajukan (Sugiyono, 2017). Dalam penelitian mengenai Pengaruh *E-security*, *E-trust*, dan *Perceived ease of use* terhadap *E-satisfaction* Pengguna DANA di Kabupaten Jember, populasi mencakup seluruh masyarakat pengguna DANA di wilayah Kabupaten Jember.

Sampel adalah sebagian kecil dari populasi yang dipilih untuk diobservasi atau diukur dalam rangka penelitian. Pengambilan sampel dilakukan untuk memberikan representasi yang memadai dari populasi dan memungkinkan peneliti untuk membuat generalisasi yang masuk akal dari hasil penelitian (Sugiyono, 2017). Dengan mengacu pada metode random sampling dan menggunakan pedoman jumlah sampel dari (Hair et al., 2017) yang mengalikan jumlah indikator penelitian dengan 10, di mana penelitian ini memiliki 18 indikator, maka jumlah sampel yang diharapkan dapat dihitung sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Jumlah Sampel} &= \text{Jumlah Indikator} \times \text{Multiplier} \\ \text{Jumlah Sampel} &= 18 \times 10 = 180 \text{ Sampel Responden} \end{aligned}$$

Sehingga, peneliti akan memilih 180 responden dari masyarakat pengguna DANA di Kabupaten Jember yang tidak sengaja ditemui. Proses random sampling akan dilakukan dengan memberikan kesempatan yang setara bagi setiap individu di populasi untuk dipilih menjadi bagian dari sampel.

Tabel 3.1 Kriteria Pemilihan Sampel

Kriteria	Deskripsi
Usia	Responden berusia 18-50 tahun, terbagi dalam kategori: 18-25 tahun, 26-35 tahun, 36-45 tahun, dan 46-50 tahun. Mengidentifikasi karakteristik dan perilaku pengguna DANA yang berbeda berdasarkan fase kehidupan dan kebutuhan digital mereka.
Status Pengguna DANA	Responden yang telah menggunakan aplikasi DANA minimal 6 bulan.
Frekuensi Penggunaan	Pengguna aktif yang menggunakan DANA untuk transaksi setidaknya 1 kali per minggu.
Lokasi	Responden yang berdomisili di Kabupaten Jember.
Akses Internet	Pengguna yang memiliki akses internet yang memadai untuk

Pengetahuan Teknologi	menggunakan aplikasi DANA. Pengguna yang memiliki pengetahuan dasar tentang transaksi digital.
-----------------------	---

Sumber: Diolah Peneliti (2024)

Tabel 3.1 Kriteria Pemilihan Sampel menyusun sejumlah kriteria untuk memilih responden yang tepat dalam penelitian ini. Responden yang dipilih harus berusia 18 tahun ke atas, telah menggunakan aplikasi DANA minimal 6 bulan, dan aktif menggunakan aplikasi tersebut untuk transaksi setidaknya sekali dalam seminggu. Selain itu, responden harus berdomisili di Kabupaten Jember, memiliki akses internet yang memadai untuk menggunakan DANA, serta memiliki pengetahuan dasar tentang penggunaan aplikasi *mobile* dan transaksi digital. Dengan kriteria ini, diharapkan sampel yang diambil dapat memberikan data yang relevan dan representatif mengenai penggunaan DANA di Kabupaten Jember.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah cara atau teknik yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan informasi yang diperlukan dalam rangka penelitian. Metode ini memainkan peran penting dalam menghasilkan data yang relevan dan dapat diandalkan untuk menjawab pertanyaan penelitian.

Metode Pengumpulan Data untuk Penelitian Ini:

1. Wawancara: Wawancara adalah metode interaksi langsung antara peneliti dan responden. Dalam konteks penelitian ini, wawancara dapat dilakukan dengan mendekati masyarakat pengguna DANA di Kabupaten Jember secara langsung dan mengajukan pertanyaan terkait variabel penelitian. Keuntungan dari wawancara adalah peneliti dapat mendapatkan pemahaman mendalam tentang persepsi dan pengalaman pengguna.
2. Kuisioner Likert: Kuisioner Likert adalah alat pengumpulan data yang menggunakan skala Likert untuk mengukur tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan responden terhadap pernyataan-pernyataan tertentu. Pada penelitian ini, responden akan diminta memberikan penilaian pada pernyataan-pernyataan terkait variabel penelitian, dan skala Likert SS (Sangat Setuju), S (Setuju), N (Netral), TS (Tidak Setuju), dan STS (Sangat Tidak Setuju) dapat digunakan untuk menilai tingkat kesetujuan (Sugiyono, 2017).
3. Data Sekunder: Data sekunder adalah data yang sudah ada sebelumnya dan dikumpulkan oleh pihak lain untuk tujuan selain penelitian yang sedang dilakukan. Data sekunder dapat diperoleh dari jurnal dan buku ilmiah yang mendukung. Informasi yang ditemukan dalam literatur tersebut dapat memberikan konteks teoretis dan mendukung analisis data primer yang dikumpulkan melalui wawancara dan kuisioner.

Penggunaan kombinasi metode-metode ini dapat memberikan pemahaman yang holistik tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna DANA di Kabupaten Jember.

3.5 Metode Analisis Data

3.5.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah suatu metode statistik yang digunakan untuk merangkum dan menggambarkan data secara sistematis. Tujuan utama dari analisis deskriptif adalah

memberikan gambaran yang jelas tentang karakteristik dan pola-pola yang ada dalam data tanpa melakukan inferensi statistik yang lebih mendalam. Dengan menggunakan analisis deskriptif, penelitian ini akan memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang variabilitas dan karakteristik data yang diperoleh dari sampel masyarakat pengguna DANA di Kabupaten Jember. Analisis ini akan memberikan landasan yang kuat untuk memahami tren dan pola yang muncul dari hasil penelitian.

3.5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Sebuah instrumen atau kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada instrumen atau kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Di dalam menentukan layak dan tidaknya suatu item yang akan digunakan, biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,05 yang artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total. Jika r hitung lebih besar dari r tabel dan nilai positif maka butir atau pertanyaan atau variabel tersebut dinyatakan valid. Sebaliknya, jika r hitung lebih kecil dari r tabel, maka butir atau pertanyaan atau variabel tersebut dinyatakan tidak valid (Ghozali, 2016).

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator peubah atau konstruk (Ghozali, 2005). Dalam mencari reliabilitas dalam penelitian ini penulis menggunakan teknis *Cronbach Alpha* untuk menguji reliabilitas, dengan kriteria pengambilan keputusan sebagaimana dinyatakan oleh Ghozali (2018:46), yaitu jika koefisien *Cronbach Alpha* $> 0,70$ maka pertanyaan dinyatakan andal atau suatu konstruk maupun variabel dinyatakan reliabel. Sebaliknya, jika koefisien *Cronbach Alpha* $< 0,70$ maka pertanyaan dinyatakan tidak andal (Ghozali, 2012).

3.5.3 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas:
 - a. Tujuan: Menilai apakah residual (selisih antara nilai yang diobservasi dan nilai yang diprediksi) memiliki distribusi normal.
 - b. Metode: Menggunakan uji normalitas seperti uji *Kolmogorov-Smirnov* atau uji *Shapiro-Wilk* pada residual.
 - c. Keputusan: Jika nilai signifikansi $>$ tingkat signifikansi yang ditentukan (0.05), maka asumsi normalitas terpenuhi.
2. Uji Multikolinearitas:
 - a. Tujuan: Memeriksa apakah ada hubungan linier antara dua atau lebih variabel independen.
 - b. Metode: Menggunakan faktor varians inflasi (VIF) untuk masing-masing variabel independen.
 - c. Keputusan: Jika VIF sangat tinggi (> 10), dapat menunjukkan adanya masalah multikolinearitas.
3. Uji Heteroskedastisitas:

Tujuan dari uji heteroskedastisitas adalah memeriksa apakah ada ketidakkonstanan dalam varian residual melintasi rentang nilai prediksi variabel independen.

3.5.4 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi yaitu salah satu metode pengolahan data yang populer. Analisis ini yaitu analisis dari dua variabel Y dan X, yang akan dibawa ke suatu fungsi tertentu. Untuk menguji pengaruh hubungan keputusan pembelian dengan variabel-variabel bebasnya maka digunakan persamaan berikut:

$$Y_i = a_i + b_1X_{1i} + b_2X_{2i} + b_3X_{3i} + e$$

Keterangan:

$Y = E\text{-Satisfacton}$

$a = \text{Konstanta}$

$b_1 = \text{Koefisien Regresi } X_1$

$b_2 = \text{Koefisien Regresi } X_2$

$b_3 = \text{Koefisien Regresi } X_3$

$X_1 = E\text{-Security}$

$X_2 = E\text{-Trust}$

$X_3 = \text{Perceived Easy of Use}$

$e = \text{Residul / Error}$

3.5.5 Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t dikenal dengan uji parsial, untuk menguji apakah variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat atau tidak (Ghozali, 2013:178). Uji dilaksanakan dengan langkah membandingkan t hitung dengan t tabel (Santoso & Slamet, 2013:136). Dengan ketentuan jika t hitung > t tabel dan nilai signifikan < 0,05 ($\alpha : 5\%$), maka variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

$$t \text{ hitung} = \frac{bi}{sbi}$$

Keterangan:

t = t hitung yang diperoleh

bi = Bobot regresi

Sbi = Standart deviasi dari Variabel bebas

Pengambilan keputusan dilakukan dengan melihat nilai signifikansi pada tabel *Coefficients*. Biasanya dasar pengujian hasil regresi dilakukan dengan tingkat kepercayaan sebesar 95% atau dengan taraf signifikannya sebesar 5% ($\alpha = 0,05$). Adapun kriteria dari uji statistik t :

1. Jika nilai signifikansi uji t > 0,05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya tidak ada pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.
2. Jika nilai signifikansi uji t < 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.

3.5.6 Uji F

Uji F atau disebut juga sebagai uji simultan digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara keseluruhan (bersama-sama) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Uji ini membandingkan F hitung dengan F tabel dan melihat nilai signifikansi untuk menentukan apakah pengaruh secara simultan tersebut signifikan

atau tidak (Ghozali, 2013:184). Langkah Uji F (Ghozali, 2013:178):

1. Hipotesis:
 - a. H_0 : Semua variabel independen tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen secara simultan.
 - b. H_a : Semua variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen secara simultan.
2. Pengujian dengan Nilai F Hitung: Uji F dilakukan dengan melihat F hitung dari hasil analisis regresi dan membandingkannya dengan F tabel.
3. Kriteria Pengambilan Keputusan:
 - a. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan nilai signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Ini berarti variabel independen secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
 - b. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau nilai signifikansi $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Ini berarti tidak ada pengaruh signifikan variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan.
4. Pengambilan Keputusan Berdasarkan Signifikansi: Pengambilan keputusan juga dapat dilakukan dengan melihat nilai signifikansi pada tabel *ANOVA (Analysis of Variance)* dari *output* regresi:
 - a. Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka H_0 diterima, yang berarti tidak ada pengaruh signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama.
 - b. Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak, yang berarti terdapat pengaruh signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan.

Uji F ini biasanya dilakukan pada tingkat kepercayaan 95% atau taraf signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$) (Ghozali, 2013:178).

3.5.7 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat (Ghozali, 2016). Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai (R^2) yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel bebas (pelatihan *service excellent* dan *employee engagement*) dalam menjelaskan variasi variabel terikat (kinerja karyawan) amat terbatas. Begitu pula sebaliknya, nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel terikat (Ghozali, 2016).