

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitiannya mempergunakan pendekatan berupa kuantitatif, metodenya pada penelitian yang dirancang untuk mempelajari populasi maupun sampelnya sudah ditentukan, pengumpulan datanya serta mempergunakan alat analisisnya berupa statistik, serta data diolah menggunakan *E Views 26* dan *SPSS versi 27* dalam pengukuran uji validitas dan reliabilitas. Dalam penelitian ini menggunakan informasi yang dikumpulkan dari responden menggunakan kuesioner. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah sistem informasi akuntansi, kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna *e-commerce* di Kota Semarang.

3.2 Objek penelitian

Variabel dalam penelitian ini menggunakan tiga variabel independen yaitu sistem informasi akuntansi, kepercayaan dan kualitas pelayanan serta dengan satu variabel dependen yaitu kepuasan pengguna *e-commerce*. Objek penelitian menggunakan UMKM di Kota Semarang dikarenakan Pertumbuhan Usaha Kecil dan Menengah (UMKM) di Kota Semarang telah mengalami perkembangan yang signifikan berkat dukungan pemerintah yang kuat, perkembangan teknologi, dan perubahan perilaku konsumen. Melalui program dan kebijakan yang diimplementasikan, UMKM di Kota Semarang telah mampu meningkatkan daya saing mereka, memperluas jangkauan pasar, dan meningkatkan efisiensi operasional melalui pemanfaatan teknologi. Dengan semangat wirausaha yang tinggi dan potensi kreativitas yang besar, UMKM di Kota Semarang memiliki peran penting dalam memajukan perekonomian daerah dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat (dataumkm.semarangkota.go.id, 2024).

3.3 Populasi Dan Sampel

3.1.1. Populasi

Populasi merupakan suatu objek ataupun subyek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2017). Menurut Sugiyono (2018), populasi merupakan individu yang masuk dalam penelitian dan untuk meneliti yang akan di kenai generalisasi. Sedangkan generalisasi merupakan suatu cara sebuah pengambilan kesimpulan suatu kelompok individu yang cukup lebih luas berdasarkan sebuah data yang diperoleh dari suatu kelompok individu yang jumlahnya sedikit. Penelitian ini mempergunakan seluruhnya UMKM di Kota Semarang.

3.1.2. Sampel

Sampel merupakan suatu kelompok unit yang diambil dari populasi yang lebih besar. Peneliti menggunakan sampel ini sebagai contoh atau representasi dan keseluruhan populasi. Sugiyono (2018) menjelaskan bahwa sampel mencakup jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.

Teknik dalam pengambilan sampel pada penelitian ini adalah Random sampling. Menurut (Sugiyono,2019), *random sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dari anggota populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Dalam teknik *Random Sampling* sendiri terdiri dari 5 macam, dan yang digunakan penelitian ini adalah *Simpel random sampling*. *Simpel random sampling* adalah teknik pengambilan dengan cara setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi sampel. peneliti mengambil teknik tersebut karena tidak semua sampel memiliki kriteria yang sesuai dengan yang ingin diteliti. Kriteria dari sampel yang akan digunakan antarnya adalah :

1. UMKMnya yang berada di Semarang
2. UMKMnya yang ada *E-commerce*

Dalam pengukuran sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Hair et al., (2019). Penggunaan rumus Hair dikarenakan ukuran populasi penelitian yang belum diketahui dengan pasti. Pada penelitian ini jumlah indikator yang digunakan sebanyak 25 indikator. Maka dari itu, penelitian ini menggunakan rumus hair yaitu 5×25 indikator = 125 sampel, Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus tersebut, batas minimum sampel 125 responden, maka peneliti dapat menyesuaikan dengan kondisi penelitian dengan menggunakan asumsi 5 kali jumlah indikator atau sebanyak 125 responden. Sehingga didapatkan perolehan sampel yang diperlukan pada penelitian ini menjadi 125 responden.

Setelah peneliti melakukan tabulasi hasil responden terdapat 6 responden yang tidak di gunakan peneliti dikarenakan data pengisian responden tersebut tidak lengkap, sehingga peneliti menggunakan total keseluruhan sebanyak 119 data responden.

3.4 Tehnik Pengumpulan Data

Pada teknik dalam Pengumpulannya data pada risetnya dengan melakukan penyebarannya memakai kuesioner. Maka, pengumpulan pada data ini termasuk dalam data primer. Data primer merupakan sumber data yang pemerolehan datanya didapatkan oleh penelitian atau pengumpul data secara langsung, seperti hasil survai, wawancara maupun dengan menggunakan kuesioner. Penelitian ini menggunakan skala *Linkert*, dengan skala 1 samapai 5, yaitu sangat tidak setuju sampai sangat setuju. Dan hasil dari kuesioner akan di olah dengan menggunakan aplikasi *E-views*

Table 3.1 *Kategori Jawaban Skala Linkert*

| Keterangan | Skor |
|---------------------|------|
| Sangat Setuju (SS) | 5 |
| Setuju (S) | 4 |
| Netral (N) | 3 |
| Tidak Setuju (TS) | 2 |
| Sangat Tidak Setuju | 1 |

Sumber : Sugiyono (2019)

3.5 Variabel Penelitian

Variabel penelitian ini adalah merupakan suatu konsep yang dapat diukur secara kuantitatif. Ini mencakup tindakan, kondisi, atau karakteristik yang dapat diukur secara konkret. Dalam konteksnya, variabel operasional melibatkan variabel independen dan dependen. Dalam penelitian ini melibatkan variabel independen (tidak terkait) dan variabel dependen (terkait). Dalam variabel independen mencakup Sistem Informasi Akuntansi (X1), Kepercayaan (X2), dan Kualitas Pelayanan (X3), Sementara variabel dependen dalam konteksnya adalah Kepuasan Pengguna *E-commerce* (Y)

Table 3.2 *Operasional Variabel Penelitian*

| ● Variabel | Definisi | Indikator | Skala pengukuran |
|--|---|--|------------------|
| Sistem Informasi Akuntansi (X1) (Putra et al., 2023) | SIA sebuah persistemannya supaya bisa ada penginformasiannya supaya bisa cepat serta ketepatannya pada pihaknya serta bisa sebagai bagiannya yang terpenting pada keseluruhan penginformasiannya tersebut | 1. <i>Integrasi</i> 2. Fleksibel 3. Diandalkan 4. Relevan 5. Kejelasan | Interval |
| Kepercayaan (X2) (Budiastuti & Muid, | Kepercayaan adalah suatu komponen | 1. kepercayaan pada keamanan | |

| | | | |
|---|---|--|----------|
| 2020) | yang cukup sangat penting untuk mengambil sebuah keputusan dalam perolahan produk atau jasa. | <p>transaksi</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. keyakinan dalam kecocokan produk 3. keyakinan dalam aplikasi untuk menjaga informasi pribadi. 4. Kepercayaan dalam keseluruhan aplikasi 5. Kepercayaan untuk keseluruhan aplikasi | Interval |
| Kualitas Pelayanan (X3) (Kotler & Keller, 2016) | Kualitas pelayanan adalah sebuah bentuk yang diterapkan baik dalam layanan yang cukup cepat dan menyenangkan dengan harapan bisa memenuhi harapan | <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Tangible/</i> bukti fisik 2. <i>Reliabilitas/</i> keandalan 3. <i>Responsiveness/</i> daya tanggap membantu dan | Interval |

| | | | |
|---|--|---|----------|
| | pelanggan. | <p>4. Assurance/ Jaminan</p> <p>5. Empathy</p> | |
| <p>Kepuasan Pengguna E-commerce (Y) (Muharsyah & Ekawati, 2021)</p> | <p>Kepuasan pengguna adalah suatu penilaian yang diberikan oleh konsumen terhadap produk atau jasa yang merupakan sebuah respon yang menimbulkan interaksi antara sistem dan pengguna sistem sehingga memberikan kepuasan terhadap pengguna.</p> | <p>1. Kualitas Produk :</p> <p>2. Pengalaman pengguna :</p> <p>3. Layanan pelanggan :</p> <p>4. Pengiriman dan pengemasan .</p> <p>5. Harga atau diskon :</p> | Interval |
| <p>Kesadaran Wajib Pajak (Z) Fajriyah & Zulaikha (2023)</p> | <p>Kesadaran wajib pajak merupakan tindakan seseorang yang memnuhi kewajiban membayar pajak.</p> | <p>1. Mengetahuiny atas perundang- undanganya</p> <p>2. Mengetahui fungsinya pajak</p> <p>3. Memahaminya bahwa kewajiban</p> | Interval |

| | | | |
|--|--|---|--|
| | | perpajakan 4. Memahaminya pajak untuk pembiayaan nya negara 5. Perhitungnya dengan sendirnya. | |
|--|--|---|--|

3.6 Analisis Data

Analisis datanya mempergunakan E-Views. Risetnya ada tujuannya pada deskriptifnya supaya bisa melakukan interpretasinya dari respondennya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif karena data yang dikumpulkan bersifat numeric dan statistic. Selain itu, data di proses menggunakan *Software* E-Views. Penelitian ini bertujuan untuk memiliki sebuah analisis deskriptif agar dapat menginterpretasikan argument yang didapatkan dari responden dari beberapa pilihan pertanyaan yang ada pada kuesioner yang telah disebar luaskan dan diisi sebelumnya. Jawaban dari sebuah pertanyaan-pertanyaan yang dikategorikan untuk responden dengan menggunakan metode Skala *Likert*. Adapun pengujian data berikut :

3.6.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah item kuesioner dapat mengukur perubahan yang diperoleh dari penelitian atau dapat mengukur secara akurat pertanyaan dari kuesioner yang dibuat jika pertanyaan pada kuesioner dapat memberikan penilaian terhadap apa yang akan diukur (Sugiyono, 2016). Uji validasi dilakukan dengan melihat nilai korelasi Pearson pada taraf signifikan 0,5. Instrumen dikatakan valid jika $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ dan sebaliknya jika $r\text{-hitung} < r\text{-tabel}$ maka instrumen dinyatakan tidak valid.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk memastikan bahwa penelitian ini dapat dilakukan dari nilai alfa crobach seharusnya melebihi 0,50 jika nilai r dihitung $>$ dari r batas dengan taraf signifikn 0,05. Instrument dianggap rliabel jika nilai r hitung $<$ dari r batas, batas instrument dianggap tidak reliable. Dalam pengukuran penelitian ini menggunakan rumus *Alpha Cronbach* seperti yang tertera dibawah ini (Sugiyono, 2019):

$$\alpha = \frac{kr}{1 + (k - 1)r}$$

Keterangan :

α : Koefisien Realiabilitas

k : Jumlah variabel dalam persamaan

r : Koefisien rata-rata korelasi antara variabel

3.6.3 Uji Asumsi Klasik

Agar dapat menentukan model analisis yang tepat, dalam pengujian suatu asumsi klasik yang dilakukan untuk mengetahui kondisi suatu data saat ini. uji asumsi klasik ini dapat dilakukan dengan menggunakan *Software E-Views*. Ini menguji apakah persamaan garis regresi yang diperoleh linier dan dapat digunakan untuk melakukan peramalan.

3.6.3.1 Uji Normalitas

Menurut Ghazali, 2016 merupakan uji normalitas yang digunakan untuk menguji suatu data yang menentukan apakah data tersebut dapat berdistribusi normal maupun tidak normal. Untuk menguji apakah data berdistribusi normal atau tidak dilakukan pengambilan keputusan mengenai normalitas sebagai berikut :

- a. Jika Probability $<$ 0,05 maka distribusi data tidak normal
- b. Jika Probability $>$ 0,05 maka distribusi data normal

3.6.3.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas adalah keadaan dimana dilakukannya untuk mengetahui apakah ada hubungan yang kuat antar variabel independen atau lebih dari pada model regresi yang terjadi berhubungan antara linear yang sempurna atau yang mendekati sempurna. Untuk pengujian multikolinearitas menggunakan sebuah perbandingan dengan nilai VIF (*variance inflation factor*). Dengan ketentuan nilai, jika nilai VIF kurang dari 10 maka tidak terjadi multikolinearitas (Priyatno, 2016)

3.6.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas adalah suatu keadaan yang terjadi antara ketidaksamaan varian dari residu pada model regresi. Untuk mengidentifikasi ada atau tidaknya heteroskedastisitas, cara pendeteksiannya dengan melihat Gletser Test. Pengujian heteroskedastisitas dalam penelitian ini menggunakan Gletser Test yaitu meregresikan antara absolute residual dengan masing-masing variabel independen. Kriteria pengambilan keputusan :

- a. Jika sig dari $t < 0,05$ Ho ditolak (ada heteroskedastisitas)
- b. Jika sig dari $t > 0,05$ Ho diterima (tidak ada heteroskedastisitas)
- c.

3.6.5 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis penelitian dilakukan untuk mengetahui apakah variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikat. Ini dilakukan secara parsial dengan uji t dan uji statistik F.

3.6.5.1 Analisis Regresi Moderasi

Penelitian ini terdiri dari tiga variabel independen, satu variabel dependen, dan satu variabel moderasi. Karena itulah digunakan moderating regression analysis. Analisis tersebut digunakan untuk melihat apakah variabel pemoderasi (XZ) mempengaruhi pengaruh antara variabel X sebagai variabel independen terhadap variabel Y (variabel dependen). Pengaruh ini selanjutnya dapat digunakan untuk mencari pengaruh variabel X terhadap variabel Y. kemudian melihat apakah variabel (XZ)

sebagai variabel moderasi mempengaruhi hubungan antara variabel X terhadap Y. Uji interaksi dinyatakan dalam persamaan sebagai berikut :

$$\text{Persamaan 1} : Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$\text{Persamaan 2} : Y = \alpha + b_1 X_1Z + b_2 X_2Z + b_3 X_3Z + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Pengguna *E-commerce*

X1 = Sistem Informasi Akuntansi

X2 = Kepercayaan

X3 = Kualitas Pelayanan

Z = Kesadaran Wajib Pajak

α = Konstanta

β = Koefisien regresi

3.6.5.2 Uji t (Uji Parsial)

Uji t (Uji Parsial) yaitu untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikatnya. Dalam melakukan uji hipotesis, langkah awal yang harus dilakukan oleh peneliti adalah dengan mengetahui dasar pengambilan keputusan dalam Uji t (parsial). Ada cara yang dipakai dalam dasar pengambilan keputusan, yaitu sebagai berikut :

- a. Jika nilai Signifikansi (Sig.), $< 0,05$ (5%) maka ada pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Hipotesis diterima.
- b. Jika nilai Signifikansi (Sig.), $> 0,05$ (5%) maka tidak ada pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Hipotesis ditolak.

3.6.5.3 Uji Moderasi

Uji moderasi yaitu untuk menguji bagaimana pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dengan memakai variabel moderasi. Ada cara yang dipakai dalam dasar pengambilan keputusan, yaitu sebagai berikut:

- a. Jika nilai Signifikansi (Sig.), $< 0,05$ (5%) maka ada pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dengan memakai variabel moderating.

- b. Jika nilai Signifikansi (Sig.), $> 0,05$ (5%) maka tidak ada pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dengan memakai variabel moderating.

3.6.5.4 Uji F (Uji Simultan)

Uji F (Uji Simultan) yaitu untuk menguji bagaimana pengaruh secara simultan variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Dalam melakukan uji hipotesis, langkah awal yang harus dilakukan oleh peneliti adalah dengan mengetahui dasar pengambilan keputusan dalam Uji F (simultan). Ada cara yang dipakai dalam dasar pengambilan keputusan, yaitu sebagai berikut :

- a. Jika nilai Signifikansi (Sig.), $< 0,05$ (5%) maka ada pengaruh secara simultan variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Hipotesis diterima.
- b. Jika nilai Signifikansi (Sig.), $> 0,05$ (5%) maka tidak ada pengaruh secara simultan variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Hipo