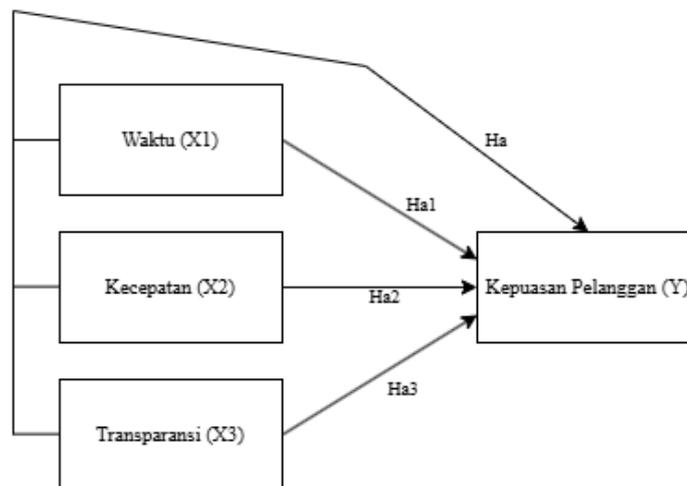


BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei kusioner. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk menguji hasil yang ada data numerik (Sugiyono, 2019). Desain penelitian ini bersifat kausal, yaitu untuk mengetahui pengaruh hubungan antara variabel-variabel yang telah ditentukan dari variabel independen waktu, kecepatan, dan transparansi (X_1 , X_2 , dan X_3) terhadap satu variabel dependen kepuasan pelanggan (Y). Hubungan antar variabel ini digambarkan pada gambar 3.1. Korelasinya dapat dijelaskan melalui hubungan sebab-akibat dimana ketepatan waktu, kecepatan pengiriman yang selalu diberikan, respons yang tanggap, dan informasi lengkap menciptakan pengalaman retur yang positif. Hal ini penting dalam membangun loyalitas pelanggan dan reputasi perusahaan.



Gambar 3. 1 Hubungan Antar Variabel

Penelitian ini menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya. Metode survei digunakan untuk mengumpulkan data dari responden melalui kuesioner terstruktur.

3.2 Partisipan

Penelitian ini dilakukan pada pengguna aplikasi Blibli yang sebelumnya sudah pernah melakukan retur produk setidaknya satu kali dalam satu tahun terakhir ini dan berdomisili di kota Bandung. Partisipan penelitian dipilih secara purposif berdasarkan karakteristik.

3.3 Populasi dan Sampel

Penentuan populasi dan sampel merupakan tahapan yang penting untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan dapat mewakili kondisi atau fenomena yang diteliti secara akurat. Oleh karena itu, pada bagian ini akan dijelaskan secara rinci mengenai populasi serta teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini.

3.3.1 Populasi

Populasi adalah kumpulan individu atau objek yang memiliki ciri-ciri yang serupa dan berhubungan langsung dengan fokus penelitian. Menurut Sugiyono (2019) “populasi merupakan wilayah umum yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dapat dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan”.

Populasi pada penelitian ini merupakan seluruh pengguna aplikasi Blibli yang sudah pernah melakukan retur produk dan berdomisili di kota Bandung. Populasi pada penelitian ini tidak dapat diperkirakan, karena dibutuhkan karakteristik yang sesuai.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang digunakan sebagai sumber data dalam penelitian dan dianggap mampu mewakili karakteristik populasi secara keseluruhan. Sesuai dengan yang disebutkan oleh Sugiyono (2019) bahwa sampel adalah sebagai dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pengukuran sampel adalah proses menghitung jumlah yang tepat dari suatu populasi yang akan dijadikan objek penelitian.

Teknik pengambilan sampel secara umum dapat dikategorikan menjadi dua jenis utama: *probability sampling* dan *non-probability sampling* (Amin, 2017).

Probability sampling yang didasarkan pada prinsip probabilitas, memberikan kesempatan yang sama bagi setiap elemen populasi untuk dipilih menjadi sampel. Beberapa teknik yang termasuk dalam kategori ini adalah *simple random sampling*, *stratified random sampling*, dan *cluster sampling*. Di sisi lain, *non-probability sampling* tidak bergantung pada prinsip probabilitas dan seringkali didasarkan pada pertimbangan praktis atau tujuan penelitian tertentu. Teknik-teknik seperti *purposive sampling*, *quota sampling*, dan *snowball sampling* termasuk dalam kategori ini.

Penelitian ini teknik sampling yang digunakan yaitu *nonprobability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel non-probabilitas di mana pemilihan partisipan didasarkan pada kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian (Sugiyono, 2019). Memilih partisipan yang memiliki karakteristik yang relevan, peneliti dapat memperoleh data yang lebih dalam dan kaya akan informasi, sehingga memungkinkan untuk melakukan analisis yang lebih mendalam.

Populasi pada penelitian tidak diketahui secara pasti, maka untuk menentukan ukuran sampel dalam penelitian ini diperlukan bantuan dari rumus Lemeshow sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2 \times p \times (1-p)}{d^2} \quad (3.1)$$

Keterangan:

- n = ukuran sampel yang diperlukan
- Z = nilai untuk tingkat kepercayaan tertentu (derajat keyakinan ditentukan 95% maka $z = 1,96$)
- P = proporsi estimasi populasi maksimal dengan karakteristik = 0,5
- d = batas error, alpha (0,10) atau sampling error = 10%

Berdasarkan penerapan formula (3.1), hasil perhitungan yang didapatkan adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{(1,96)^2 \times 0,5 \times (1 - 0,5)}{(0,10)^2} = 96,04 = 97$$

Maka total responden yang dibutuhkan untuk penelitian ini sebesar 97 orang. Namun untuk menghindari gagal atau cacat dalam penelitian ini, maka total responden yang akan dibutuhkan yaitu sebanyak 100 orang.

3.4 Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2019), Variabel Penelitian adalah suatu atribut, nilai/sifat dari objek, individu/kegiatan yang mempunyai banyak variasi tertentu antara satu dan lainnya yang telah ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan dicari informasinya serta ditarik kesimpulannya. Adapun jenis variabel yang umumnya digunakan dalam penelitian adalah:

1. Variabel Bebas (independen)

Variabel ini adalah faktor yang sengaja dimanipulasi atau diubah oleh peneliti untuk melihat pengaruhnya terhadap variabel lain (Sugiyono, 2019). Variabel bebas sering dianggap sebagai "penyebab" atau "sebab"(Ridha, 2017). Pada penelitian ini variabel bebas terdiri dari waktu (X_1), kecepatan (X_2), dan transparansi (X_3).

2. Variabel Terikat (dependen)

Variabel ini adalah faktor yang diamati dan diukur untuk melihat perubahan yang terjadi akibat manipulasi variabel bebas. Variabel terikat sering dianggap sebagai "akibat" atau "efek"(Ridha, 2017). Penelitian ini menggunakan variabel terikatnya yaitu kepuasan pelanggan (Y).

3.5 Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah kunci dalam penelitian karena memberikan petunjuk konkret tentang bagaimana suatu variabel dapat diukur dan diobservasi, sehingga memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data yang valid dan reliabel (Nursalam, 2013). Definisi operasional dari setiap variabel sangat krusial dalam penelitian. Definisi ini memberikan pemahaman yang jelas dan konkret tentang bagaimana setiap variabel akan diukur dan diamati (Sugiyono, 2019). Variabel dalam penelitian merupakan karakteristik, atribut, atau nilai yang dimiliki oleh individu, objek, maupun aktivitas yang menunjukkan variasi tertentu,

dan ditetapkan oleh peneliti sebagai fokus kajian untuk dianalisis serta disimpulkan (Sugiyono, 2019).

Variabel pada penelitian ini seperti waktu (X_1), kecepatan (X_2), dan transparansi (X_3) merupakan variabel independen (bebas) dan kepuasan pelanggan (Y) menjadi variabel dependen (terikat). Berikut adalah tabel operasional yang menggambarkan variabel-variabel dalam penelitian:

Tabel 3. 1 Tabel Operasional Variabel

| Variabel | Indikator | Skala |
|---------------------|--|---------------|
| Waktu (X_1) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu respons yang cepat untuk permintaan pengembalian. 2. Waktu yang dibutuhkan untuk pemecahan masalah. 3. Pengembalian dana dengan cepat. <p>(Adebayo, 2022; Genchev, 2007)</p> | Likert 5 poin |
| Kecepatan (X_2) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu pemrosesan yang cepat untuk persiapan barang retur. 2. Waktu pengiriman yang cepat untuk pengembalian produk. 3. Waktu pengiriman yang cepat untuk pengiriman kembali produk. <p>(Thu dkk., 2024)</p> | |

| Variabel | Indikator | Skala |
|------------------------|--|-------|
| Transparansi (X_3) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kebijakan pengembalian yang jelas, mudah dimengerti, dan transparan. 2. Kemampuan memberikan informasi mengenai pelacakan produk yang sedang dikirim kembali. 3. Memperbarui status pesanan selama proses pengembalian 4. Kemudahan pelanggan dalam menghubungi pihak <i>e-commerce</i>. <p>(Cao dkk., 2018)</p> | |
| Kepuasan Pelanggan (Y) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Harapan yang diinginkan oleh pelanggan tercapai. 2. Pelanggan memberikan testimoni dengan baik pada platform yang tersedia. 3. Pelanggan kembali lagi untuk berbelanja di blibli. 4. Pelanggan berbelanja kembali pada toko yang sama. | |

| Variabel | Indikator | Skala |
|----------|---|-------|
| | <p>5. Pelanggan bersedia dan tidak takut untuk menggunakan kembali layanan retur.</p> <p>6. Pelanggan memberikan rekomendasi kepada orang lain secara sukarela.</p> <p>(Adebayo, 2022; Ezura, Emy Jalil, 2019; Ferdous & Ahsan, 2024; Thu dkk., 2024)</p> | |

Penelitian ini menggunakan skala Likert 5 poin. Kemudahan pemahaman bagi responden menjadi keunggulan skala Likert 5 poin, tanpa mengorbankan kemampuan untuk menangkap nuansa perbedaan opini. Pilihan netral yang tersedia mengurangi potensi jawaban terpaksa. Selain itu, data yang terkumpul melalui skala ini relatif sederhana untuk dianalisis secara statistik, dan penggunaannya yang luas mempermudah responden serta memungkinkan komparasi hasil dengan studi-studi lain. Tetapi terdapat kekurangan juga pada skala likert 5 poin ini seperti kecenderungan responden memilih jawaban tengah (*central tendency bias*) dan ketidakmampuannya mengukur kedalaman opini. Makna jawaban netral juga bisa tidak jelas. Meskipun bersifat ordinal, datanya sering dianalisis layaknya data interval, yang merupakan isu metodologis. Terakhir, pilihan netral memungkinkan responden untuk tidak mengambil posisi yang jelas.

Penerapan skala Likert menghasilkan data kuantitatif yang selanjutnya dapat dianalisis secara statistik. Skala likert yang digunakan ditampilkan pada tabel 3.2.

Tabel 3. 2 Skala Likert

| No. | Pilihan jawaban | Skor |
|-----|---------------------------|------|
| 1 | Sangat Setuju (SS) | 5 |
| 2 | Setuju (S) | 4 |
| 3 | Ragu-ragu (R) | 3 |
| 4 | Tidak setuju (TS) | 2 |
| 5 | Sangat tidak setuju (STS) | 1 |

3.6 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan pada penelitian ini berupa kuesioner tertutup yang disusun berdasarkan tiga variabel independen (waktu, kecepatan, dan transparansi) dan satu variabel dependen (kepuasan pelanggan). Masing-masing variabel dioperasionalkan ke dalam beberapa indikator yang telah dijelaskan pada operasional variabel. Setiap indikator dijabarkan ke dalam beberapa butir pernyataan kuesioner yang diajukan kepada responden untuk menggambarkan persepsi pelanggan terhadap kualitas proses retur terhadap kepuasan pelanggan.

A. Instrumen Waktu

Variabel waktu diukur untuk mengetahui ketepatan waktu penyelesaian retur, kejelasan estimasi waktu yang diberikan kepada pelanggan, serta kesesuaian antara waktu yang dijanjikan dan waktu aktual.

1. Sebaran Item

Instrumen waktu memiliki 6 item yang mewakili variabel waktu dengan 3 indikator utama. Dibawah ini merupakan sebaran item untuk waktu yang ditunjukkan pada tabel 3.3. Dimana pernyataan/pertanyaan lengkap dapat dilihat pada lampiran 3.

Tabel 3. 3 Kisi-Kisi Instrumen Waktu

| Indikator | No. Item | Jumlah Pernyataan |
|---|----------|-------------------|
| Waktu respons yang cepat untuk permintaan pengembalian. | 1, 2 | 2 |

Rafifa Zahra Kinanti, 2025

ANALISIS PENGARUH WAKTU, KECEPATAN, DAN TRANSPARANSI PROSES RETUR TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI E-COMMERCE BLIBLI

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

| | | |
|--|---------|---|
| Waktu yang dibutuhkan untuk pemecahan masalah. | 3, 4, 5 | 3 |
| Pengembalian dana dengan cepat. | 6 | 1 |
| Total Item | | 6 |

2. Kategorisasi Norma

Norma skor waktu dalam penelitian ini dikategorikan menjadi 3 kategori, yaitu rendah, sedang, dan tinggi. Perhitungannya dilakukan dari pengisian kuesioner dengan 5 poin skala likert yang sebelumnya sudah dijelaskan. Adapun kategori skor yang menggunakan rumus dari Azwar (2014), dituliskan pada tabel 3.4.

Tabel 3. 4 Norma Instrumen Waktu

| Kategorisasi | Kriteria/Norma |
|---------------------|---|
| Rendah | $X < \mu - \sigma$ |
| Sedang | $\mu - \sigma \leq X \leq \mu + \sigma$ |
| Tinggi | $X > \mu + \sigma$ |

Keterangan:

X = Skor Instrumen

μ = Rata-rata

σ = Standar Deviasi

3. Interpretasi Kategori Skor

Skor waktu yang tinggi, menunjukkan bahwa faktor waktu dalam proses retur memiliki pengaruh yang besar dalam menentukan kepuasan pelanggan Blibli. Apabila skor waktu sedang, menunjukkan bahwa faktor waktu dalam proses retur memiliki pengaruh yang cukup atau tidak begitu besar dalam menentukan kepuasan pelanggan Blibli. Sedangkan apabila skor waktu rendah, menunjukkan bahwa faktor waktu dalam proses retur tidak memiliki pengaruh dalam menentukan kepuasan pelanggan Blibli.

B. Instrumen Kecepatan

Variabel kecepatan diukur untuk mengetahui kecepatan proses pengembalian produk retur dan kecepatan pengiriman yang dilakukan.

1. Sebaran Item

Instrumen kecepatan memiliki 6 item yang mewakili variabel kecepatan dengan 3 indikator utama. Dibawah ini merupakan sebaran item untuk kecepatan yang ditunjukkan pada tabel 3.5. Dimana pernyataan/pertanyaan lengkap dapat dilihat pada lampiran 4.

Tabel 3. 5 Kisi-Kisi Instrumen Kecepatan

| Indikator | No. Item | Jumlah Pernyataan |
|--|----------|-------------------|
| Waktu pemrosesan yang cepat untuk persiapan barang retur. | 2, 3, 4 | 3 |
| Waktu pengiriman yang cepat untuk pengembalian produk. | 1 | 1 |
| Waktu pengiriman yang cepat untuk pengiriman kembali produk. | 5, 6 | 2 |
| Total Item | | 6 |

2. Kategorasi Norma

Norma skor kecepatan dalam penelitian ini dikategorikan menjadi 3 kategori, yaitu rendah, sedang, dan tinggi. Perhitungannya dilakukan dari pengisian kuesioner dengan 5 poin skala likert yang sebelumnya sudah dijelaskan. Adapun kategori skor yang menggunakan rumus dari Azwar (2014), dituliskan pada tabel 3.6.

Tabel 3. 6 Norma Instrumen Kecepatan

| Kategorisasi | Kriteria/Norma |
|---------------------|---|
| Rendah | $X < \mu - \sigma$ |
| Sedang | $\mu - \sigma \leq X \leq \mu + \sigma$ |
| Tinggi | $X > \mu + \sigma$ |

Keterangan:

X = Skor Instrumen

μ = Rata-rata

σ = Standar Deviasi

3. Interpretasi Kategori Skor

Skor kecepatan yang tinggi, menunjukkan bahwa faktor kecepatan dalam proses retur memiliki pengaruh yang besar dalam menentukan kepuasan pelanggan Blibli. Apabila skor kecepatan sedang, menunjukkan bahwa faktor kecepatan dalam proses retur memiliki pengaruh yang cukup atau tidak begitu besar dalam menentukan kepuasan pelanggan Blibli. Sedangkan apabila skor kecepatan rendah, menunjukkan bahwa faktor kecepatan dalam proses retur tidak memiliki pengaruh dalam menentukan kepuasan pelanggan Blibli.

C. Instrumen Transparansi

Variabel transparansi diukur untuk mengetahui kejelasan syarat dan ketentuan retur, kemudahan akses terhadap informasi status retur, serta keterbukaan komunikasi saat terjadi kendala.

1. Sebaran Item

Instrumen transparansi memiliki 6 item yang mewakili variabel transparansi dengan 4 indikator utama. Dibawah ini merupakan sebaran item untuk transparansi yang ditunjukkan pada tabel 3.7. Dimana pernyataan/pertanyaan lengkap dapat dilihat pada lampiran 5.

Tabel 3. 7 Kisi-Kisi Instrumen Transparansi

| Indikator | No. Item | Jumlah Pernyataan |
|---|----------|-------------------|
| Kebijakan pengembalian yang jelas, mudah dimengerti, dan transparan. | 5, 6 | 2 |
| Kemampuan memberikan informasi mengenai pelacakan produk yang sedang dikirim kembali. | 2, 3 | 2 |
| Memperbarui status pesanan selama proses pengembalian | 4 | 1 |
| Kemudahan pelanggan dalam menghubungi pihak <i>e-commerce</i> . | 1 | 1 |
| Total Item | | 6 |

2. Kategorisasi Norma

Norma skor transparansi dalam penelitian ini dikategorikan menjadi 3 kategori, yaitu rendah, sedang, dan tinggi. Perhitungannya dilakukan dari pengisian kuesioner dengan 5 poin skala likert yang sebelumnya sudah dijelaskan. Adapun kategori skor yang menggunakan rumus dari Azwar (2014), dituliskan pada tabel 3.8.

Tabel 3. 8 Norma Instrumen Transparansi

| Kategorisasi | Kriteria/Norma |
|--------------|---|
| Rendah | $X < \mu - \sigma$ |
| Sedang | $\mu - \sigma \leq X \leq \mu + \sigma$ |
| Tinggi | $X > \mu + \sigma$ |

Keterangan:

X = Skor Instrumen

μ = Rata-rata

σ = Standar Deviasi

Rafifa Zahra Kinanti, 2025

ANALISIS PENGARUH WAKTU, KECEPATAN, DAN TRANSPARANSI PROSES RETUR TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI E-COMMERCE BLIBLI

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

3. Interpretasi Kategori Skor

Skor transparansi yang tinggi, menunjukkan bahwa faktor transparansi dalam proses retur memiliki pengaruh yang besar dalam menentukan kepuasan pelanggan Blibli. Apabila skor transparansi sedang, menunjukkan bahwa faktor transparansi dalam proses retur memiliki pengaruh yang cukup atau tidak begitu besar dalam menentukan kepuasan pelanggan Blibli. Sedangkan apabila skor transparansi rendah, menunjukkan bahwa faktor transparansi dalam proses retur tidak memiliki pengaruh dalam menentukan kepuasan pelanggan Blibli.

D. Instrumen Kepuasan Pelanggan

Variabel kepuasan pelanggan diukur untuk mengetahui kepuasan pelanggan mulai dari variabel waktu, kecepatan, dan transparansi yang akan berpengaruh terhadap pembelian kembali pada *e-commerce*.

1. Sebaran Item

Instrumen kepuasan pelanggan memiliki 8 item yang mewakili variabel kepuasan pelanggan dengan 6 indikator utama. Dibawah ini merupakan sebaran item untuk kepuasan pelanggan yang ditunjukkan pada tabel 3.9. Dimana pernyataan/pertanyaan lengkap dapat dilihat pada lampiran 6.

Tabel 3. 9 Kisi-Kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan

| Indikator | No. Item | Jumlah Pernyataan |
|---|----------|-------------------|
| Harapan yang diinginkan oleh pelanggan tercapai | 1 | 1 |
| Pelanggan memberikan testimoni dengan baik pada platform yang tersedia. | 6 | 1 |
| Pelanggan kembali lagi untuk berbelanja di blibli. | 5 | 1 |
| Pelanggan berbelanja kembali pada toko yang sama. | 4 | 1 |

| Indikator | No. Item | Jumlah Pernyataan |
|---|----------|-------------------|
| Pelanggan bersedia dan tidak takut untuk menggunakan kembali layanan retur. | 2, 3 | 2 |
| Pelanggan memberikan rekomendasi kepada orang lain secara sukarela. | 7, 8 | 2 |
| Total Item | | 8 |

2. Kategorisasi Norma

Norma skor kepuasan pelanggan dalam penelitian ini dikategorikan menjadi 3 kategori, yaitu rendah, sedang, dan tinggi. Perhitungannya dilakukan dari pengisian kuesioner dengan 5 poin skala likert yang sebelumnya sudah dijelaskan. Adapun kategori skor yang menggunakan rumus dari Azwar (2014), dituliskan pada tabel 3.10.

Tabel 3. 10 Norma Instrumen Kepuasan Pelanggan

| Kategorisasi | Kriteria/Norma |
|--------------|---|
| Rendah | $X < \mu - \sigma$ |
| Sedang | $\mu - \sigma \leq X \leq \mu + \sigma$ |
| Tinggi | $X > \mu + \sigma$ |

Keterangan:

X = Skor Instrumen

μ = Rata-rata

σ = Standar Deviasi

3. Interpretasi Kategori Skor

Skor kepuasan pelanggan yang tinggi, menunjukkan bahwa faktor kepuasan pelanggan dalam proses retur memiliki pengaruh yang besar dalam menentukan pembelian kembali di *e-commerce* Blibli. Apabila skor kepuasan pelanggan sedang,

Rafifa Zahra Kinanti, 2025

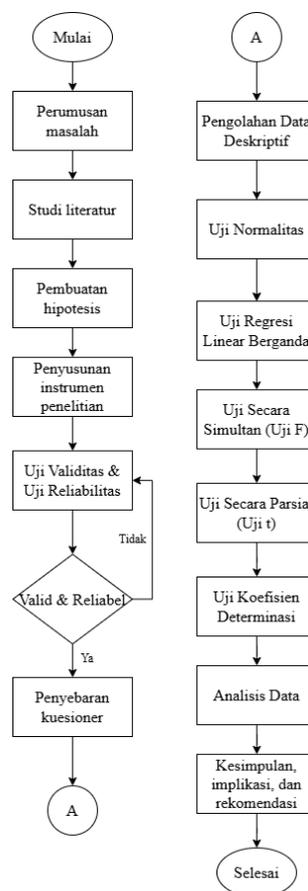
ANALISIS PENGARUH WAKTU, KECEPATAN, DAN TRANSPARANSI PROSES RETUR TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI E-COMMERCE BLIBLI

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

menunjukkan bahwa faktor kepuasan pelanggan dalam proses retur memiliki pengaruh yang cukup atau tidak begitu besar dalam menentukan pembelian kembali di *e-commerce* Blibli. Sedangkan apabila skor kepuasan pelanggan rendah, menunjukkan bahwa faktor kepuasan pelanggan dalam proses retur tidak memiliki pengaruh dalam menentukan pembelian kembali di *e-commerce* Blibli.

3.7 Prosedur Penelitian

Tahapan penelitian yang akan dilakukan pada penelitian ini digambarkan pada Gambar 3.2.



Gambar 3. 2 Prosedur Penelitian

3.7.1 Pendahuluan

Proses penelitian ini dimulai dengan tahap identifikasi dan perumusan masalah yang menjadi fokus kajian. Setelah rumusan masalah ditetapkan, langkah berikutnya adalah melakukan telaah literatur dari berbagai sumber yang relevan

Rafifa Zahra Kinanti, 2025

ANALISIS PENGARUH WAKTU, KECEPATAN, DAN TRANSPARANSI PROSES RETUR TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI E-COMMERCE BLIBLI

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

dengan isu yang diangkat dalam penelitian. Setelah itu, akan dilakukan penyusunan hipotesis yang didasarkan atas asumsi terhadap hubungan variabel yang sedang diteliti. Identifikasi variabel merupakan salah satu tahapan penting, penentuan variabel penelitian harus didasarkan kesesuaian variabel dengan objek penelitian.

3.7.2 Penyusunan Kuesioner

Merancang kuesioner adalah salah satu langkah penting dalam kegiatan penelitian. Kuesioner, atau angket, merupakan alat yang sering digunakan untuk memperoleh data dari responden. Menurut Sugiyono (2017) “kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya”. Kuesioner penelitian adalah alat yang umum digunakan untuk mengumpulkan data mengenai perilaku, sikap, preferensi, dan pendapat responden. Pertanyaan yang dirancang secara sistematis memberikan peneliti kemampuan untuk memperoleh informasi yang akurat dan relevan dengan objek penelitian.

Penelitian ini menggunakan kuesioner tertutup, yang merupakan kebalikan dari kuesioner terbuka dimana item-item pertanyaan yang telah dilengkapi dengan alternatif jawaban dalam bentuk skala pengukuran, seperti skala Likert (Sukendra & Atmaja, 2020).

Kuesioner penelitian harus sesuai dengan permasalahan yang dibahas. Oleh sebab itu, dalam penyusunannya ada beberapa hal yang penting untuk diperhatikan ketika membuat isi kuesioner penelitian. Menurut E. Nugroho (2018) hal-hal yang perlu diperhatikan antara lain:

1. Sederhana: Rumusan pertanyaan harus sederhana dan tidak mengandung istilah-istilah teknis yang sulit dipahami oleh responden.
2. Ukuran jelas: Satuan ukur yang digunakan dalam kuesioner harus konsisten dan sesuai dengan standar yang berlaku.
3. Tidak bertele-tele: Pertanyaan harus dirumuskan secara singkat, padat, dan langsung pada sasaran.
4. Dikategorikan: Pengelompokkan pertanyaan berdasarkan variabel yang akan diukur akan meningkatkan efisiensi pengumpulan dan analisis data.

5. Tidak membingungkan: Pertanyaan harus dirancang sedemikian rupa sehingga tidak menimbulkan interpretasi ganda atau kebingungan pada responden.

Tahapan yang dilakukan mulai dari:

1. Tahapan seperti penentuan populasi dan penarikan sampel akan menjadi kunci berapa banyak responden yang dibutuhkan pada penelitian ini.
2. Setelah memiliki berapa banyak responden yang dibutuhkan, maka dapat dilanjutkan dengan menyusun pertanyaan ataupun pernyataan kuesioner yang dilihat dari indikator pada operasional variabel yang sekaligus menjadi kisi-kisi instrument.
3. Selanjutnya masuk pada uji coba kuesioner yang merupakan langkah yang tidak boleh diabaikan untuk memastikan data yang diperoleh dari kuesioner memiliki kualitas yang baik, maka perlu dilakukan perencanaan yang matang. Uji coba kuesioner ini mencakup uji validitas dan juga uji reliabilities, kedua pengujian ini dilakukan untuk menjamin bahwa instrumen kuesioner mampu menghasilkan data yang valid, konsisten, serta relevan dengan tujuan penelitian yang telah ditetapkan.

3.7.3 Pengumpulan Data

Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer yaitu data kuesioner. Setelah kuesioner selesai dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas maka dilanjutkan dengan pengumpulan data. Tahapan pengumpulan data dimulai dari:

1. Penyebaran kuesioner secara *online* melalui *google form* ke pengguna Blibli yang pernah melakukan retur produk dengan domisili kota Bandung.
2. Data dianggap terkumpul apabila responden yang ditentukan pada sampel sudah mencapai 100 responden.

3.7.4 Pengolahan Data

Setelah responden mencapai 100, maka akan dilanjutkan dengan pengolahan data. Pengolahan data disini akan dibantu dengan program komputer *Statistical Packages for Social Sciences (SPSS) release 25.0 for Windows*. Pengolahan data dimulai dengan:

Rafifa Zahra Kinanti, 2025

ANALISIS PENGARUH WAKTU, KECEPATAN, DAN TRANSPARANSI PROSES RETUR TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI E-COMMERCE BIBLI

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

1. Mengelompokkan hasil data deskriptif setiap variabel termasuk pada kategori skor rendah, sedang, ataupun tinggi.
2. Sebagai salah satu syarat uji hipotesis, dilakukan salah satu uji asumsi klasik yaitu uji normalitas. Uji normalitas yang digunakan dengan grafik *Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual* dilakukan pada seluruh variabel independen terhadap variabel dependen untuk mengetahui data sudah berdistribusi secara normal.
3. Uji regresi linier berganda dihitung dengan bantuan SPSS agar memunculkan data-data yang diperlukan untuk dimasukkan pada persamaan supaya selanjutnya dapat dianalisis.
4. Uji secara simultan (uji F) agar mengetahui lebih lanjut apakah semua variabel independen bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.
5. Uji secara parsial (uji t) dimana untuk menguji apakah setiap variabel independen yang terdiri dari waktu (X_1), kecepatan (X_2), dan transparansi (X_3) secara individu memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen kepuasan pelanggan.
6. Uji koefisien determinasi (R^2) agar mengetahui lebih lanjut seberapa baik variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen dalam model regresi. Serta mengukur kekuatan penjelasan model regresi secara keseluruhan.

3.7.5 Analisis Data

Berdasarkan hasil olahan data, akan diperoleh hasil dari berbagai uji yang telah dilakukan, setelah itu akan dianalisis agar dapat dipahami maksud dari data yang telah diolah. Analisis ini dilakukan untuk mengetahui hubungan antar variabel, mendapatkan kesimpulan-kesimpulan yang diantaranya kesimpulan dari hasil pengujian hipotesis penelitian, dan menjawab rumusan masalah.

3.7.6 Kesimpulan

Setelah dianalisis, akan membuat kesimpulan hipotesis berdasarkan hasil nilai p dan menjelaskan hubungan antar variabel-variabel. Hasil kesimpulan ini

dapat digunakan sebagai acuan untuk memberikan saran dalam penelitian berikutnya, serta menawarkan implikasi praktis berdasarkan temuan yang diperoleh.

3.8 Teknik Uji Kualitas Data

Guna mengukur reliabilitas instrumen pernyataan kuesioner dalam uji kualitas data, dua pengukuran utama dapat diterapkan.. Uji yang dimaksud yaitu uji validitas dan reabilitas. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan agar kuesioner dapat menghasilkan data yang akurat, konsisten, dan sesuai dengan tujuan penelitian. Uji coba ini dilakukan pada responden diluar sampel penelitian utama dan menggunakan jumlah sampel sebanyak 30 responden agar tetap diperoleh distribusi nilai pengukuran mendekati normal (Sugiyono, 2015). Akan tetapi pada uji coba ini terdapat 31 responden yang mengisi kuesioner penelitian.

3.8.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana suatu instrumen pengukuran mampu mengukur konstruk yang dimaksud. Instrumen dinyatakan valid apabila item pertanyaannya benar-benar merepresentasikan aspek yang hendak diukur dalam penelitian.

Suatu instrumen dinyatakan valid apabila data yang dihasilkan mencerminkan kondisi sebenarnya dari objek yang diteliti. Kuesioner valid jika nilai korelasi R hitung $>$ R tabel. Untuk menentukan apakah suatu item layak digunakan dalam instrumen penelitian, biasanya dilakukan pengujian signifikansi terhadap koefisien korelasi dengan skor total pada taraf signifikansi 0,05. Item dinyatakan valid apabila menunjukkan hubungan yang signifikan dengan skor total (Ghozali, 2018).

Validitas suatu item atau instrumen penelitian dapat diuji dengan membandingkan nilai koefisien korelasi hitung (r hitung) dengan nilai koefisien korelasi tabel (r tabel). Jika nilai r hitung $>$ nilai r tabel, maka item atau instrumen tersebut dinyatakan valid. Nilai r hitung diperoleh melalui perhitungan statistik menggunakan software SPSS, sedangkan nilai r tabel didapatkan dari tabel distribusi r dengan derajat bebas yang sesuai dengan jumlah sampel. Sampel pada

Rafifa Zahra Kinanti, 2025

ANALISIS PENGARUH WAKTU, KECEPATAN, DAN TRANSPARANSI PROSES RETUR TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI E-COMMERCE *BLIBLI*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

saat uji coba sebanyak 31, r tabel dari N 31 dengan taraf signifikansi 5% (0,5) adalah 0,355.

1. Validitas Instrumen Waktu

Berdasarkan uji validitas yang telah dilakukan pada instrument waktu, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 3. 11 Hasil Validitas Variabel Waktu

| Variabel | Item Pertanyaan/Pernyataan | r hitung | r tabel | Keterangan |
|----------|-------------------------------|----------|---------|------------|
| Waktu | 1 | 0,707 | 0,355 | Valid |
| | 2 | 0,540 | 0,355 | Valid |
| | 3 | 0,412 | 0,355 | Valid |
| | 4 | 0,630 | 0,355 | Valid |
| | 5 | 0,739 | 0,355 | Valid |
| | 6 | 0,391 | 0,355 | Valid |

Hasil uji validitas variabel waktu pada tabel 3.3 menunjukkan bahwa keseluruhan item dinyatakan valid karena r hitung lebih besar dari r tabel.

2. Validitas Instrumen Kecepatan

Berdasarkan uji validitas yang telah dilakukan pada instrument kecepatan, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 3. 12 Hasil Validitas Variabel Kecepatan

| Variabel | Item Pertanyaan/Pernyataan | r hitung | r tabel | Keterangan |
|-----------|-------------------------------|----------|---------|------------|
| Kecepatan | 1 | 0,666 | 0,355 | Valid |
| | 2 | 0,549 | 0,355 | Valid |
| | 3 | 0,573 | 0,355 | Valid |
| | 4 | 0,559 | 0,355 | Valid |
| | 5 | 0,523 | 0,355 | Valid |
| | 6 | 0,666 | 0,355 | Valid |

Hasil uji validitas variabel kecepatan pada tabel 3.4 menunjukkan bahwa keseluruhan item dinyatakan valid karena r hitung lebih besar dari r tabel.

3. Validitas Instrumen Transparansi

Rafifa Zahra Kinanti, 2025

ANALISIS PENGARUH WAKTU, KECEPATAN, DAN TRANSPARANSI PROSES RETUR TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI E-COMMERCE BLIBLI

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Berdasarkan uji validitas yang telah dilakukan pada instrument transparansi, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 3. 13 Hasil Validitas Variabel Transparansi

| Variabel | Item Pertanyaan/Pernyataan | r hitung | r tabel | Keterangan |
|--------------|-------------------------------|----------|---------|------------|
| Transparansi | 1 | 0,438 | 0,355 | Valid |
| | 2 | 0,724 | 0,355 | Valid |
| | 3 | 0,587 | 0,355 | Valid |
| | 4 | 0,485 | 0,355 | Valid |
| | 5 | 0,675 | 0,355 | Valid |
| | 6 | 0,724 | 0,355 | Valid |

Hasil uji validitas variabel transparansi pada tabel 3.5 menunjukkan bahwa keseluruhan item dinyatakan valid karena r hitung lebih besar dari r tabel.

4. Validitas Instrumen Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan uji validitas yang telah dilakukan pada instrument kepuasan pelanggan, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 3. 14 Hasil Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan

| Variabel | Item Pertanyaan/Pernyataan | r hitung | r tabel | Keterangan |
|-----------------------|-------------------------------|----------|---------|------------|
| Kepuasan Pelanggan | 1 | 0,400 | 0,355 | Valid |
| | 2 | 0,545 | 0,355 | Valid |
| | 3 | 0,688 | 0,355 | Valid |
| | 4 | 0,754 | 0,355 | Valid |
| | 5 | 0,580 | 0,355 | Valid |
| | 6 | 0,409 | 0,355 | Valid |
| | 7 | 0,793 | 0,355 | Valid |
| | 8 | 0,699 | 0,355 | Valid |

Hasil uji validitas variabel transparansi pada tabel 3.6 menunjukkan bahwa keseluruhan item dinyatakan valid karena r hitung lebih besar dari r tabel.

3.8.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur sejauh mana hasil pengukuran konsisten ketika pengukuran diulang dalam kondisi yang sama. Reliabilitas memastikan bahwa alat ukur menghasilkan data yang stabil dan dapat dipercaya.

Metode yang digunakan dalam pengujian reliabilitas ini adalah dengan menggunakan metode Cronbach Alpha, yang mana suatu variabel dikatakan reliabel apabila (Ghozali, 2018) :

- Nilai koefisien reliabilitas $> 0,6$, maka instrumen yang diuji reliabel.
- Nilai koefisien reliabilitas $< 0,6$, maka instrumen yang diuji tidak reliabel.

Hasil pengujian reliabilitas terhadap variabel-variabel dalam penelitian ini disajikan pada tabel 3.15:

Tabel 3. 15 Hasil Reliabilitas

| Variabel | Cronbach Alpha | Keterangan |
|--------------------|----------------|------------|
| Waktu | 0,601 | Reliabel |
| Kecepatan | 0,618 | Reliabel |
| Transparansi | 0,637 | Reliabel |
| Kepuasan Pelanggan | 0,765 | Reliabel |

Berdasarkan tabel 3.7 bahwa seluruh variabel sudah dalam kategori reliabel karena nilai koefisiennya sudah lebih besar dari 0,6.

3.9 Teknik Analisis Data

Terdapat beberapa tahapan dalam mengolah dan menganalisis data, mulai dari:

3.9.1 Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui sejauh mana dua atau lebih variabel bebas dapat memengaruhi atau memprediksi satu variabel terikat melalui hubungan yang bersifat linier. Maka pada penelitian ini dibutuhkan uji regresi linear berganda, yang menggunakan model dengan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e \quad (3.2)$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Pelanggan

X₁ = Waktu

X₂ = Kecepatan

X₃ = Transparansi

a = Konstanta

β = Koefisien regresi masing-masing variabel

e = error

3.9.2 Uji Secara Simultan (Uji F)

Menurut Ghozali (2018), Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel bebas dalam model regresi secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat. Uji ini juga sering digunakan dalam analisis varians (ANOVA) untuk membandingkan rata-rata lebih dari dua kelompok.

Perlu diketahui pada penelitian ini, uji F digunakan untuk mempengaruhi variabel terkait, yaitu variabel waktu (X₁), kecepatan (X₂), dan transparansi (X₃) benar-benar berpengaruh bersama terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y). Pengujian dilakukan dengan urutan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Tentukan rumusan hipotesis
 - Ho: $\beta_1 = \beta_2 = 0$, artinya variabel X₁, X₂, X₃ tidak memiliki pengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel Y.
 - Ho: $\beta_1 = \beta_2 \neq 0$, artinya variabel X₁, X₂, X₃ memiliki pengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel Y.
2. Tentukan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$)
3. Buat Kesimpulan
 - Jika (Nilai P) < 0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima oleh variabel independen artinya secara bersamaan (bersama-sama) mempengaruhi variabel dependen.

Rafifa Zahra Kinanti, 2025

ANALISIS PENGARUH WAKTU, KECEPATAN, DAN TRANSPARANSI PROSES RETUR TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI E-COMMERCE BLIBLI

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- Jika (Nilai P) $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak variabel independen simultan (bersama-sama) tidak mempengaruhi variabel dependen.

3.9.3 Uji Secara Parsial (Uji t)

Uji t secara statistik menguji seberapa signifikan pengaruh parsial satu variabel independen terhadap perubahan dalam variabel dependen, dengan mengontrol pengaruh variabel independen lainnya. Adapun ketentuan dalam menilai hasil uji t ini dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) (Ghozali, 2018):

1. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $P_{value} < \alpha = 0.05$, maka H_0 ditolak, artinya variabel independen mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen.
2. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $P_{value} > \alpha = 0.05$, maka H_0 diterima, artinya variabel independen tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen.

3.9.4 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar proporsi perubahan atau variasi dalam variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen yang digunakan dalam model regresi (Ghozali, 2018). Jika nilai R^2 mendekati 1, berarti model dapat menjelaskan sebagian besar perubahan pada variabel dependen. Namun, jika nilainya rendah atau mendekati 0, maka model hanya sedikit mampu menjelaskan variabel yang diteliti (Ghozali, 2018).