

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis penelitian

Jenis penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Kuantitatif adalah salah satu teknik penelitian yang sudah tersusun dan sudah direncanakan. teknik analisis data yang digunakan adalah teknik statistik. Menurut Sugiyono (2013: 13), metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

3.2 Populasi dan sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa STIE Malangkuçeçwara Malang yang menggunakan go-jek yang jumlah populasinya tidak diketahui dan tak terhingga. populasi yang tidak ditentukan batasnya secara kuantitatif

Menurut Sugiyono (2016:82) *purposive sampling* adalah teknik untuk menentukan sampel penelitian dengan beberapa pertimbangan tertentu yang bertujuan agar data yang diperoleh nantinya bisa lebih *representative*. yang peneliti pertimbangkan dalam pengambilan sampel adalah mahasiswa STIE Malangkuçeçwara Malang yang menggunakan layanan go-jek minimal 3 kali dalam sebulan terakhir. penentuan jumlah sampel yang representatif adalah jumlah indikator dikali 5 sampai 10. Maka jumlah sampel penelitian ini adalah

$$17 \times 5 = 85$$

3.3 Variabel operasional dan pengukuran

penelitian ini mendefinisikan, kualitas layanan adalah suatu persepsi dan harapan konsumen atas pemenuhan kebutuhan yang sebenarnya terjadi. Lupioadi (2011) mengatakan ada 3 indikator Tangibles, Realibility, Responsiveness.

Citra merek adalah persepsi konsumen terhadap suatu produk atau jasa yang positif terhadap suatu merek Menurut Citra merek adalah persepsi konsumen terhadap perusahaan atau produknya. (Kotler dan Armstrong, 2001: 225), pengukuran citra merek dapat dilakukan pada sebuah aspek merek, yaitu: *Strength, Uniqueness, dan Favourable*.

Kepercayaan adalah keyakinan untuk bersandar pada pihak lain dan kesediaan meyakini kepada pihak lain dengan resiko tertentu. Dalam penelitian ini kepercayaan adalah pemenuhan kebutuhan layanan sesuai dengan persepsi yang diharapkan konsumen. Menurut Hoy & Tschannen-Moran (1998); Tschannen-Moran & Hoy (2001) yaitu *benevolence, reliability, competency*.

Loyalitas konsumen adalah kesetiaan dan komitmen untuk melakukan pembelian suatu produk atau jasa dalam jangka yang lama dan berkelanjutan. Logiawan dan Subagyo (2014) mengatakan bahwa indikator dari loyalitas adalah *say positive thing, recommend friends, dan continue purchasing*. Sedangkan menurut Sembiring dkk (2014), Konsumen yang loyal adalah konsumen yang melakukan aktivitas membeli barang atau jasa yang memenuhi kriteria sebagai berikut: (1) Melakukan pembelian secara teratur. (2) Membeli produk lain yang ditawarkan produsen yang sama. (3) Merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada orang lain. (4) Kekebalan terhadap daya tarik pesaing. Sementara dalam penelitian ini, indikator yang digunakan adalah, *recommend friends, purchase across product and service line, dan continue purchasing*.

3.4 Metode pengumpulan data

Menurut Sugiyono (2009:225) bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder. data diperoleh dari penyebaran kuisisioner kepada Mahasiswa STIE Malangkuçeçwara yang menggunakan go-jek minimal 3 kali selama sebulan terakhir sebagai data primer yang dilakukan secara online melalui google form

3.5 Metode analisis

3.5.1 Analisis deskriptif

Analisis deskriptif adalah analisis yang digunakan mendeskripsi suatu kejadian .dimana analisis deskriptif digunakan untuk menjelaskan atau menjabarkan masalah atau keadaan agar tergambar jelas dan mudah untuk memahami. Analisis deskriptif kuantitatif adalah alat untuk menjabarkan,menjelaskan dan menyajikan data dalam bentuk distribusi frekuensi untuk mengetahui berapa rata-rata yang diperoleh dari indikator agar mudah dibaca dan dipahami

3.5.2 Regresi linier berganda

Anwar hidayat (2017) Regresi berganda adalah model regresi atau prediksi yang melibatkan lebih dari satu variabel bebas atau prediktor. Istilah regresi berganda dapat disebut juga dengan istilah multiple regression. Kata multiple berarti jamak atau lebih dari satu variabel. regresi Regresi Linear Berganda adalah model regresi linear dengan melibatkan lebih dari satu variable bebas atau predictor. Regresi linier berganda memungkinkan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas yang jumlahnya lebih dari satu terhadap variabel terikat.

3.5.3 Uji validitas dan reabilitas

1. Uji validitas

Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Jadi, uji validitas ingin mengukur apakah pernyataan kuesioner yang sudah kita buat betul-betul dapat mengukur apa yang hendak kita ukur (Ghozali, 2016:52). Uji validitas bertujuan untuk mengukur apakah pernyataan kuisisioner sudah benar-benar valid

2. Uji realibilitas

Uji realibilitas digunakan untuk mengukur apakah jawaban responden stabil atau konsisten. Reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2016:47).

3.5.4 Analisis statistik

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan aplikasi smart pls 3.0 Model evaluasi PLS diukur berdasarkan prediksi bersifat non parametrik. Model cara pengukuran untuk aplikasi PLS menggunakan algorith, outer loading ,nilai AVE,CR,CA dan juga cross loading

Tingkat validitas suatu indikator dapat diketahui nilai loading. Pada penelitian yang bersifat eksploratiff nilai loading 0,5 - 0,6 dianggap cukup (Chin, 1996). Sedangkan reliabilitas adalah konsistensi .

Dalam menghitung reliabilitas digunakan *composite reliability* dengan *cut off value* adalah minimal 0,7. Namun untuk penelitian bersifat eksploratori, reliabilitas sedang adalah 0,5-0,6 telah cukup menjustifikasi penelitian (Ferdinand,2002).

Model ini menspesifikasi hubungan antar variabel dengan indikatornya, atau dapat dikatakan bahwa outer model mendefinisikan bagaimana setiap indikator berhubungan dengan variabel. Uji *outer model* :

1. Convergen validity adalah nilai *loading*. Nilai yang diinginkan . 0,7.
2. Discriminant Validity. Nilai cross loading faktor yang berguna untuk mengetahui apakah konstruk memiliki diskriminan yang memadai yaitu dengan cara membandingkan nilai loading pada konstruk yang dituju harus lebih besar dibandingkan dengan nilai loading dengan konstruk lain.
3. Composite Reliability. Data standart dengan nilai composite reliability >0,8 mempunyai reliabilitas tinggi.
4. *Average Variance Extracted* (AVE) diharapkan pada uji data yang diolah. Nilai AVE > 0,5.
5. *Cronbach Alpha*. Uji reliabilitas diperkuat dengan *cronbach alpha*. Nilai diharapkan > 0,6 untuk semua konstruk.

Uji pada model struktural dilakukan untuk menguji hubungan antara konstruk laten. Ada beberapa uji untuk model sruktural yaitu:

1. R Square pada konstruk endogen. Nilai R square adalah koefisien determinasi pada konstruk endogen. Menurut Chin (1998), nilai R square sebesar 0,67 (kuat), 0,33 (moderat), dan 0,19 (lemah).
2. Estimate for Path Coefficients, merupakan nilai koefisien jalur atau besarnya hubungan atau pengaruh konstruk laten. Dilakukan dengan prosedur bootstrapping.
3. Prediction Relevance (Q square) atau dikenal dengan Stone-Geisser's. Uji ini dilakukan untuk mengetahui kapabilitas prediksi dengan prosedur bloinfolding. Apabila nilai yang didapatkan 0.02 (kecil), 0.15 (sedang), dan 0.35 (besar).