

BAB III METODELOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Penelitian kuantitatif yaitu pendekatan yang menggunakan analisis data yang berbentuk numerik atau angka. Tujuannya untuk mengembangkan dan menggunakan model matematis, teori atau hipotesis yang berkaitan dengan fenomena yang diselidiki oleh peneliti

Penelitian ini ditujukan untuk menguji hipotesis yang diharap peneliti. Dengan jenis penelitian ini dapat menemukan hasil yang dapat mempresentasikan hubungan antar variabel. Berdasarkan penjelasan tersebut berikut rancangan penelitian digambarkan sebagai berikut:

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi adalah seluruh kumpulan elemen yang menunjukkan ciri-ciri tertentu yang dapat digunakan untuk membuat kesimpulan. Menurut (Sugiyono,2014) populasi adalah wilayah generasi, obyek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang ada di kota Malang spesifiknya mahasiswa STIE Malangkecewara angkatan 2021 yang menggunakan aplikasi grab.

3.2.2 Sampel

Sampel menurut Sugiyono (2016) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel merupakan bagian dari populasi yang diambil melalui cara-cara tertentu, jelas dan lengkap yang dianggap bisa mewakili populasi. Karena jumlah populasi belum diketahui maka sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling*. Pada akhirnya setelah bertanya menggunakan *snowball sampling* ini, maka menemukan sampel sebanyak 121 responden di STIE Malangkecewara, sesuai dengan kriteria berikut; Mahasiswa yang ada di STIE Malangkecewara yang menggunakan aplikasi jasa transportasi online Grab.

3.3 Objek dan Sumber Data Penelitian

3.3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian secara garis besar merupakan alat untuk mengidentifikasi dan memetakan sebuah lingkungan penelitian yang menjadi tujuan penelitian untuk mendapatkan gambaran umum yang terdiri dari sifat lingkungan, struktur, sejarah dan fungsi setiap apa yang ada di lingkungan penelitian tersebut. Iwan Satibi (2011). Objek penelitian yang penulis teliti adalah *Digital Marketing* (X1), Kualitas Pelayanan (X2), Kepuasan Pelanggan (Y), sedangkan variabel mediasi pada penelitian ini yaitu Daya Saing (Z).

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah mahasiswa STIE Malangkucecwara Malang yang menggunakan aplikasi Grab.

3.3.2 Sumber Data Penelitian

Sumber data adalah tempat data diperoleh dengan menggunakan metode tertentu baik berupa manusia, artefak, ataupun dokumen-dokumen. Adapun sumber data dalam penelitian adalah data primer. Data Primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden, data tersebut di dapat dari hasil jawaban atas kuesioner yang di bagikan baik secara langsung maupun melalui online.

3.4 Definisi Operasional

Menurut Utama definisi operasional yaitu pemberian atau penetapan makna bagi suatu variabel dengan spesifikasi kegiatan atau pelaksanaan atau operasi yang dibutuhkan untuk mengukur, mengkategorisasi, atau memanipulasi variabel. Definisi operasional mengatakan pada pembaca laporan penelitian apa yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan atau pengujian hipotesis (2016:52).

Defenisi operasional variabel pada penelitian ini adalah:

- 1) Variabel Bebas (*independent variable*) yaitu variabel yang nilainya tidak tergantung pada variable yang lain. Dalam penelitian ini variabel bebasnya adalah *Digital Marketing* (X1), Kualitas Pelayanan (X2) dan Daya Saing (Z).
- 2) Variabel terikat (*dependent variable*) yaitu variabel yang nilainya dipengaruhi oleh variabel yang lain. Variabel terikat penelitian ini adalah Kepuasan Pelanggan (Y).

Tabel 3.1 Operasional Variabel

Variabel	Definisi variable	Indikator variabel	Skala pengukuran
<i>Digital Marketing</i>	Kegiatan penggunaan internet dan teknologi interaktif lain untuk membuat dan menghubungkan informasi antara perusahaan dan konsumen yang telah teridentifikasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cost 2. Incentive Program 3. Site Design 4. Interactive, 	<i>Likert</i> (kuesioner)
Kualitas Pelayanan	Suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reliability 2. Responsiveness 3. Jaminan 4. Attention 5. Empati 	<i>Likert</i> (kuesioner)
Kepuasan Pelanggan	Suatu proses penyelesaian masalah yang terdiri dari menganalisa atau pengenalan kebutuhan dan keinginan, pencairan, informasi, penilaian, sumber-sumber seleksi terhadap alternatif pembelian, dan perilaku setelah pembelian.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemantapan sebuah produk 2. Kebiasaan dalam membeli sebuah produk 3. Memberikan rekomendasi kepada orang lain. 4. Melakukan pembelian ulang 	<i>Likert</i> (kuesioner)
Daya Saing	Menurut Porter (2008:292)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keunikan Produk 2. Kualitas Produk 	<i>Likert</i> (kuesioner)

	<p>mendefinisikan daya saing adalah kemampuan atau keunggulan yang dipergunakan untuk bersaing pada pasar tertentu. Daya saing ini diciptakan melalui pengembangan terus menerus di semua lini dalam organisasi, utamanya disektor produksi.</p>	<p>3. Harga Bersaing</p>	
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------	--

3.5 Instrumen Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Metode pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan sejumlah daftar pernyataan atau pernyataan yang tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Angket (kuesioner) dibagi menjadi 2:

- Angket terbuka, apabila jawaban tidak ditentukan sebelumnya (responden yang mengisi jawabannya sendiri)
- Angket tertutup, apabila alternatif-alternatif jawaban telah disediakan (responden tinggal memilih jawaban)

Kuesioner yang disebarakan berisi pertanyaan mengenai *digital marketing*, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan daya saing. Setiap jawaban ditentukan nilai dengan menggunakan skala Likert (1-5) sebagai berikut:

Tabel 3.2 Pengukuran Skala Likert

Pilihan Jawaban	Nilai
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Cukup Setuju	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

3.6 Metode Analisis Data

3.6.1 Analisis Structural Equation Modeling (SEM)

Metode *Structural Equation Modeling* (SEM) adalah teknik analisis statistik yang bisa digunakan untuk menggambarkan dan menguji sebuah variable – variable serta menggambarkan keterkaitan hubungan antar variable. Teknik SEM teknik yang merupakan kombinasi antara analisis faktor dan analisis regresi (korelasi)

3.6.2 Parsial Least Square (PLS)

Penelitian analisis ini menggunakan pendekatan *Parsial Least Square* (PLS). PLS merupakan sebuah metode atau teknik dalam analisis data yang ditetapkan pada semua skala data, dan tidak membuktikan banyak asumsi.

3.6.3 Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model atau *Measurement Model*)

3.6.3.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam mengukur sesuatu. Menurut Ghazali (2009) menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner.

a) *Convergent Validity* (validitas konfergen)

Validitas Konvergent berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur dari suatu konstruk seharusnya berkorelasi tinggi (Ghozali,2021). Hasil uji *convergent validity* diukur berdasarkan besarnya nilai loading factor (outer loading) dan

indikator construct. Penelitian ini menggunakan loading 0,5 –sampai 0,6 dianggap cukup.

b) *Discriminant validity* (validitas diskriminan)

Dalam analisis PLS juga menguji determinant validity. Metode pengujian ini adalah membandingkan nilai AVE setiap konstruk dengan korelasi antar konstruk lain dalam model. Jika nilai pengukuran awal kedua metode lebih baik dibanding dengan nilai konstruk lainnya dalam model, maka bisa disimpulkan bahwa konstruk tersebut memiliki nilai discriminant validity yang baik dan sebaliknya. Sehubungan dengan hal tersebut, direkomendasikan nilai pengukuran harus lebih besar daripada 0,50 (Barbosa dan Supartha, 2018).

3.6.3.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan kestabilan hasil pengukuran secara repetitive dari masa ke masa menurut penjelasan Saptutyningasih dan Setyaningrum (2019:166). Menurut (Pramitha et al., 2020) bahwa uji reliabilitas dapat diukur menggunakan *composite reliability* dan *conbach's alpha*. Hasil *composite reliability* dan *conbach's alpha* dikatakan baik jika variabel memiliki nilai $> 0,7$.

3.6.3.3 Inner Model atau Structural Model

Uji model structural (*inner model*) merupakan uji untuk memperoleh hasil estimasi koefisien jalur dan tingkat signifikansi yang berguna dalam pengambilan kesimpulan dari hasil pengujian hipotesis. Melalui analisis *full model structural* akan terlihat ada tidaknya kesesuaian model dan hubungan kausalitas yang dibangun dalam model yang diuji.

3.6.4 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam PLS dapat disebut sebagai uji inner model. Uji hipotesis pada penelitian ini meliputi uji signifikansi pengaruh langsung dan pengukuran besarnya pada pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen. Uji pengaruh dilakukan dengan uji t-statistik pada model analisis PLS. Dengan bantuan software smartpls 4. dengan menggunakan teknik bootstrapping, maka diperoleh nilai R square dan nilai uji signifikansi. Pengujian variabel intervening dapat dilihat dari perbandingan pengaruh langsung dengan hitungan *bootstrapping*. Dan melihat dari kalkulasi total indirect effect, apabila pengaruh variabel langsung lebih kecil dari total effect maka terbukti bahwa variabel minat sebagai variabel intervening. Menurut (Sutardi et al., 2020).