

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Menurut Supranto & Limakrisna (2012) berpendapat bahwa Penelitian pada dasarnya adalah “suatu kegiatan untuk memperoleh data atau informasi yang sangat berguna untuk mengetahui sesuatu, untuk memecahkan persoalan atau untuk mengembangkan ilmu pengetahuan”. Jenis metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, yaitu penelitian yang mementingkan kedalaman data dan dapat merekam sebanyak-banyaknya dari populasi luas dengan rumus-rumus statistik maupun komputer.

Menurut (Sugiyono, 2014) Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Dalam penelitian ini pendekatan yang digunakan adalah pendekatan survei, yaitu kuisioner yang terstruktur yang diberikan kepada responden yang dirancang untuk mendapatkan informasi yang spesifik dengan pertanyaan ataupun pernyataan (Maholtra, 2009:196).

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini merupakan penelitian *asosiatif* (hubungan) dengan metode analisis kuantitatif. Penelitian *asosiatif* merupakan penelitian yang tujuannya untuk mengetahui hubungan antar dua variabel atau lebih. Pada penelitian ini hubungannya yaitu antara harga dan kualitas layanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan transportasi online gojek di STIE MALANGKUÇEÇWARA.

3.2 Populasi , Sampel dan Sampling Penelitian

3.2.1 Populasi

Populasi adalah wilayah yang generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian untuk ditarik

kesimpulannya (Sugiyono, 2008). Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa STIE MALANGKUÇEÇWARA yang masih aktif berkuliah dan yang telah pernah menggunakan aplikasi Gojek yang tidak diketahui jumlahnya.

3.2.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2012:118). Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena adanya keterbatasan dana, waktu dan tenaga, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan diberlakukan untuk populasi. Untuk yang diambil dari populasi harus betul-betul *representative* (mewakili). Sampel dalam Penelitian ini menggunakan teknik *probability sampling*, Teknik dalam *probability sampling* adalah *simple random sampling* yang pengambilan sampelnya ditentukan oleh penyusun berdasarkan pertimbangan atau kebijaksanaanya. Dari penerapan jumlah sampel diperoleh sampel sebanyak 60 konsumen.

Teknik pengukuran sampel dalam penelitian ini menggunakan dasar pengambilan dari rumus Roscoe dalam buku *Research Methods For Business* memberikan saran-saran tentang ukuran sampel untuk penelitian seperti berikut ini :

- a. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500.
- b. Bila sampel dibagi dalam kategori (misalnya: pria-wanita, pegawai negeri-swasta dan lain-lain) maka jumlah anggota sampel setiap kategori minimal 30.
- c. Bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (korelasi atau regresi ganda misalnya), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel.

3.2.3 Sampling Penelitian

Teknik sampling adalah suatu teknik pengumpulan data di mana yang diselidiki adalah elemen sampel dari suatu populasi. Pengumpulan data dengan menggunakan sampling membutuhkan biaya yang jauh lebih sedikit, menggunakan waktu yang cukup cepat, tenaga yang tidak terlalu banyak, dan dapat menghasilkan cakupan data yang lebih luas serta terperinci. Teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel. Maka pertimbangan dalam penelitian ini adalah:

- a. Responden yang telah menggunakan jasa ojek online Gojek, karena jangka waktu tersebut dianggap relevan menjawab setiap pertanyaan.
- b. Responden yang masih aktif kuliah di STIE MALANGKUÇEÇWARA, karena dapat memudahkan penulis untuk meneliti.
- c. Responden yang berumur 17 keatas, karena dianggap telah mampu menjawab dan mengerti setiap pertanyaan.

Accidental sampling adalah teknik pengambilan sampel yang dilakukan terhadap responden yang secara kebetulan ditemui pada obyek penelitian ketika observasi sedang berlangsung. Penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling* dengan pertimbangan untuk mempermudah penelitian dengan mengambil sampel sebanyak 40 orang responden dengan pertimbangan bahwa jumlah sampel tersebut cukup *representative* untuk mewakili populasi (Sugiyono, 2015:85).

Jumlah sampel tersebut telah memenuhi persyaratan sampel ideal yang harus dipenuhi dalam alat analisisregresi berganda, jika jumlah populasi tidak diketahui dengan jelas yaitu ditentukan dari sepuluh kali jumlah variabel. Jumlah variabel dalam penelitian ini adalah dua variabel sehingga jika dikalikan sepuluh maka minimal jumlah sampel yang harus diteliti adalah 20. Jadi, sampel berjumlah 40 orang yang diteliti oleh peneliti telah memenuhi syarat yang ditentukan minimal.

3.3 Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran

3.3.1 Sumber Data

Menurut Husaini dan Purnomo (2008:14) data merupakan suatu bahan mentah yang ketika diolah dengan baik melalui berbagai analisis dapat menciptakan berbagai informasi.

Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat obyek penelitian. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh langsung dari responden dengan menggunakan kuesioner yang disebarkan kepada pelanggan yang akan diteliti.

Data Sekunder merupakan data yang bersumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen.

3.3.2 Variabel

Variabel dalam Penelitian ini memiliki dua variabel yakni variabel bebas (independen) dan variabel terikat (variabel dependen) yang memiliki arti sebagai berikut :

- a. Menurut Sugiyono (2012:136) variabel independen (bebas) yaitu suatu variabel yang dalam suatu hipotesis penelitian secara teoritis diposisikan sebagai sesuatu faktor yang dapat mempengaruhi kondisi dari suatu variabel lain yang disebut sebagai variabel tergantung. Dalam penelitian ini variabel independennya yaitu harga (X1) dan kualitas layanan (X2).
- b. Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi variabel independen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan (Y).

3.3.3 Skala Pengukuran

Menurut Sugiyono (2012:136) Skala Pengukuran adalah kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut

bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif. Dalam penelitian ini yaitu menggunakan skala likert yang memiliki pengertian, skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Pengukuran pada variabel penelitian ini akan dilakukan dengan skala likert yang menggunakan metode sebagai berikut :

- (a) = sangat setuju
- (b) = setuju
- (c) = ragu-ragu
- (d) = tidak setuju
- (e) = sangat tidak setuju

Menurut Sugiyono (2012:93-94) untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor, misalnya :

Tabel 3.1
Pengukuran Skala Likert

No	Pilihan	Skor
1	Sangat setuju	5
2	Setuju	4
3	Ragu-ragu	3
4	Tidak setuju	2
5	Sangat tidak setuju	1

Menurut Bilson (2004:147) Penyusunan instrument penelitian yang memakai skala likert biasa dibuat menggunakan bentuk ceklist maupun pilihan ganda. Dalam menggunakan skala likert ada beberapa hal yang perlu diperhatikan. Pertama, urutan pertanyaan perlu diacak agar setiap pertanyaan mendapat peluang yang sama untuk setiap posisi. Hal ini untuk menghindari setiap posisi. Kedua, keseragaman pilihan jawaban dengan mengacak titik ekstrim positif dan negatif. Hal ini perlu untuk

menghindari keseragaman untuk semua karena malasnya responden memeriksa pertanyaan satu per satu.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Menurut Sofyan (2014:132) teknik pengumpulan data adalah cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Metode Kuisisioner (angket)

Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara pengumpulan informasi yang memungkinkan analisis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau oleh sistem yang sudah ada.

b. Metode Observasi

Merupakan pengamatan dan pencatatan dengan sistem terhadap segala sesuatu yang diteliti yang meliputi kondisi lingkungan objek penelitian yang mendukung kegiatan penelitian sehingga didapat gambaran secara jelas tentang kondisi objek penelitian tersebut.

3.4.1 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan suatu alat yang dapat digunakan untuk mendapatkan, mengolah, dan menginterpretasikan informasi yang di peroleh dari para responden yang dilakukan dengan menggunakan pola ukur yang sama.

3.5 Metode Analisis

Menurut Burhan (2005:129) Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif, analisis data adalah kegiatan sesudah data dari semua responden atau sumber data lain telah terkumpul. Kegiatan dalam menganalisis data adalah pengelompokan data dilihat dari variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari semua responden, menyajikan data tiap variabel teliti, melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Setelah data

penelitian berupa jawaban responden atas angket yang dibagikan, dikumpulkan, selanjutnya analisis data dengan menggunakan :

3.5.1 Uji Validitas

Merupakan pengujian yang sejauh mana suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrumen. Sebuah instrumen dikatakan valid jika mampu mengukur apa yang diinginkan, serta dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat dan tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang dikumpulkan tidak menyimpang dari gambar tentang variabel yang dimaksud.

3.5.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan uji langsung pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik, reliabel artinya, dapat dipercaya, jadi dapat diandalkan. Realibilitas menunjuk pada tingkat keterandalan sesuatu.

3.5.3 Uji Normalitas Data

Menurut Sofyan (2014:153) tujuan uji normalitas adalah agar mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Apabila data berdistribusi normal, maka dapat menggunakan uji statistik berjenis parametrik. Sedangkan apabila data tidak berdistribusi normal, maka menggunakan uji statistik nonparametrik. Uji normalitas digunakan untuk menguji normal atau tidaknya sampel dari data yang sudah terkumpul. Kemudian pengolahannya menggunakan bantuan aplikasi software SPSS 24.0 for windows dengan perumusan sebagai berikut:

Ho : Data tidak berdistribusi normal

Ha : Data berdistribusi normal

3.6 Uji Asumsi Klasik

Asumsi Klasik digunakan untuk memberikan kepastian bahwa persamaan regresi yang didapatkan memiliki ketetapan dan estimasi, tidak bias dan Konsisten. Uji asumsi untuk analisis regresi dalam penelitian ini meliputi dari:

3.6.1 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan dengan variabel independen lain dalam satu model. Kemiripan antar variabel independen dalam satu model akan menyebabkan terjadinya korelasi yang sangat kuat antar suatu variabel independen dengan variabel independen lain. Selain itu, deteksi terhadap multikolinearitas juga bertujuan untuk menghindari kebiasaan dalam proses pengambilan kesimpulan mengenai pengaruh pada uji parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

3.6.2 Uji Autokorelasi

Menurut Zulfikar (2016:224) autokorelasi merupakan korelasi yang terjadi diantara anggota observasi yang terletak berderetan, biasanya terjadi pada data time series. Teknik yang terletak berderetan, biasanya terjadi di dalam data time series. Teknik pengujian autokorelasi yang digunakan adalah metode Durbin Watson (DW), hipotesis yang diuji adalah:

Ho : Tidak ada autokorelasi

Ha : Ada autokorelasi

Secara umum bisa diambil pedoman :

- 1) Angka D-W dibawah -2 berarti ada autokorelasi positif
- 2) Angka D-W di antara -2 sampai +2 berarti tidak ada autokorelasi
- 3) Angka D-W di atas +2 berarti ada autokorelasi negatif.

3.6.3 Uji Heteroskedastisitas

Menurut Zulfikar (2016:224) uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan kepengamatan yang lain. Model regresi yang

baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Cara mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik scatterplot antara nilai prediksi variabel independen. Tidak terdapat heteroskedastisitas jika, sebagai berikut:

- 1) Penyebaran titik-titik seharusnya tidak berpola
- 2) Titik-titik seharusnya menyebar di atas dan di bawah atau sekitar angka 0
- 3) Titik-titik data tidak berkumpul hanya di atas atau di bawah saja.

3.7 Uji Hipotesis

3.7.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Sugiyono (2003:210-211) analisis regresi linear ganda biasanya digunakan untuk memprediksi suatu keadaan (naik turunnya) variabel dependent apabila dua atau lebih variabel independent sebagai faktor prediktor yang dimanipulasi (dinaik-turunkan nilainya). Sesudah data penelitian berupa jawaban responden atas angket yang dibagikan dikumpulkan, selanjutnya analisis data dengan perhitungan cepat SPSS menggunakan analisis regresi linear berganda menurut Ali Mauludi (2016:74) sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Keterangan :

Y = variabel kepuasan pelanggan

a = bilangan konstanta

b₁ = koefisien regresi masing-masing variable

X₁ = variabel harga

X₂ = variabel kualitas layanan

e = error of term (variabel pengganggu) atau residual.

3.7.2 Uji Secara Parsial (uji-t)

Menurut Sugiyono (2003:73) uji t bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial. Variabel bebas dikatakan berpengaruh terhadap variabel terikat bisa dilihat dari keputusan yang dapat dijadikan dasar simpulan dalam uji statistik t ini adalah dengan membandingkan nilai signifikansi hasil perhitungan dengan tingkat kepercayaan sebesar 5%. Sehingga bisa disimpulkan jika nilai signifikansi kurang dari 5% (sig 5%) maka dapat dikatakan bahwa variabel independent mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap variabel dependen.

3.7.3 Uji Simultan (Uji-F)

Menurut Imam Ghozali (2005:75) uji F dimaksudkan untuk mengetahui apakah terdapat secara bersama-sama variabel bebas terhadap variabel terikat. Uji F dilakukan secara serentak untuk membuktikan hipotesis awal tentang pengaruh melalui harga (X1), kualitas layanan (X2), sebagai variabel bebas, terhadap kepuasan konsumen (Y) sebagai variabel terikat. Pengambilan keputusannya dengan membandingkan nilai F hitung dengan nilai F tabel. Bila F hitung lebih besar dari nilai F tabel maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas dalam model mempengaruhi variabel terikat. Selain itu, dapat juga dengan membandingkan nilai sig F dengan nilai derajat kepercayaan sebesar 0,05 atau 5 %. Kemudian dapat disimpulkan jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 atau 5% maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara semua variabel independent terhadap variabel dependent dan begitu juga sebaliknya.

3.7.4 Uji Koefisien Determinan

Menurut Imam Ghozali (2005:75) koefisien determinasi merupakan uji untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dapat menjelaskan variasi variabel dependen. Dalam sebuah pengujian hipotesis pertama koefisien determinasi dilihat dari besarnya *R Square* (R^2) untuk mengetahui seberapa jauh variabel bebas yaitu kualitas layanan, harga,

promosi menjelaskan variabel terikat yaitu kepuasan konsumen . nilai R^2 bernilai besar (mendekati 1) berarti variabel bebas dapat memberikan hampir semua informasi mengenai apa yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel terikat, sedangkan jika R^2 bernilai kecil berarti kemampuan variabel bebas menjelaskan variabel terikat sangat terbatas.

Dalam pengujian hipotesis kedua koefisien determinasi dapat dilihat dari besarnya *Adjusted R_Square*. Kelemahan mendasar penggunaan R^2 adalah bisa terhadap jumlah variabel bebas yang dimasukkan kedalam model. Setiap tambahan satu variabel bebas maka R^2 pasti meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat tidak seperti R^2 , nilai *Adjusted R_Square* dapat naik atau turun apabila satu variabel independent ditambahkan kedalam model. Oleh karena itu, digunakanlah *Adjusted R_Square* pada saat mengevaluasi model regresi linear berganda.