

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian adalah suatu proses pengumpulan dan analisis data yang dilakukan secara sistematis dan logis untuk mencapai tujuan tertentu. Jenis penelitian pada skripsi ini adalah penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2014,p.13), penelitian kuantitatif adalah suatu analisis data yang dilandaskan pada filsafat *positivisme* yang bersifat statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini menggunakan metode assosiatif atau penelitian berdasarkan hubungan yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antar dua variabel atau lebih (Sugiyono 2014, p.55). Metode assosiatif bertujuan untuk mencari hubungan sebab akibat antara satu variabel *independen* (variabel bebas) yaitu harga (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y).

3.2 Sumber Data

Data yang dihasilkan oleh peneliti merupakan hasil akhir dari proses pengolahan selama berlangsungnya penelitian. Data pada dasarnya berawal dari bahan mentah yang disebut data mentah. Jenis data yang digunakan dalam proses penelitian adalah data primer dan data sekunder.

3.2.1 Data Primer

Menurut Subagyo (2015:87), data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari masyarakat baik yang dilakukan melalui wawancara, observasi, dan alat lainnya. Data primer diperoleh dari hasil jawaban kuisioner yang disebarkan kepada pelanggan pengguna jasa Gojek.

3.2.2 Data Sekunder

Menurut Subagyo (2015:88), data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari atau berasal dari bahan kepustakaan. Dalam

penelitian ini data sekunder digunakan untuk mendukung data primer. Data yang diperoleh dari objek penelitian adalah data-data dari jurnal, penelitian terdahulu, dan jumlah pengguna internet dan yang bersumber dari website instansi pemerintahan yaitu Kementerian Komunikasi dan Informatika, hal ini bertujuan untuk mengetahui konsep-konsep yang berkaitan dan mendukung penelitian.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2014, p.193) diacu dalam Bastari (2012), dari segi cara atau teknik pengumpulan data maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan *interview* (wawancara), Kuesioner (angket), observasi (pengamatan) dan gabungan ketiganya.

1. Wawancara

Wawancara adalah suatu kegiatan dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan mengungkapkan pertanyaan-pertanyaan kepada responden (Subagyo, 2015). Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data, apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.

2. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab, Sugiyono (2014, p.199). Peneliti membuat beberapa kuesioner yang akan dibagikan kepada pelanggan. Dari setiap pertanyaan tersebut ditentukan skornya dengan menggunakan skala Likert, yaitu (1, 2, 3, 4, 5,) Sugiyono (2014, p.133, diacu dalam Bastari, 2012). Jawaban pertanyaan yang diajukan yaitu:

Tabel 3.1 Skala Likert

No	Keterangan	Skor
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Cukup Setuju	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2014,p.115 diacu dalam Bastari, 2012), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh tim peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi dalam penelitian ini yaitu pelanggan atau pengguna jasa Gojek di Bandar Lampung walau belum ada data yang lebih akurat berapa jumlah pengguna jasa Gojek dengan semakin meningkatnya pengguna internet.

3.4.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2014,p.115 diacu dalam Bastari, 2012),sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel dilakukan jika populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi. Misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili).

Jika jumlah populasi belum diketahui karena perusahaan tidak mempunyai data pelanggan maka penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan rumus yang dikembangkan oleh Isaac Michael sebagai berikut :

$$n = Z^2/4 (\text{Moe})^2$$

dimana :

n = Jumlah sampel dari jumlah populasi yang ingin diperoleh.

Z = Tingkat distribusi normal pada taraf signifikan 5%=1,96

Moe = *Margin Off Error Max*, yaitu tingkat kesalahan maksimal pengambilan sampel yang masih dapat ditoleransi atau yang diinginkan.

Bila tingkat kepercayaan 95% ($\alpha=5\%$) artinya peneliti meyakini kesalahan duga sampel hanya sebesar 5% serta batas error sebesar 10% yang berarti mentolorir kesalahan responden dalam proses penelitian tidak boleh melebihi 10% dari keseluruhan responden maka besarnya sampel adalah :

$$n = 1,96^2/4(0,10)^2$$

$$n = 96 \text{ dibulatkan menjadi } 100$$

3.4.3 Metode sampling

Metode sampling adalah teknik pengambilan sampel. Metode sampling pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu *Probability Sampling* dan *Nonprobability Sampling*. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *Non Probability sampling*. Menurut Sugiyono (2014,p.120 diacu dalam Bastari, 2012) *Non probability sampling* adalah Metode pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. *Non probability sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *sampling purposive*. *Sampling purposive* adalah teknik menentukan sampel dengan pertimbangan tertentu sesuai dengan tujuan yang dikehendaki peneliti, dikarenakan belum ada data yang akurat. Kriteria responden yang dijadikan dalam penelitian ini adalah responden sudah menggunakan jasa Gojek lebih dari satu kali.

3.5 Variabel Penelitian

Sugiyono (2014, p.58 diacu dalam Bastari, 2012) variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan tarik kesimpulannya. Adapun variabel dalam penelitian ini ada dua yaitu :

a) Variabel bebas (Variabel independen)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadikan sebab berubahnya atau timbulnya suatu variabel dependen (terkait). Dalam penelitian ini variabel bebasnya adalah

1. Harga (X_1)
2. kualitas pelayanan (X_3)

b) Variabel terkait (Variabel dependen)

Menurut Sugiyono (2014, p.59 diacu dalam Bastari, 2012) variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel terikatnya adalah kepuasan pelanggan (Y)

3.6 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional merupakan variabel yang diungkapkan dalam definisi konsep tersebut, secara operasional, secara riil, secara nyata dalam lingkup objek penelitian atau objek yang diteliti sebagai berikut.

Tabel 3.2 Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
Independen					
1	Harga (X_1)	Menurut Tjiptono dalam Anwar (2012:509) adalah satuan moneter atau ukuran	Harga dalam penelitian ini adalah nilai tukar berbentuk uang untuk manfaat yang diperoleh	1. Harga yang sesuai dengan manfaat 2. Persepsi harga dan manfaat 3. Persaingan harga	Interval

		(termasuk barang dan jasa lainnya) yang ditukarkan agar memperoleh hak kepemilikan atau penggunaan suatu barang dan jasa	dari pelayanan produk yang ada di Go-Jek		
2	Kualitas Pelayanan (X2)	Menurut Tjiptono, definisi kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan pelanggan serta ketepatan cara penyalpapaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut.	Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyalpapaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tangible 2. Reliability 3. Responsiveness 4. Assurance 5. Empathy 	Interval
Dependen					
	Kepuasan Pelanggan (Y)	Kepuasan pelanggan. Menurut Irawan (2009 : 3) kepuasan pelanggan adalah hasil akumulasi dari pelanggan atau pelanggan dalam menggunakan produk dan jasa	Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perasaan puas 2. Selalu menggunakan jasa kembali 3. Akan merekomendasikan kepada orang lain 	Interval

3.7 Uji Persyaratan Instrumen

3.7.1 Uji Validitas Instrumen

Menurut Simamora (2008:57 diacu dalam Munir, 2011), uji validitas digunakan untuk mengukur sejauh mana alat ukur dan apa yang akan diukur. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu apa yang diinginkan dan dapat mengungkapkan data yang di teliti secara tepat. Metode uji kevalidan yang di gunakan adalah korelasi *product moment* dengan kriteria sebagai berikut:

$$r = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[(n \sum X^2) - (\sum X)^2] \cdot [(n \sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Dimana :

r = Korelasi antara variabel X dan Y

n = Jumlah responden

X= Jumlah skor item

Y= Jumlah skor total seluruh item

Prosedur pengujian :

1. Bila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka instrumen valid
Bila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka instrumen tidak valid
2. Bila probabilitas (sig) $< \alpha$ maka instrumen valid
Bila probabilitas (sig) $> \alpha$ maka instrumen tidak valid
3. Pengujian validitas instrumen dilakukan melalui programs SPSS 16.0
4. Penjelasan dan kesimpulan dari butir 1 dan 2 dengan membandingkan antara r_{hitung} dengan r_{tabel} dan probabilitas (sig) dengan r_{tabel} maka akan disimpulkan instrumen tersebut dinyatakan valid atau sebaliknya.

3.7.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabel dilakukan terhadap semua item hasil pengukuran validitas yang valid. Uji ini dilakukan untuk memenuhi kriteria alat ukur yang reliabel yaitu alat ukur

yang digunakan beberapa kali dan hasilnya tetap sama oleh karena itu alat ukur tersebut harus stabil, dapat diandalkan. Teknik analisis yang digunakan adalah teknik Alpha Cronbach, digunakan untuk instrumen yang jawabannya berskala maupun dikhotomis (Arikunto, 2002:156) diadaptasi oleh Viola De Yusa (2015), yaitu sebagai berikut :

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[\frac{1 - \sum \sigma b^2}{\sigma i^2} \right]$$

keterangan :

- r_{11} = reabilitas instrumen
 K = banyak nya jumlah pertanyaan
 $\sum \sigma b^2$ = jumlah varian pertanyaan
 σi^2 = jumlah varian total

Prosedur pengujian menggunakan tabel interpretasi nilai r *Korelasi Product Moment*

Tabel 3.3 Daftar Interpretasi Koefesien r

Koefesien r	Reabilitas
0,8000 – 1.0000	Sangat Tinggi
0,6000 – 0,7999	Tinggi
0,4000 – 0,5999	Sedang
0,2000 – 0,3999	Rendah
0,0000 – 0,1999	Sangat Rendah

Sumber. Aswin (2008:24, diacu dalam Munir, 2011)

3.8 Uji persyaratan Analisis Data

3.8.1 Uji Normalitas Sampel

Sebelum melakukan uji hipotesis terlebih dahulu dilakukan uji normalitas. Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh berdistribusi normal atau sebaliknya. Alat uji yang digunakan adalah model *kolmogorov smirnov* hal ini bertujuan untuk memperkecil tingkat kesalahan

baku dan mengetahui apakah data yang akan digunakan dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak

Prosedur pengujian:

1. H_0 : data berasal dari populasi berdistribusi normal
 H_a : data berasal dari populasi berdistribusi normal
2. Apabila nilai $sig > (0,05)$ berarti sampel normal
 Apabila nilai $sig < (0,05)$ berarti sampel normal
3. Menggunakan program SPSS 16.0 untuk uji normalitas

3.8.2 Uji Homogenitas Sampel

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh memiliki varians yang sama atau sebaliknya. Kriteria pengujian dilakukan dengan cara:

1. Membuat hipotesis
 H_a : data bervarian homogen
 H_0 : data bervarian tidak homogen
2. Menentukan nilai probabilitas (sig) pada nilai α sebesar 0,05 (5%)
 - a. Jika nilai $asympt\ sig\ \chi^2 \geq \alpha (0,05)$ maka tolak H_0 terima H_a
 - b. Jika nilai $asympt\ sig\ \chi^2 \leq \alpha (0,05)$ maka terima H_0 tolak H_a .
3. Menggunakan program SPSS 16.0 untuk uji Homogenitas.

3.8.3 Uji Linieritas

Uji ini digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak. Apakah fungsi yang digunakan dalam suatu studi empiris sebaiknya berbentuk linier, kuadrat, atau kubik. Dengan uji linieritas akan di peroleh informasi apakah model empiris sebaiknya linier,kuadrat atau kubik ada beberapa uji linieritas yang dapat dilakukan salah satunya dengan *compare means*.

Rumusan Hipotesis:

1. Ho: model regresi berbentuk linier
Ha: model regresi tidak berbentuk linier.
3. Jika probabilitas (Sig) < 0,05 (Alpha) maka Ho ditolak
Jika probabilitas (Sig) > 0,05 (Alpha) maka Ho diterima.
4. Pengujian linieritas dilakukan melalui program SPSS (*Statistical Program and Service Solution seri 16*).
5. Kesimpulan untuk mengetahui spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak, Apakah fungsi yang digunakan dalam suatu studi empiris sebaiknya berbentuk linier, kuadrat, atau kubik. Dengan uji linieritas akan di peroleh informasi apakah model empiris sebaiknya linier.

3.8.4 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mempengaruhi apakah terdapat korelasi atau hubungan yang kuat antar sesama variabel independen. Salah satu cara untuk mengetahui apakah terdapat multikolinieritas dengan menggunakan model regresi. Uji multikolinieritas dapat dilakukan dengan membandingkan antara koefisien determinasi antar variabel. Selain cara tersebut gejala multikolinieritas dapat juga diketahui dengan menggunakan nilai VIF (*variance inflation factor*). Jika nilai VIF lebih dari 10 maka ada gejala multikolinieritas, sedangkan unsure $(1-R^2)$ disebut *collinierity tolerance*. Artinya jika nilai *collinierity tolerance* dibawah 0,1 maka ada gejala multikolinieritas.

3.9 Metode Analisis Data

Sugiyono (2014,p.142) menyatakan bahwa Metode analisis data adalah proses data berdasarkan variabel dan respon, mentabulasi data berdasarkan variabel dan seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Metode analisis data dalam penelitian ini adalah *statistik inferensial* yaitu statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi. Didalam

penelitian ini menggunakan lebih dari satu variabel sebagai indikatornya yaitu harga (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2), terhadap kepuasan pelanggan (Y) maka dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS. Persamaan umum regresi linier berganda yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + et$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Pelanggan	a	= konstanta
X1 = Harga	et	= error term
X2 = Kualitas Pelayanan	b₁, b₂	= Koefesien regresi

3.10 Pengujian Hipotesis

3.10.1 Uji t :

Harga (X_1) terhadap kepuasan pelanggan (Y)

H_0 = Harga(X_1) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) Gojek diBandar Lampung.

H_a = Harga(X_1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) Gojek diBandar Lampung.

Kualitas pelayanan (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y)

H_0 = Kualitas pelayanan(X_2) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) Gojek diBandar Lampung.

H_a = Kualitas pelayanan(X_2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) Gojek diBandar Lampung.

Kriteria pengujian dilakukan dengan :

- Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak maka H_a diterima
- Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima maka H_0 di tolak

- c. Jikanilai $\text{sig} < 0,05$ maka H_0 ditolak maka H_a diterima
- d. Jikanilai $\text{sig} > 0,05$ maka H_0 diterima maka H_0 di tolak

3.10.2 Uji F

Uji F dilakukan untuk menguji pengaruh Harga (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) secara simultan.

H_0 = Harga (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) Gojek di Bandar Lampung.

H_a = Harga (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) Gojek di Bandar Lampung.

Kriteria pengujian dilakukan dengan cara:

1. Menentukan nilai titik kritis untuk F Tabel pada $db_1=k$ dan $db_2 =n-k-1$
2. Membandingkan hasil perhitungan F dengan kriteria sebagai berikut:
 - a. Jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima
 - b. Jika nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_0 ditolak