BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang berdasarkan filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistic. Peneliti menggunakan jenis penelitian kuantitatif karena dalam penelitian ini data yang digunakan diperoleh dari hasil kuesioner yang diangkakan sehingga data dalam penelitian ini dalam bentuk angka (Sugiyono,2016,p.8). Berdasarkan permasalahan dan tujuan penelitian yang ada, jenis penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah Kepercayaan (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen (Y) dalam menggunakan jasa Go-jek.

3.2 Sumber Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi data primer dan sekunder.

3.2.1 Data Primer

Menurut Sanusi (2014:104) data primer adalah data yang pertama kali dicatat dan dikumpulkan oleh peneliti. Data yang digunakan adalah data dari hasil jawaban kuesioner yang dibagikan kepada konsumen yang menggunakan jasa Go-jek di Bandar Lampung.

3.2.2 Data Sekunder

Menurut Sanusi (2014:104) data sekunder adalah data yang sudah tersedia dan dikumpulkan oleh pihak lain. Terkait dengan data sekunder, peneliti tinggal

memanfaatkan data tersebut menurut kebutuhannya. Data yang didapat berupa data pengguna jasa Go-jek di Bandar Lampung.

3.3 Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini akan digunakan beberapa teknik dalam pengumpulan data yaitu :

3.3.2 Penelitian Perpustakaan

Teknik ini dilakukan dengan mengkaji berbagai teori dan bahasan yang relevan dengan penyusunan skripsi ini seperti data yang bersumber dari berbagai referensi seperti literature, arsip, dokumentasi, dan data lain yang dibutuhkan dalam penelitian berupa teori tentang Kepercayaan, Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen Go-jek di Bandar Lampung.

3.3.2 Penelitian Lapangan

Teknik ini dilakukan dengan cara turun secara langsung ke lapangan penelitian untuk memperoleh data-data berkaitan dengan kebutuhan penelitian, data tersebut diperoleh dengan cara :

a. Wawancara

   Wawancara yang dimaksud dalam penelitian ini adalah dengan melakukan wawancara kepada konsumen Go-jek Bandar Lampung untuk mengetahui Apakah Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen dalam menggunakan jasa Go-jek.

b. Kuesioner

   Kuesioner disebarkan langsung kepada konsumen Go-jek Bandar Lampung.

Skala pengukuran penelitian ini yang digunakan adalah likert. Pengukuran untuk variabel independen dan dependen menggunakan teknik scoring untuk memberikan nilai pada setiap alternative jawaban sehingga dapat dihitung.

Maka disediakan lima alternative jawaban dengan masing-masing skor sebagai berikut :

- Jawaban Sangat Setuju (SS) diberiskor 5
- Jawaban Setuju (S) diberiskor 4
- Jawaban Cukup Setuju (CS) diberiskor 3
- Jawaban Tidak Setuju (TS) diberiskor 2
- Jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) diberiskor 1

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek atau objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya Sugiyono, (2011,p.80). Populasi dalam penelitian ini adalah Konsumen yang menggunakan Go-jek di Bandar Lampung 37.257.000 orang.

3.4.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono 2014:115). Dari populasi yang telah ditentukan diatas, maka dalam rangka mempermudah melakukan penelitian diperlukan suatu sampel penelitian yang berguna ketika populasi yang diteliti berjumlah besar dalam artian sampel tersebut harus representative atau mewakili dari populasi tersebut.

Salah satu metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah menggunakan rumus slovin, dengan batasan kesalahan 10%. Rumus untuk menghitung ukuran sampel adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n= Jumlah Sampel

N= Jumlah Populasi

E= Tingkat kesalahan maksimum 10%

Peneliti menggunakan rumus diatas , maka peneliti memperoleh perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{37.257.000}{(1+ 37.257.000\ (0,1)^2)}$$

$$n = \frac{37.257.000}{(1+ 37.257.000\ (0,01)}$$

$$n = \frac{37.257.000}{372.571}$$

$$n = 99,99$$

N= 99.99 atau dibulatkan menjadi 100 orang responden. Berdasarakan perhitungan *Slovin* diatas, maka sampel yang dibutuhakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden. Metode pengambilan sample yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *nonprobability sampling* yaitu semua elemen dalam populasi tidak memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi sampel. Dan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* yang dimana pengambilan sample berdasarkan pada kriteria-kriteria tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti. Adapun kriteria yang ditentukan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

Tabel 3.1

Kriteria Pemilihan Sample

No	Kriteria Pemilihan Sample
1.	Berusia 17-50 tahun baik untuk laki-laki maupun perempuan, dimana pada usia ini diasumsikan responden telah mampu dan mengerti serta dapat menanggapi masing-masing pertanyaan dalam kuisioner penelitian dengan baik.
2.	Konsumen yang mempunyai aplikasi Go-jek pada smartphone mereka.

Sumber : Data Diolah, 2018

3.5 Variabel Penelitian

Sugiyono, (2014:58) Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.

3.5.1 Variabel Independen

Variabel (X) atau Independen (bebas) adalah variabel yang mempengaruhi dalam penelitian ini adalah kepercayaan (X1) dan kualitas pelayanan (X2).

3.5.2 Variabel dependen

Variabel (Y) dependen (terikat) adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas, dalam penelitian ini terhadap kepuasan konsumen.

3.6 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional merupakan variabel yang diungkapkan dalam definisi konsep tersebut, secara operasional, secara praktis, secara riil, secara nyata dalam lingkup

objek penelitian / objek yang diteliti. Secara operasional masing-masing variabel dapat di ukur melalui indikator-indikator sebagai berikut:

Tabel 3.2

Definisi Operasional Variabel

Variabel	**Konsep variable**	**Konsep oprasional**	**Indikator**	**Skala ukur**
Kepercayaan (X1)	Menurut Maharani, (2010;44-49), kepercayaan adalah keyakinan satu pihak pada reliabilitas, durabilitas, dan integritas pihak lain dalam relationship dan keyakinan bahwa tindakannya merupakan kepentingan yang paling baik dan akan menghasilkan hasil positif bagi pihak yang dipercaya.	Keadan dimana konsumen merasakan yakin pada Go-Jek Bandar Lampung.	1. Kehandalan 2. Kejujuran 3. Kepedulian 4. kredibilitas.	Interval
Kualitas Pelayanan (X2)	Menurut Lewis dan Booms dalam Fandy Tjipto (2012, p.157) kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi atau harapan	Pelayanan yang di berikan oleh Go-Jek secara terus menerus dilakukan perbaiki dari segi ketepatan waktu, keamanan, kenyaman serta	1. Keberwujudan (*tangibles*) 2. Daya Tangkap*(responsiveness)* 3. Jaminan *(assurance)* 4. Empati*(empathy)* 5. Bukti fisik (*tangibles*)	Interval

	pelanggan. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya keinginan dan kepuasan konsumen itu sendiri.	keselamatan yang diberikan kepada konsumen.		
Kepuasan Konsumen (Y)	Menurut Daryanto dan Ismanto dalam Nizar dan Soleh(2017) kepuasan konsumen adalah respon emosional terhadap pengalaman yang berkaitan dengan produk atau jasa yang dibeli. Sedangkan apabila jasa yang dirasa oleh pelanggan melebihi apa yang diharapkan maka konsumen akan puas.	Respon yang diterima konsumen atas pelayanan yang didapatkan pada Go-Jek Bandar Lampung.	1. Kesesuaian Harapan 2. Kemudahan dalam memperoleh 3. Kesediaan untuk merekomendasi	Interval

3.7 Uji Persyaratan Instrumen

3.7.1 Uji validitas

Adapun pengertian atau definisi validitas instrument menurut ahli adalah merupakan arti seberapa besar ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Dalam pengujian validitas, instrument diuji dengan menghitung koefesien kolerasi antara skor item dan skor totalnya

dalam taraf signifikan 95% atau a = 0,05. Instrument dikatakan valid mempunyai nilai signifikan korelasi £ dari 95% atau a = 0,05. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan koefesien kolerasi produk moment dengan kriteria sebagai berikut:

1. Ho : apabila r hitung > r table maka instrument valid

Ha : apabila r hitung < r table maka instrument tidak valid

2. Pengujian validitas instrument dilakukan melalui program SPSS (Statistical Program and Service Solution seri 21.0).

3. Penjelasan dari butir 1 dan 2 dengan membandingkan r hitung dengan r tabel dan probabilitas (sig) dengan r table maka dapat disimpulkan instrument tersebut dinyatakan valid atau sebaliknya.

3.7.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah sesuatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrument tersebut sudah baik. Reabilitas adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya, maksudnya apabila dalam beberapa pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok yang sama diperoleh hasil yang relatif sama. Dalam penelitian ini, uji reabilitas dilakukan dengan menggunakan teknik Formula Alpha Cronbach dan dengan menggunakan program SPSS 21.0.

Tabel 3.3 interPrestasi nilai R

Koofisien nilai r	**Kategori**
0,8000-1,0000	Sangat tinggi
0,6000-0,7999	Tinggi
0,4000-0,5999	Sedang / Cukup
0,2000-0,3999	Rendah
0,0000-0,1999	Sangat Rendah

Sumber : Sugiyono (2009 : 183)

Prosedur Pengujian :

1. Pengujian reliabilitas instrument dilakukan melalui program SPSS (Statistical Program and Service Solution seri 21.0).
2. Penjelasan dengan membandingkan nilai Cronbach's Alpha pada masing- masing variabel maka dapat disimpulkan instrument tersebut dinyatakan reliabel atau sebaliknya.

3.8 Uji Persyaratan Analisis Data

3.8.1 Uji Normalitas

Uji normalitas data merupakan uji distribusi data yang akan dianalisis,apakah penyebarannya normal atau tidak, sehingga dapat digunakan dalam analisis parametrik. Apabila data tidak berdistribusi normal, maka kita tidak dapat menggunakan analisis parametrik melainkan dengan menggunakan analisis non-paramertik. Namun ada solusi lain jika tidak dapat berdistribusi normal, yaitu dengan menambah lebih banyak jumlah sampel.

Kriteria pengujian dilakukan dengan cara:

1. Ho : Data berasal dari populasi berdistribusi normal.

   Ha : Data berasal dari populasi yang tidak berdistribusi normal.

2. Jika nilai Sig > (0,05) normal

   Jika nilai Sig < (0,05) tidak normal

3.8.2 Uji Linieritas

Uji linieritas yaitu untuk melihat apakah model regresi dapat didekati dengan persamaan linier. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi ataupun regresi linier.

Prosedur Pengujian:

1. Ho : model regresi berbentuk linier

   Ha : model regresi tidak berbentuk linier

2. Jika probabilitas (Sig) < 0,05 (Alpha) maka Ho ditolak

   Jika probabilitas (Sig) > 0,05 (Alpha) maka Ho ditolak

4. Pengujian linieritas sampel dilakukan melalui program SPSS (Stastistical Program and Service Solution 20.0)

3.8.3 Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas adalah suatu kondisi dimana terjadi korelasi atau hubungan yang kuat diantara variabel bebes yang diikut sertakan dalam pembentukan model regresi linier.

Prosedur pengujian:

1. Jika nilai VIF ≥ 10 maka ada gejala multikolineritas

Jika nilai VIF ≤ 10 maka tidak ada gejala multikolineritas

2. Jika nilai tolerance < 0,1 maka ada gejala multikolineritas

Jika nilai tolerance > 0,1 maka tidak ada gejala multikolineritas

3.9 Metode Analisis Data

Sugiyono (2011, p.142) menyatakan bahwa: Metode analisis data adalah proses pengelompokan data berdasarkan variabel dan respon, mentabulasi data berdasarkan variable dan seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

3.9.1 Regresi Linier Berganda

Didalam penelitian ini menggunakan lebih dari satu variabel sebagai indikatornya yaitu kepercayaan (X_1) dan kualitas pelayanan (X2) dan kepuasan konsumen (Y) yang mempengaruhi variabel lainnya maka dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS 21.0.

Persamaan umum regresi linier berganda yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$\mathbf{Y = a + b1\ X1 + b2\ X2 + et}$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Konsumen

X1 =Kepercayaan

X2 = Kualitas Pelayanan

a = konstanta

et = error term

b_1, b2 = Koefesien regresi

3.10 Pengujian Hipotesis

3.10.1 Uji t :

1. **Pengaruh Kepercayaan (X_1) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)**

   Ho = Kepercayaan (X_1) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada Go-Jek Bandar Lampung.

   Ha = Kepercayaan (X_1) berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada Go-Jek Bandar Lampung.

   Kriteria pengujian dilakukan dengan :

   a. Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka Ho ditolak

   b. Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka Ho diterima

2. **Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_2) Terhadap Kepuasan Konsumen(Y)**

   Ho =Kulitas pelayanan (X_2) tidak berpengaruh terhadap kepusan konsumen (Y) pada Go-jek Bandar Lampung..

   Ha =Kualitas pelayanan (X_2) berpengaruh terhadap kepusan konsumen (Y) pada Go-jek Bandar Lampung.

   Kriteria pengujian dilakukan dengan :

   a. Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka Ho ditolak

   b. Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka Ho diterima

3.10.2 Uji F

Uji F : Pengaruh Kepercayaan (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2), Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

Ho= Kepercayaan (X_1) dan Kualitas pelayanan (X_2) tidak berpengaruh terhadap kepusan konsumen (Y) pada Go-jek Bandar Lampung.

Ha= Kepercayaan (X_1) dan Kualitas pelayanan (X_2) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y) pada Go-jek Bandar Lampung.

Kriteria pengujian dilakukan dengan cara:

Membandingkan hasil perhitungan F dengan kriteria sebagai berikut:

a. Jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka Ho ditolak dan Ha diterima

b. Jika nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka Ho diterima dan Ho ditolak

1. Menentukan nilai titik kritis untuk F Tabel pada db_1=k dan db_2 =n-k-1
2. Menentukan kesimpulan dari hasil uji hipotesis.