BAB III
METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan *explanatory reaserch,* yaitu menguji ulang hipotesis dan teori penelitian terdahulu dengan konteks yang berbeda, seperti perbedaan objek dan tempat penelitian. Metode kuantitatif dipakai untuk meneliti kelompok populasi dan sampel tertentu, di mana data dikumpulkan menggunakan alat penelitian, lalu dianalisis secara statistik untuk menguji hipotesis yang sudah ditetapkan sebelumnya (Sugiyono, 2020). Metode analisis yang dipakai yaitu SEM (*stuctural equation modeling*). Dalam penelitian ini digunakan SEM untuk menguji teori.

Data yang dihasilkan akan berupa angka yang akan menjelaskan mengenai korelasi antar variabel. Data primer pada penelitian ini diperoleh melalui kuesioner, sementara data sekunder diperoleh dari jurnal, buku, dan situs web. Penggunaan *software* SEM AMOS dalam penelitian ini sebagai alat untuk pengolahan data. Penelitian ini menggunakan dimensi waktu penelitian yaitu *cross sectional*, dimana data dikumpulkan dari subjek penelitian hanya sekali pada satu waktu tertentu. Penelitian ini menggunakan model pengukuran *first order* dimana masing-masing konstruk diukur langsung melalui indikator-indikatornya. Individu sebagai unit analisis dalam penelitian ini.

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Yogyakarta dengan fokus pada pengguna Maxim. Masih terdapat sejumlah keluhan dari pengguna yang menunjukkan adanya ketimpangan antara ekspektasi dan realita layanan, seperti kecepatan dan akurasi Maxim masih belum baik, penjemputan yang lambat dan informasi tidak akurat (Wulandari et al., 2024). Pengemudi tidak menggunakan atribut yang jelas saat menemui pelanggan sehingga kurang professional dalam bekerja (Ani et al., 2024). Kepuasan pelanggan di Yogyakarta lebih dipengaruhi oleh harga dibanding kualitas layanan atau promosi. Penelitian ini dilakukan di Yogyakarta karena secara garis besar karakteristik pengguna transportasi online di Yogyakarta didominasi oleh kalangan mahasiswa karena merupakan kaum muda dan berpendidikan tinggi (Irawan et al., 2021; Kamal, 2021). Penelitian ini akan berlangsung dari bulan Mei hingga Juni 2025.

2. Waktu Penelitian

Tabel 3. 1 Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Bulan					
		Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli
1	Bab I						
2	Bab II						
3	Bab III						
4	Seminar Proposal						
5	Revisi seminar proposal						
6	Penelitian						
7	Bab IV & V						
8	Sidang Skripsi						

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

C. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi	Indikator	Skala Pengukuran
Kualitas layanan (X1)	Kualitas layanan merupakan persepsi dari pelanggan atau konsumen mengenai kesesuaian antara kualitas layanan produk atau jasa yang diterima dengan harapan atau keinginan yang dimiliki pelanggan. (Kotler Philip, 2016)	1. *Reliability* 2. *Tangibles* 3. *Responsiveness* 4. *Assurance* 5. *Empathy* Sumber: (Parasuraman et al., 1988)	*Skala Likert* (1 - 5)
Persepsi Nilai (X2)	Persepsi nilai merupakan perbedaan antara perspektif evaluasi pelanggan atas manfaat yang didapat dengan biaya yang dikeluarkan, terhadap apa yang dirasakan pelanggan. (Kotler & Keller, 2016)	1. *Emotional value* 2. *Social value* 3. *Quality (Perpormance value)* 4. *Price (value of money)* Sumber: (Sweeney & Soutar, 2001)	*Skala Likert* (1 - 5)
Kepercayaan Konsumen (X3)	Kepercayaan pelanggan merupakan keyakinan yang mencerminkan suatu merek atau layanan dapat memberikan rasa aman dan nyaman saat menggunakan layanan tersebut (Ismet & Patrisia 2025)	1. Kejujuran 2. Kebaikan hati 3. Kompetensi Sumber: (Mayer et al., 1995)	*Skala Likert* (1 - 5)
Loyalitas Pelanggan (Y)	Loyalitas konsumen merupakan komitmen yang kuat untuk secara konsisten melakukan pembelian ulang atau menggunakan kembali suatu produk atau layanan di masa mendatang, meskipun terdapat pengaruh dari faktor eksternal maupun strategi pemasaran yang dapat menyebabkan perubahan preferensi (Oliver, 1999).	1. Rujukan 2. Keputusan untuk membeli lagi 3. Keputusan untuk membeli produk yang berbeda 4. Keputusan untuk meningkatkan jumlah pembelian 5. Retensi pelanggan 6. Tingkat pembelotan Sumber: (Hayes, 2008)	*Skala Likert* (1 - 5)

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan suatu wilayah generalisasi yang meliputi subjek atau objek dengan kriteria tertentu yang telah ditetapkan oleh

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN

peneliti untuk dianalisis dan diambil kesimpulannya (Sugiyono, 2020). Pengguna ojek online di Yogyakarta merupakan populasi dalam penelitian ini.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2020), bagian dari populasi yang memiliki karakteristik tertentu dari populasi disebut sebagai sampel. *Nonprobability sampling* digunakan sebagai teknik pengumpulan sampel dalam penelitian ini, dimana dalam populasi setiap anggota tidak memiliki peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Maka dari itu, peneliti menentuka kriteria pada sampel yang akan diambil. Teknik dalam *nonprobability sampling* yang dipilih yaitu *purposive sampling. Purposive sampling* merupakan teknik yang memberikan kebebasan pada peneliti untuk memilih sampel sesuai dengan kriteria tertentu (Sugiyono, 2020). Kriteria sampel dalam penelitian ini yaitu:

1. Mahasiswa yang berada di Yogyakarta;
2. Sudah pernah menggunakan jasa Maxim;
3. Usia 20-35 tahun.

Menurut Hair et al (2017), jumlah sampel yang baik yaitu antara 100 hingga 200 responden. Untuk populasi yang tidak diketahui jumlahnya, rumus penentuan jumlah sampel dapat dihitung berdasarkan jumlah indikator dikali 5 sampai 10 (Hair et al., 2017). Dalam penelitian ini penentuan jumlah sampel yaitu:

n = jumlah indikator x antara 5 sampai 10

Keterangan:
n = jumlah sampel

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

n = 17 x 10
= 170

Jumlah sampel dalam penelitian ini diperlukan sebanyak 170 responden berdasarkan perhitungan tersebut. Namun peneliti menetapkan 170 sebagai jumlah minimal sampel yang diperlukan untuk memastikan validitas dan reliabilitas data. Namun untuk memfilter data yang tidak lengkap atau tidak valid, maka dari itu peneliti menetapkan 170-200 sampel yang akan dikumpulkan guna meningkatkan representativitas.

E. Teknik Pengumpulan Data

Peneliti memakai angket (kuesioner) sebagai alat untuk mengumpulkan data. *Skala Likert* digunakan untuk menilai pernyataan dalam kuesioner. Fungsi *skala likert* untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok terhadap suatu fenomena. (Sugiyono, 2020). Responden dapat memilih jawaban dengan rentang sangat setuju hingga sangat tidak setuju. tabel berikut mengenai *skala likert* 5 indikator:

Tabel 3. 3 Skala Likert

Alternatif Jawaban	Skor untuk Pernyataan
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

F. Teknik Analisis Data

Proses pengolahan data dilakukan setelah seluruh data terkumpul, proses ini mencakup mengelompokan data, tabulasi data setiap variabel dari seluruh reponden, penyajian data, perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan pengujian hipotesis yang sudah diajukan (Sugiyono, 2020).

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

Metode *Structural Equation Modeling* (SEM) digunakan dalam penelitian ini. Adapun jenis SEM yang digunakan yaitu *Covariat Base Stucture Equation Modeling* (CB-SEM) dengan menggunakan *software* AMOS. CB-SEM yaitu metode yang digunakan untuk mengkonfirmasi teori yang digunakan sesuai dengan data empiris (Haryono, 2017).

1. Analisis Statistik Deskriptif

   Statistik deskriptif adalah metode dalam statistik yang bertujuan untuk menyajikan serta menjelaskan data yang diperoleh dari hasil penelitian guna memberikan gambaran mengenai suatu gejala atau karakteristik tertentu (Sugiyono, 2020). Pemeriksaan statistik deskriptif bertujuan untuk menyajikan informasi mengenai data melalui nilai rata-rata (*mean*), simpangan baku (standar deviasi), serta kisaran nilai tertinggi dan terendah yang diperoleh (Ghozali, 2017). Dalam penelitian ini analisis statistik deskriptif dihitung menggunakan *software* SPSS versi 27 dikarenakan ada keterbatasan dalam *software* AMOS versi 24.

2. Uji Kualitas Instrumen

   a) Uji Validitas

      Menurut (Sugiyono, 2020), uji validitas dilakukan untuk mengujji keakuratan alat ukur dalam penelitian. Dalam penelitian ini, *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) digunakan untuk menguji validitas Berdasarkan Ghozali (2017), pengujian indikator dilakukan dengan memperhatikan pengelompokan indikator terhadap faktor yang diukur. Jika nilai faktor loading dari *standardized regression weights* melebihi

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

0,5, maka indikator tersebut dianggap memiliki kontribusi yang kuat terhadap konstruk yang diukur (Ghozali, 2017).

b) Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas bertujuan untuk menilai tingkat konsistensi suatu instrumen dalam mengukur variabel, sehingga hasil yang diperoleh dapat dipercaya dan stabil (Sugiyono, 2020). Instrumen dikatan reliabel jika memberikan hasil yang konsisten ketika digunakan berulang. Pengujian reliabilitas pada penelitian ini memakai *Construct Reliability*. Indikator dari suatu variabel dapat dikatakan *reliabel* jika nilai CR > 0,7 (Ghozali, 2017).

c) Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk memastikan bahwa data dalam model struktural mengikuti distribusi normal, yang merupakan syarat penting dalam model SEM berbasis kovarian (CB-SEM). Pengujian ini biasanya dilakukan secara multivariat dengan menggunakan nilai skewness dan kurtosis serta *critical ratio* (CR), jika nilai CR berada dalam rentang ±2.58 pada tingkat signifikansi 0.01, maka data dianggap berdistribusi normal (Ghozali, 2017).

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

3. Uji Model Penelitian

a) Mengevaluasi Model Menggunakan Kriteria *Goodness Of Fit*

Sebelum dilakukan pengujian kelayakan model struktural, penilaian data yang akan diolah apakah sudah memenuhi asumsi model persamaan struktur.

Tabel 3. 4 Indeks Goodness Of Fit

Goodness Of Fit	***Cut of Value***
X2 Chi-Square	Diharapkan kecil
Probabilitas	> 0,5
CMIN/DF	< 2,00
RMSEA	< 0,08
GFI	> 0,90
TLI	> 0,90
CFI	> 0,90

b) Pengujian Hipotesis

Menurut Ghozali (2017) hipotesis merupakan jawaban sementara atas pertanyaan yang dirumuskan dalam masalah penelitian, dimana pertanyaan tersebut disusun dalam bentuk kalimat tanya. Menurut Ghozali (2017), kriteria dalam menguji hipotesis mengacu pada ketentuan apabila nilai *critical ratio* (CR) > 1,96 dan nilai *p-value* berada dibawah tingkat signifikansi (α = 5%) atau 0,05.

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN