

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Jenis Jenis penelitian ini ialah survei dengan pendekatan yang di gunakan adalah metode kuantitatif, yakni diterapkan guna meneliti populasi ataupun sampel. Pengumpulan data dilaksanakan dengan menerapkan alat penelitian, menghasilkan data kuantitatif ataupun statistik dengan tujuan menguji hipotesis yang sudah diajukan (Sugiyono, 2019). Data yang dipergunakan dalam penelitian ini yakni data yang bersifat primer. Data primer ialah informasi yang didapat secara langsung oleh peneliti

Pada penelitian ini, dimensi waktu yang diterapkan ialah *cross-sectional*. Dimensi waktu ini diterapkan dalam memperoleh data yang diharapkan hanya dalam satu waktu, dengan pengambilan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner. Penelitian ini juga menggunakan unit analisis individu, karena objek yang diteliti adalah pelanggan pengguna indriver di kota Ternate. Untuk mengolah data yang sudah didapat, peneliti akan menerapkan bantuan *software* SPSS.

B. Tempat Dan Waktu Penelitian

1) Tempat

Tempat penelitian ini adalah Kota Ternate, Provinsi Maluku Utara

2). Waktu

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

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian

C. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Pendapat Sugiyono (2019), definisi operasional variabel mencakup segala hal yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari, sehingga dapat didapat informasi mengenai hal itu dan lalu disimpulkan. Pada penelitian ini, ada tiga variabel yang diterapkan yakni dua variabel independen (kualitas layanan serta persepsi harga) serta satu variabel dependen (kepuasan pelanggan). Dibawah yakni tabel definisi operasional variabel penelitian ini:

Tabel 3. 2 Definisi Variabel Operasional Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala Pengukuran
<p>Kualitas Pelayanan</p> <p>Kualitas pelayanan ialah mutu layanan dari InDriver pada pelanggan sesuai dengan standar prosedur pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan agar loyal terhadap penyedia layanan.</p> <p>Anisa et al., (2021).</p>	Penampilan dan atribut	<ul style="list-style-type: none"> - Penampilan driver bersih dan rapi. - Jacket InDriver menarik. 	Skala Likert 1-5
	Ketepatan dan ketersediaan	- Pelayanan tepat waktu dan tersedia saat dibutuhkan.	
	Responsif	Pelayanan cepat dan sigap.	
	Keselamatan	<ul style="list-style-type: none"> - Driver tidak nebu di jalan - Driver mengetahui lokasi tujuan 	
	Sikap dan etika	Pelayanan sopan dan ramah.	
<p>Persepsi Harga</p> <p>Persepsi harga merupakan penilaian pelanggan terhadap tarif layanan InDriver yang dianggap terjangkau dan sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan.</p> <p>Anisa et al., (2021)</p>	Keterjangkauan	Tarif InDriver terjangkau	
	Kesesuaian nilai dengan layanan	Tarif InDriver sesuai dengan pelayanan yang diberikan	
	Perbandingan relative	Tarif sesuai dengan jasa yang diberikan	
	Keseimbangan biaya dan manfaat	Tarif sesuai dengan jasa yang diberikan	
Kepuasan Pelanggan	Kesesuaian harapan	Kualitas pelayanan sudah baik.	

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala Pengukuran
Kepuasan pelanggan adalah Tingkat perbandingan antara harapan pelanggan dengan hasil kerja atau layanan yang diterima, mencakup kesesuaian harapan, pemakaian ulang, dan rekomendasi. Anisa et al., (2021)	Rekomendasi social	Kualitas layanan seperti yang dikatakan teman.	
	Informasi dari media	Kualitas layanan sesuai iklan/internet	
	Kesesuaian harapan	Pelayanan memenuhi ekspektasi.	
	Manfaat layanan	Layanan yang diberikan InDriver sangat bermanfaat.	

D. Populasi Dan Sampel

1. Populasi

Populasi ialah area generalisasi mencakup obyek maupun subyek yang berkualitas untuk diteliti dan diambil kesimpulannya (Eviani & Hidayat, 2021). Dalam penelitian ini, populasi yang digunakan adalah pelanggan di Kota Ternate yang telah menggunakan layanan transportasi online InDriver.

2. Sampel

Pendapat Eviani & Hidayati (2021), sampel adalah obyek yang akan menjadi sebagai responden pada penelitian serta diharapkan bisa mewakili semua populasi. Metode pengambilan sampel yang diterapkan ialah *Non-Probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Sugiyono (2019) menerangkan yakni *Non-probability sampling* adalah metode mengambil sampel yang tidak memberi kesempatan yang sama untuk tiap elemen ataupun anggota populasi untuk terpilih

sebagai sampel. Sampel pada penelitian ini dipilih berdasarkan kriteria responden seperti pengguna yang telah melakukan transaksi pembelian menggunakan layanan transportasi online InDriver setidaknya satu kali di Kota Ternate, berusia (17-45 tahun), jenis kelamin (laki-laki/perempuan), Pendidikan atau pekerjaan, dan berdomisili di Kota Ternate. Jumlah responden yang ditargetkan pada penelitian ini ialah minimal 160 orang, yang di tentukan dengan menggunakan

rumus Slovin set

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

E = Tingkat kesalahan atau margin error (5%)

Dengan asumsi jumlah populasi (N) tidak diketahui secara pasti namun cukup besar, dan tingkat kesalahan (e) sebesar 0,05, maka untuk tujuan minimum responden, digunakan pendekatan jumlah indikator dikalikan 10 (Hair et al., 2021).

Jika terdapat 16 indikator dalam kuesioner, maka:

$$n = 16 \times 10 = 160 \text{ responden}$$

E. Teknik Pengumpulan Data

Pemilihan metode pengumpulan data yang sesuai dengan penelitian sangat penting karena dapat menjamin bahwa analisis data yang diperoleh sesuai standar yang diharapkan (Sugiyono, 2020). Pada penelitian ini, peneliti menerapkan berbagai metode pengumpulan data, seperti angket

(kuesioner), survei online, dan google form. Kuesioner tersebut akan disebarakan kepada individu yang memenuhi kriteria dengan memanfaatkan google form.

Dalam pengukuran yang diterapkan ialah skala likert. Pengukuran ini dimanfaatkan untuk menilai sikap, pandangan, serta pemahaman individu ataupun kelompok terhadap suatu peristiwa atau fenomena yang berkaitan dengan masyarakat (Sugiyono, 2018). Interval *skala likert* yang diaplikasikan pada penelitian ini ialah 1-5. Berikut pemberian skor untuk jawaban kuesioner.

Tabel 3. 3 Keterangan Skala Likert

No	Jawaban	Skor
1	Sangat tidak setuju (STS)	1
2	Tidak setuju (TS)	2
3	Netral (N)	3
4	Setuju (S)	4
5	Sangat Setuju (SS)	5

F. Teknis Analisis

Alat yang digunakan pada analisis data oleh peneliti adalah alat statistik SPSS yang merupakan perangkat lunak komprehensif untuk analisis data. SPSS merupakan salah satu dari beragam metode untuk menyelesaikan berbagai jenis analisis statistik dan SPSS ini lebih efisien jika dibandingkan dengan alat analisis statistik lainnya. Menurut Ghazali (2018), SPSS memiliki tingkat fleksibilitas yang mumpuni dalam pengolahan data berbagai jenis penelitian, serta dapat digunakan sebagai alat untuk melakukan berbagai uji statistik terhadap variabel yang kompleks, sehingga pada implementasinya di bidang ilmu sosial banyak peneliti yang sering menggunakan SPSS dalam penelitian mereka.

SPSS merupakan suatu *software* analisis yang cukup baik atau mumpuni dalam menganalisis, karena menyediakan berbagai teknik analisis statistik yang komprehensif. Menurut Santoso (2019), SPSS dapat digunakan untuk berbagai ukuran sampel dan menyediakan berbagai uji asumsi yang memudahkan peneliti dalam melakukan analisis data. Dalam menganalisis data, SPSS memberikan hasil yang akurat dan dapat diandalkan, sehingga cocok digunakan untuk melakukan penelitian baik yang bersifat deskriptif maupun inferensial. Sebagaimana dikemukakan oleh Priyatno (2016), SPSS seringkali digunakan dalam penelitian untuk melakukan berbagai uji statistik dan menjelaskan suatu hubungan keterikatan antar variabel penelitian.

1. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji ini diterapkan guna menguji sampai manakah kuisisioner bisa dianggap sah ataupun valid (Ghozali, 2018). Suatu kuisisioner dianggap valid bila pernyataan ataupun pertanyaan yang diajukan bisa mengungkapkan apa yang ingin diukur oleh kuisisioner. Uji validitas untuk setiap item dilakukan melalui analisis sistem, yakni dengan menggabungkan skor dari tiap item atau soal dengan skor total yang menjadi jumlah dari semua item. Dalam penelitian ini, uji validitas akan dilaksanakan dengan program SPSS oleh peneliti.

Dengan kriteria pengujian sebagai berikut:

- 1) Bila nilai signifikansi $< 0,05$ maka item tersebut dinyatakan valid.
- 2) Bila nilai signifikansi $> 0,05$ maka item itu dianggap tidak valid

b. Uji Reliabilitas

Ghozali (2018) menerangkan reliabilitas yakni alat pengukuran suatukuisisioner yang menjadi indikator dari variabel. Suatu kuisisioner dianggap valid bila jawaban individu atas pertanyaan dianggap stabil seiring berjalannya waktu (Ghozali, 2018). Suatu variabel dianggap reliabel bila nilai *Cronbach's alpha* lebih besar dari 0,60.

G. Uji Asumsi Klasik

Uji ini memiliki tujuan yakni guna mengevaluasi kondisi data yang diterapkan pada penelitian, sehingga dapat didapat model analisa yang sesuai. Untuk mendapat hasil regresi yang baik, data harus memenuhi berbagai uji asumsi yang dibutuhkan yakni uji normalitas serta bebas dari multikolinieritas dan heteroskedastisitas (Ghozali, 2018).

a) Uji Normalitas

Pendapat Ghozali (2018), uji ini diterapkan guna menentukan apakah kedua variabel (bebas serta terikat) berdistribusi normal ataupun tidak. Guna menganalisa normalitas residual, diterapkan uji statistik non-parametrik, yakni Kolmogorov-Smirnov (K-S). guna menganalisa apakah data yang diterapkan pada model regresi terdistribusi normal, bisa dilaksanakan dengan menerapkan Kolmogorov-Smirnov. Jika nilai Asymp. Sig. $> 0,05$, maka data dianggap berdistribusi normal, sedangkan bila nilai Sig. $< 0,05$, maka data tidak berdistribusi normal.

b) Uji Multikolonieritas

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terdapat hubungan antar variabel bebas. Idealnya, dalam sebuah model regresi yang baik, antar variabel bebas tidak saling berkorelasi. Ketika hubungan antar variabel independen cukup kuat, maka akurasi koefisien regresi akan menurun. Kondisi tersebut disebut sebagai multikolinearitas. Untuk mendeteksinya, digunakan indikator nilai tolerance serta VIF. Bila tolerance berada di bawah 0,10 serta VIF melebihi angka 10, maka bisa ditarik kesimpulan yakni terjadi multikolinieritas. Kebalikannya, bila tolerance lebih besar dari 0,10 dan VIF di bawah 10, maka model bebas dari indikasi multikolinieritas. (Ghozali, 2018).

c) Uji Heteroskedastisitas

Ghozali (2018), tujuan dari pengujian heteroskedastisitas ialah untuk mendeteksi apakah pada model regresi ada perbedaan varian residual antar observasi. Ketika variansinya tidak seragam, kondisi ini dikenal sebagai heteroskedastisitas. Salah satu pendekatan yang diterapkan guna mengidentifikasi masalah ini ialah Uji Park, yakni dengan melakukan regresi terhadap logaritma natural dari nilai residual yang telah dikuadratkan ($\ln e_i^2$). Tujuan dari uji Park ialah untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas (Ghozali, 2018). Adapun kriteria uji Park menurut Ghozali, (2018) adalah sebagai berikut:

- 1) Bila nilai probabilitas $> 5\%$ (0,05) maka dianggap tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.
- 2) Bila nilai probabilitas $< 5\%$ (0,05) maka dianggap terjadi gejala heteroskedastisitas.

H. Uji Hipotesis Dan Analisis Data

a. Regresi Linear Berganda

Regresi linier berganda merupakan teknik analisis yang diterapkan guna melihat seberapa kuat pengaruh beberapa variabel bebas pada satu variabel terikat. Pada penelitian ini, bentuk persamaan regresi yang diterapkan merujuk pada rumus yang dikemukakan oleh Sugiyono (2019), dengan rincian yakni:

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

Keterangan :

Y	: Kepuasan Pelanggan
a	: Konstanta
b ₁ b ₂	: Koefisien Regresi
X ₁	: Kualitas Pelayanan
X ₂	: Persepsi Harga
e	: Error

b. Uji Hipotesis

1. Uji t

Ghozali (2018) menjelaskan bahwa uji parsial (uji t) digunakan untuk mengidentifikasi pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel terikat. Pada penelitian ini, uji hipotesis untuk setiap variabel, yaitu kualitas layanan serta persepsi terhadap kepuasan pelanggan, dilaksanakan dengan menerapkan uji statistik t. Uji parsial bertujuan untuk mengevaluasi signifikan statistik pengaruh variabel bebas secara individual dengan tingkat signifikansi 5% ataupun tingkat kepercayaan 95%. Hipotesis yang dirumuskan adalah sebagai berikut:

- a) Bila nilai t hitung lebih besar dari t tabel dan $p\text{-value} > 0.05$ maka H_0 diterima serta H_1 ditolak. Hal ini berarti yakni salah satu variabel independent tidak memengaruhi signifikan atas variable terikat.
- b) Bila nilai t hitung $> t$ tabel serta $p\text{-value} \leq 0.05$ maka H_1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa salah satu variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan pada variable terikat.

2. Uji F

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh secara simultan antara kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan.

- a. Bila nilai $\text{sig} \leq 0,05$, maka terdapat pengaruh signifikan secara simultan antara variabel kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan.
- b. Bila nilai $\text{sig} > 0,05$, maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan.

3. Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Ghazali (2018) diterapkan guna menilai sampai manakah model bisa menerangkan variasi yang terjadi dalam variable terikat berdasarkan variabel independen. Nilai R^2 berada dalam rentang antara 0 hingga 1. Apabila nilainya rendah, maka variabel bebas hanya memiliki kontribusi kecil dalam menggambarkan perubahan variabel terikat. Sebaliknya, nilai yang mendekati angka satu menerangkan yakni hampir semua variasi pada variabel terikat bisa

diterangkan oleh variable bebas. Ghozali (2018) juga menyajikan rumus perhitungan R^2 yakni:

$$R^2 = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

(R^2) adalah Koefisien determinasi

(r^2) adalah Koefisien kuadrat korelasi gand

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA