

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **A. Desain Penelitian**

Penelitian ini ialah penelitian kuantitatif dengan metode survei kuesioner atau angket. Kuesioner tersebut diaplikasikan melalui platform media daring guna meminimalkan penggunaan waktu dan sumber daya finansial. Selain itu, survei melalui internet dapat mengurangi kesalahan dalam pemilihan jawaban, oleh karena itu, penangkapan data menjadi lebih akurat dibandingkan dengan ketika manusia dilibatkan (Zikmund & Babin, 2011). Berdasarkan metodologi pengumpulan data, ini memanfaatkan dua jenis data primer serta sekunder (Aryani & Rosinta, 2011). Data primer yaitu data didapatkan dari sumber utama dengan pengumpulannya dapat dilakukan secara langsung oleh peneliti. Namun, data sekunder data yang didapatkan melalui sumber kedua seperti buku, jurnal, atau *website*. Dalam kerangka analisis, terdapat dua jenis variabel, variabel independen serta variabel dependen. Variabel independen merupakan variabel prediktor yang mempengaruhi variabel terikat, sedangkan variabel dependen adalah variabel yang dapat diukur, diprediksi, atau dengan kata lain bisa dipantau serta harapan dipengaruhi variabel bebas (*Cooper*).

## B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di wilayah Yogyakarta. Hal ini dikarenakan Yogyakarta ialah kota dengan kepadatan penduduk yang cukup tinggi serta mobilitas intens.

**Tabel 3. 1** Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Bulan				
		Maret	April	Mei	Juni	Juli
1	Bab 1					
2	Bab 2					
3	Bab 3					
4	Seminar					
5	Revisi Pasca					
6	Penelitian					
7	Bab 4					
8	Bab 5					
9	Sidang skripsi					

## C. Definisi Operasional Variabel Penelitian

**Tabel 3. 2** Definisi Operasional

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala Pengukuran
Persepsi Harga (Dwihapsari & Santosa, 2012)		Harga Terjangkau	<i>Likert 1-5</i>
		Perbandingan Harga Dengan Kompetitor	
		Kesesuain Harga dengan Kualitas	

Kualitas layanan (Tjiptono, 2019)	<i>Tangibility</i>	Peralatan terbaru	<i>Likert 1-5</i>
		Fasilitas fisik yang memiliki daya tarik	
		Karyawan berpenampilan rapi	
		Fasilitas fisik sesuai dengan jenis jasa yang ditawarkan	
	<i>Reliability</i>	Merealisasi andai menjanjikan akan melakukan sesuatu pada waktu yang sudah ditentukan	
		Bersikap simpatik dan sanggup menenangkan pelanggan bila ada masalah	
		Memberikan jasa secara benar semenjak pertama kali	
		Memberikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan	
		Sistem pencatatan yang akurat dan bebas kesalahan	
	<i>Responsiveness</i>	Memberi informasi kepada pelanggan tentang kepastian penyampaian jasa	
		Karyawan perusahaan memberi layanan yang cepat	
		Karyawan yang selalu bersedia membantu pelanggan	

		Karyawan yang tidak terlampau sibuk	
	<i>Assurance</i>	Karyawan dapat dipercaya pelanggan	
		Karyawan penyedia jasa memberi perasaan aman pada waktu melakukan transaksi jasa	
		Karyawan yang selalu bersikap sopan kepada pelanggan	
		Karyawan memiliki pengetahuan luas sehingga dapat membantu menjawab pertanyaan pelanggan	
	<i>Empathy</i>	Perusahaan memberi perhatian individu	
		Waktu beroperasi yang nyaman bagi pelanggan	
		Karyawan yang memberikan perhatian personal	
		Perusahaan yang benar-benar memperhatikan dan memprioritaskan kepentingan pelanggan	
		Karyawan yang paham akan kebutuhan spesifik pelanggan	
Kepuasan Pelanggan (Anisa et al., 2021)		Kesesuaian harapan	<i>Likert 1-5</i>
		Melakukan pemakaian ulang	
		Bersedia merekomendasikan	

## D. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Menurut Sugiyono (2013), populasi ialah jumlah atau keseluruhan objek diteliti dengan karakteristik tertentu, individu dari kelompok atau kejadian yang diteliti. Penelitian ini memiliki populasi penelitian yang mencakup seluruh Yogyakarta dan Penelitian ini guna menguji sejauh mana persepsi harga serta tingkat kualitas layanan mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap perusahaan Go-Jek di tingkat daerah. Dengan memperluas cakupan penelitian ke seluruh Yogyakarta, diharapkan dapat menemukan variasi yang lebih luas dalam persepsi harga, tingkat kualitas layanan, dan kepuasan konsumen terkait penggunaan layanan Go-Jek di berbagai wilayah dan konteks sosial.

### 2. Sampel

Penelitian ini menggunakan sampel dari pengguna jasa Gojek. Jumlah sampel digunakan penelitian menggunakan rumus dikemukakan oleh Hair et al. (2014), dimana jumlah sampel yang diambil ditentukan oleh jumlah indikator penelitian dikali 5-10, dengan minimal sampel 100. Maka dari itu jumlah sampel digunakan pada penelitian ini yaitu:

$$\text{indikator} \times 5 = 28 \times 5 = 140$$

Jumlah minimum sampel digunakan dalam penelitian adalah 140 responden. Teknik pengambilan sampel digunakan yaitu *non-probability sampling*, dengan metode *purposive sampling*. Metode

*purposive sampling* ialah teknik pengambilan sampel dengan kriteria ditentukan. Adapun kriteria yang akan digunakan untuk menentukan sampel pada penelitian ini:

- a) Pernah menggunakan jasa ojek *online* Go-Jek
- b) Berdomisili di Yogyakarta
- c) Usia di atas 18 tahun
- d) Pendapatan

#### E. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif lewat metode survei melalui kuesioner atau angket yang disebar langsung atau melalui media sosial. Kuesioner yang dibagikan menggunakan skala *likert*. Sugiyono (2013) mengatakan skala *likert* dapat dipakai sebagai alat pengukuran perilaku, asumsi, dan pandangan tiap individu maupun kelompok individu mengenai masalah sosial. Interval skala *likert* digunakan pada penelitian ini 1 sampai 5, pemberian skor untuk jawaban kuesioner seperti tabel dibawah ini.

Keterangan:

Keterangan	SS	S	N	TS	STS
Nilai	5	4	3	2	1

1. SS : Sangat setuju
2. S : Setuju
3. N : Netral
4. TS : Tidak setuju
5. STS : Sangat tidak setuju

## F. Teknik Analisis

Analisis data menggunakan metode analisis SEM (Structural Equation Modeling). SEM merupakan teknik modeling statistik yang bersifat sangat cross-sectional, linier, dan umum. SEM mempunyai karakteristik bersifat teknik analisis, berfungsi guna lebih menegaskan daripada menerangkan. Termasuk dalam SEM ini analisis faktor (factor analysis), regresi (regression), dan analisis jalur (path analysis) (Narimawati & Sarwono, 2017). Sedangkan, untuk pengolahan data menggunakan alat bantu berupa software SmartPLS.

### 1. Uji Outer Model

Sebagai *outer relation* atau *measurement* model, menunjukkan bagaimana setiap blok indikator berhubungan dengan variabel latennya. Tujuan dari *outer model* adalah untuk evaluasi kualitas data dari setiap item pertanyaan dalam kuesioner. Pengujian ini diawali dengan tahapan uji validitas konstruk, terdiri dari validitas konvergen dengan memperlihatkan nilai loading factor serta nilai AVE, serta validitas diskriminan ditunjukkan nilai cross loading. Selanjutnya, tahap kedua

adalah pengujian reliabilitas, yang ditunjukkan nilai *Composite Reliability*(Hamid & Anwar, 2019).

a) Uji Validitas konstruk

Validitas (*validity*) mengacu pada seberapa akurat suatu pengukuran dapat menjalankan fungsi pengukurannya. Dapat dikatakan mempunyai validitas tinggi ketika mampu menghasilkan data secara akurat menggambarkan variabel sedang diukur(Azwar, 2019). Uji validitas konstruk dilakukan dalam dua tahap yakni:

1) Uji validitas konvergen

Uji validitas konvergen memiliki dua kriteria nilai yang akan di evaluasi ialah nilai AVE serta nilai *loading factor*. Apabila nilai *average variance factor* tiap konstruk sama atau lebih besar dari 0,50 maka konstruk dikategorikan valid. Sedangkan, bila nilai *loading factor* di atas 0,60 maka dikategorikan valid(Hamid & Anwar, 2019).

2) Uji Validitas diskriminan

Uji ini dikakukan dengan nilai Cross loading. Nilai cross loading setiap indikaor harus  $> 0,70$  baru indikator tersebut bisa dikatakan valid. Apabila nilai cross loading indikator dibawah 0,70, indikator tersebut tidak valid(Hamid & Anwar, 2019).

b) Uji Reliabilitas

Reliabilitas (*reliability*) mengacu pada kemampuan suatu pengukuran untuk menghasilkan data dengan reliabilitas tinggi. Hasil dapat dipercaya apabila beberapa kali pengukuran terhadap subjek yang sama menghasilkan data relatif sama.(Azwar, 2019).

## 2. Uji Inner Model

Uji ini guna menguji dan memvalidasi konsep inner model dalam suatu teori atau kerangka kerja. Dalam konteks pengujian inner model, peneliti akan mengumpulkan data empiris yang relevan, seperti melalui survei, wawancara, atau pengamatan, untuk mengukur variabel-variabel yang terkait dengan inner model yang sedang diteliti. Dalam penelitian *Inner model*. Terdapat kriteria penting, yaitu nilai R-Square serta signifikansi. Nilai R-Square guna mengukur tingkat variasi perubahan antara variabel independen dan variabel dependen. Ketika nilai R-Square adalah 0,75, itu mengatakan model tersebut kuat. Sebaliknya, jika nilai R-Square hanya 0,25, maka itu menunjukkan model tersebut lemah(Hamid & Anwar, 2019)

## 3. Uji Hipotesis

Uji hipotesis salah satu metode statistik digunakan dalam penelitian guna menguji kebenaran atau validitas suatu hipotesis penelitian. Uji dilakukan guna menentukan data yang diperoleh secara empiris mendukung atau menolak hipotesis penelitian. Tujuan dari uji guna menyediakan bukti empiris yang objektif terkait dengan pertanyaan

penelitian. Dengan menggunakan analisis statistik yang sesuai, uji hipotesis membantu peneliti dalam membuat kesimpulan yang didasarkan data empiris yang dikumpulkan, sehingga memberikan pemahaman lebih komprehensif mengenai fenomena sedang diteliti. Penelitian ini syarat nilai P-Value yang diterima yakni  $<0,05$  (Hamid & Anwar, 2019).

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
PERPUSTAKAAN  
YOGYAKARTA