

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Menurut Sugiyono (2017:7) metode penelitian kuantitatif merupakan metode ilmiah karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkrit, objektif, terukur, rasional dan sistematis. Penelitian kuantitatif menurut Uma Sekaran (2017:76) adalah metode ilmiah yang datanya berbentuk angka atau bilangan yang dapat diolah dan di analisis dengan menggunakan perhitungan matematika atau statistika.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada para pengguna jasa transportasi *online* Go-Jek tepatnya Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Gresik. Tepatnya di Jalan Sumatera 101 Gresik Kota Baru, Randuagung, kode pos 61121.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2017:80) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Mahasiswa Manajemen Universitas Muhammadiyah Gresik yang menggunakan jasa transportasi *online* Go-Jek. Dengan asumsi jumlah dalam penelitian ini adalah sebanyak 933 mahasiswa Manajemen yang masih aktif di Universitas Muhammadiyah Gresik.

3.3.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2017:81) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Subyek diambil karena dalam banyak kasus tidak mungkin meneliti seluruh anggota populasi, oleh karena itu harus membentuk sebuah perwakilan populasi yang disebut sampel. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagian dari Mahasiswa Manajemen Universitas Muhammadiyah Gresik yang menggunakan jasa Go-Jek.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan metode *nonprobability Sampling*. Menurut Sugiyono (2017:84) *Non Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi yang akan dijadikan sampel. Menurut Sugiyono (2017:85) *Sampling Insidental* adalah teknik penentuan sampel yang berdasarkan dengan kebetulan atau siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel apabila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu merasa cocok untuk dijadikan sebagai sumber data. Adapun penentuan jumlah sampel yang layak dalam penelitian ini adalah antara 30 sampai dengan 500, maka untuk memudahkan penentuan jumlah sampel yang diambil ditentukan dengan rumus Riduwan (2012:66) :

$$n = (0,25) \left(\frac{Z_{\alpha/2}}{\varepsilon} \right)^2$$

Dimana :

n = jumlah sampel

$Z_{\alpha/2}$ = nilai yang didapat dari tabel normal atas tingkat keyakinan

E = kesalahan penarikan sampel

Tingkat keyakinan dalam penelitian ini ditentukan sebesar 95% maka nilai $Z_{\alpha/2}$ adalah 1.96, dengan tingkat kesalahan penarikan sampel ditentukan 5% maka dari perhitungan tersebut dapat diperoleh sampel yang dibutuhkan yaitu :

$$\begin{aligned} n &= (0,25) \left(\frac{Z_{\alpha/2}}{\varepsilon} \right)^2 \\ &= (0,25) \left(\frac{1,96}{0,05} \right)^2 \\ &= 153,6 \end{aligned}$$

Berdasarkan rumus diatas sampel diambil sebanyak 153,6 mahasiswa dan untuk memudahkan dalam perhitungan maka dibulatkan menjadi 154 mahasiswa yang akan dijadikan sampel

3.4 Jenis dan Sumber Data

3.4.1 Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer menurut Sugiyono (2017:137) adalah sumber data yang langsung memberikan kepada pengumpul data.

3.4.2 Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tanpa perantara). Data primer yang ada dalam penelitian ini merupakan hasil penyebaran kuesioner pada sampel yang telah ditentukan. Dalam penelitian ini, kuisoner akan diberikan kepada pengguna jasa transportasi *online* Go-Jek yang berisi tentang harga, kualitas layanan, kepercayaan konsumen, dan distribusi terhadap kepuasan konsumen.

3.5 Teknik Pengambilan Data

Instrumen atau alat yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah kuesioner. Menurut Sugiyono (2017:142) kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Daftar pertanyaan dalam kuesioner ini harus sesuai dengan permasalahan yang diteliti, dan memperoleh data berkaitan dengan harga, kualitas layanan, dan kepercayaan konsumen terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa transportasi *online* Go-Jek.

3.6 Identifikasi dan Devinisi Operasional

3.6.1 Identifikasi Variabel

Sesuai dengan kerangka konseptual tersebut, maka variabel yang ada dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel *Independent* (bebas) merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependent. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah Harga (X_1), Kualitas Layanan (X_2), dan Kepercayaan Konsumen (X_3).

2. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel *Dependent* (terikat) merupakan suatu variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah kepuasan konsumen pengguna transportasi *online* Go-Jek Mahasiswa di Universitas Muhammadiyah.

3.6.2 Definisi Operasional

Definisi operasional variabel adalah meletakkan arti pada suatu variabel dengan cara menetapkan keinginan atau tindakan yang perlu untuk mengukur variabel itu. Menurut *Sugiyono* (2008:58) variabel penelitian merupakan suatu atribut seseorang atau obyek yang mempunyai variasi antara satu orang yang lain atau satu obyek dengan obyek yang lain. Berikut definisi operasional dari masing – masing varibel, yaitu :

1. Harga (X_1)

Harga adalah sejumlah uang yang dibutuhkan untuk memperoleh beberapa kombinasi sebuah produk dan pelayanan yang menyertainya. Penelitian ini harga yang ditawarkan pada transportasi *online* Go-Jek dirasa cukup terjangkau dan mampu bersaing dengan transportasi *online* lainnya. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert. Indikator – indikator harga yaitu:

- a. Kesesuaian harga dengan kualitas jasa
- b. Perbandingan harga dengan harga produk yang lain dan sejenis
- c. Kesesuaian harga dengan manfaat yang didapat

2. Kualitas layanan (X_2)

Kualitas layanan adalah persepsi konsumen atas layanan nyata yang mereka terima dengan layanan yang sesungguhnya di harapkan atau di inginkan. Penelitian ini kualitas layanan penting dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, terbaik, dan terus meningkatkan pelayanannya kepada konsumen. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Indikator – indikator kualitas layanan yaitu :

- a. Bentuk fisik atau berwujud
- b. Keandalan
- c. Tanggap
- d. Jaminan dan kepastian
- e. Empati

3. Kepercayaan Konsumen (X_3)

Kepercayaan dapat dikatakan sebagai sebuah perekat yang memungkinkan perusahaan untuk mempercayai orang lain dalam mengorganisir dan menggunakan sumber daya secara efektif. Penelitian ini dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan memberikan kepercayaan kepada perusahaan Go-Jek. Karena kepercayaan adalah perekat antara perusahaan dan konsumennya. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert.

Dimensi dari kepercayaan yaitu :

- a. Keamanan, dimana dapat didefinisikan sebagai sejauh mana pelanggan percaya bahwa posisi perusahaan aman bagi mereka untuk transaksi bisnis
- b. Privasi, menjaga segala perilaku konsumen selama transaksi yang kemudian berkaitan dengan kinerja perusahaan
- c. Keandalan, dapat mempengaruhi kepercayaan konsumen

4. Kepuasan Konsumen (Y)

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dibandingkan dengan harapannya. Penelitian ini kepuasan konsumen dirasa sangat penting ketika mereka merasa senang, aman, dan nyaman ketika telah melakukan transaksi

atau menggunakan transportasi *online* Go-Jek tersebut. Skala yang digunakan adalah skala likert. Indikator – indikator kepuasan konsumen yaitu :

- a. Pengalaman
- b. Harapan
- c. Merekomendasikan pada orang lain

3.7 Pengukuran Variabel

Skala pengukuran yang digunakan oleh peneliti untuk menyatakan tanggapan dari responden terhadap setiap pertanyaan yang diberikan adalah dengan menggunakan Skala *Likert*. Menurut Sugiyono (2017:93) Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Dalam penelitian ini responden diminta untuk menjawab beberapa pertanyaan atau pernyataan yang telah diajukan oleh peneliti dengan memilih salah satu jawaban diantara kategori sebagai berikut :

1. Sangat Setuju (SS) : Skor 5
2. Setuju (S) : Skor 4
3. Ragu-Ragu (RR) : Skor 3
4. Tidak Setuju (TS) : Skor 2
5. Sangat Tidak Setuju (STS) : Skor 1

3.8 Uji Instrumen

3.8.1 Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2013:121) validitas adalah instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Valid menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dapat dikumpulkan.

Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan bantuan SPSS yang membandingkan nilai r hitung (*correlated item-total correlation*) dengan nilai r tabel. Jika nilai r hitung $>$ r tabel dan bernilai positif maka pertanyaan tersebut dikatakan valid. r tabel di dapat dari taraf signifikansi (α) sebesar 5% (0,05) dengan derajat bebas atau *deggre of freedom* (df).

3.8.2 Uji Reliabilitas

Mengukur suatu kestabilan dan konsentrasi skala pengukuran yaitu dengan melakukan uji reliabilitas. Data yang diperoleh harus menunjukkan hasil yang stabil dan konsisten bila dilakukan pengukuran kembali dengan objek yang sama. Menurut Sugiyono (2015:185) untuk mengetahui konsistensi dari data yang dilakukan dengan uji reliabilitas konsistensi internal.

Suatu kuesioner dikatakan *reliable* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan maupun pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengujian dilakukan dengan cara mencobakan instrument sekali saja, kemudian data yang diperoleh dari analisis dengan teknik tertentu, menggunakan teknik *Cronbach Alpha* (α). suatu variabel dikatakan *reliable* jika memberikan nilai $\alpha > 0,60$.

3.9 Uji Asumsi Klasik

3.9.1 Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan analisis non parametik *Kolmogrov Smirnov*, pemilihan analisis ini meminimalisir terjadinya kesalahan jika dibandingkan analisis grafik. Uji normalitas dinyatakan normal apabila nilai signifikan lebih besar dari 0,05. Uji yang dilakukan untuk melihat normalitas adalah dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* (Ghozali (2013:160)).

3.9.2 Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2013:105), uji multikolinearitas adalah digunakan untuk menguji model regresi apakah ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi variabel satu dengan yang lain. Maka dari itu untuk mengetahuinya dapat dilihat pada hasil pengolahan SPSS dengan melihat nilai *tolerance* dan *VIF*.

1. Apabila nilai *tolerance* $\leq 0,10$ atau sama dengan nilai *VIF* ≥ 10 menunjukkan adanya multikolinearitas.
2. Jika nilai *tolerance* $\geq 0,10$ atau sama dengan nilai *VIF* ≤ 10 menunjukkan tidak terjadi multikolinearitas.

3.9.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari *residual* satu pengamatan ke pengamatan yang lain

sehingga suatu model dapat dikatakan baik jika dalam model tersebut tidak terjadi heteroskedastisitas. (Ghozali (2013:139)).

Uji statistik yang dipilih peneliti adalah uji Glejser, dasar pengambilan uji heteroskedastisitas adalah melalui uji glejser, sebagai berikut:

- a. Apabila sig. 2-tailed $< \alpha = 0.05$, maka telah terjadi heteroskedastisitas.
- b. Apabila sig. 2-tailed $> \alpha = 0.05$, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.10 Teknik Analisis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Data kuantitatif merupakan suatu karakteristik dari suatu variabel yang nilai-nilainya dinyatakan dalam bentuk numerik. Pengujian statistik yang digunakan adalah sebagai berikut :

3.10.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah Regresi linear berganda. Analisis ini digunakan untuk mengetahui hubungan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Adapun bentuk umum persamaan regresi berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

Dimana:

Y = Variabel Terikat

a = Konstanta

X₁ - X₄ = Variabel Bebas

b₁, b₂, b₃ = Besaran koefisien regresi

e = *error*

3.10.2 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan menjelaskan variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai R^2 atau r^2 berada di antara 0 dan 1 yang mempunyai arti yaitu bila R^2 atau $r^2 = 1$, artinya menunjukkan variabel bebas mampu menjelaskan *variable terikat* 100% dan pendekatan model yang digunakan adalah tepat. Bila R^2 atau $r^2 = 0$, artinya menunjukkan bahwa variabel bebas tidak mampu menjelaskan *variable terikat*. Semakin tinggi nilai R^2 atau r^2 dan atau semakin mendekati 1, maka semakin baik model yang digunakan (Ghozali (2013:100)).

3.11 Uji Hipotesis

3.11.1 Uji t

Menurut Ghozali (2011:97) Uji t hitung bertujuan untuk melihat seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan menggunakan signifikansi 0,05 ($\alpha=5\%$).

Rumus untuk pengujian hipotesis secara parsial (Uji t) adalah sebagai berikut:

$$t_{hitung} = \frac{bi}{se (bi)}$$

Keterangan:

bi : Koefisien Regresi

se : Standart Error

Adapun langkah-langkah dalam uji t adalah sebagai berikut :

1. Merumuskan hipotesis

H_0 : $b = 0$ artinya variabel bebas (X) tidak berpengaruh terhadap variabel terikat (Y).

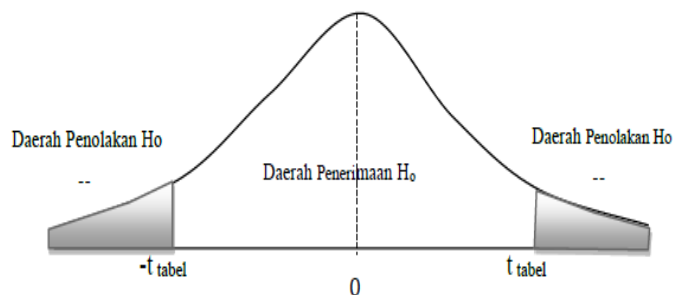
$H_a : b \neq 0$ artinya variabel bebas (X) berpengaruh terhadap variabel (Y)

2. Menentukan t_{tabel}

Menentukan taraf nyata (α) 5%, derajat bebas atau *degree of freedom* (df) $n-k-1$, dimana n = jumlah pengamatan dan k = jumlah variabel untuk menentukan nilai t_{tabel} .

3. Kriteria yang dipakai dalam uji t adalah:

- 1) Apabila $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ atau nilai signifikansi $< \alpha$ (0,05) maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya variabel bebas (X) secara parsial berpengaruh terhadap variabel terikat (Y).
- 2) Apabila $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ atau nilai signifikansi $> \alpha$ (0,05) maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya variabel bebas (X) secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel terikat (Y).



Gambar 3.1
Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 Uji t