

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **3.1 Pendekatan Penelitian**

Pendekatan penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Menurut Arikunto (2012, 203). kuantitatif adalah penelitian empiris yang datanya berbentuk angka. Metode Kuantitatif adalah metodologi penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu dan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

### **3.2 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada masyarakat Kota Gresik yang menggunakan jasa GOJEK dan penelitian ini dimulai dari bulan Februari 2020 sampai April 2020.

### **3.3 Populasi dan Sampel**

#### **3.3.1 Populasi**

Menurut Sugiyono (2017:80) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas, obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah semua masyarakat Gresik yang menggunakan jasa Gojek.

#### **3.3.2 Sampel**

Menurut Sugiyono (2017:118) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan memungkinkan peneliti tidak mungkin untuk mempelajari semua yang ada pada populasi, misal

karena terbatasnya waktu, tenaga dan dana. Maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.

Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel menggunakan metode Nonprobability sampling sehingga semua orang tidak memiliki kesempatan yang sama. Nonprobability sampling merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel dalam suatu penelitian yang sedang dilakukan (Sugiyono, 2017:84). Teknik yang digunakan adalah sampling insidental. Teknik yang digunakan adalah sampling insidental yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono,2017;85).

Dalam penelitian jumlah minimal sampel dihitung berdasarkan rumus menurut Ferdinand (2014;93) :

$$\begin{aligned}n &= (25 \times \text{variabel independen}) \\ &= 25 \times 5 \text{ variabel independen} \\ &= 125 \text{ sampel}\end{aligned}$$

Dari perhitungan tersebut ditemukan 125 responden sebagai sampel penelitian.

### **3.4 Jenis Data dan Sumber Data**

#### **3.4.1. Jenis Data**

Dalam penelitian ini data yang digunakan adalah data primer. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari responden Sugiyono (2017;137). Data ini dikumpulkan dengan menggunakan teknik penyebaran kuesioner, yaitu kuisisioner yang di sebarakan kepada konsumen Gojek yang ada di Kabupaten

Gresik. Dalam penelitian ini data diperoleh langsung dari konsumen yang pernah menggunakan jasa transportasi GOJEK yaitu Kabupaten Gresik.

### **3.4.2 Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari hasil kuesioner konsumen pengguna jasa transportasi Gojek yang berlokasi di Kota Gresik, Jawa Timur.

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Penelitian ini menggunakan metode teknik pengumpulan data kuesioner (angket). Menurut Sugiyono (2017;142) kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan tertulis pada responden untuk dijawab. Responden adalah orang yang akan diteliti (sampel). Kuesioner yang berupa pertanyaan disebarkan kepada responden sesuai dengan permasalahan yang diteliti untuk memperoleh data yang berupa pertanyaan responden sesuai dengan permasalahan yang diteliti untuk memperoleh data yang berupa pertanyaan responden. Mekanisme pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan membagi kuesioner secara langsung kepada para konsumen Gojek.

### **3.6 Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel**

#### **3.6.1. Identifikasi Variabel**

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua, yaitu :

1. Variabel Bebas (X)

$X_1$  : Berwujud (*Tangible*)

$X_2$  : Keandalan (*Reliability*)

$X_3$  : Ketanggapan (*Responsiveness*)

$X_4$  : Jaminan (*Assurance*)

$X_5$  : Empati (*Emphaty*)

2. Variabel Terikat

Y : Kepuasan Konsumen.

### 3.6.2. Definisi Operasional Variabel

Defenisi operasional variabel diperlukan untuk menjelaskan variabel yang diidentifikasi sebagai upaya pemahaman dalam penelitian. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel utama yang diteliti yaitu:

1. Variabel Independen

Kualitas pelayanan sebagai variabel bebas yaitu variabel independen (X) Kualitas pelayanan (X) artinya perbandingan antara persepsi konsumen atas pelayanan yang mereka dapatkan dengan layanan yang sesungguhnya, yang mereka harapkan dan inginkan. Menurut Jasfar (2009;51) terdapat lima variable yang mencakup masalah kualitas pelayanan sebagai berikut.

a. *Tangible* atau bukti langsung ( $X_1$ ) adalah bentuk pelayanan yang diberikan oleh *driver* GOJEK yang dapat dilihat secara langsung, misalnya fasilitas fisik, perlengkapan berkendara dan sarana komunikasi. Indikator dari variabel bukti langsung meliputi:

1. Kelengkapan.
2. Atribut tambahan.
3. Penampilan.

b. *Reliability* atau kehandalan ( $X_2$ ) artinya kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, tepat, akurat dan memuaskan.

Indikatornya meliputi :

1. Ketempat tujuan.
  2. Waktu tempuh.
  3. Akses jaringan.
- c. *Responsiveness* atau daya tanggap (X<sub>3</sub>) artinya keinginan para driver Gojek untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Indikatorny meliputi :
1. Solusi.
  2. Kecepatan.
  3. Ketepatan.
- d. *Assurance* atau jaminan (X<sub>4</sub>) artinya segala sesuatu yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki setiap *driver* Gojek bebas dari resiko yang berbahaya dan keraguraguan. Indikatornya meliputi :
1. Kepercayaan.
  2. Rasa aman.
  3. Etika.
- e. *Empathy* artinya segala sesuatu yang diberikan perusahaan GOJEK yang meliputi kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dengan kebutuhan para konsumen. Indikatornya meliputi :
1. Berkomunikasi.
  2. Keselamatan.
  3. Keluhan.

## 2. Variabel Dependen

Variabel dependen atau variabel terikat merupakan variabel yang di pengaruhi atau variabel yang menjadi akibat karena adanya varibel bebas (Sugiyono 2017;39). Variabel dependen atau variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen (Y).

1. Kesetiaan.
2. Partisipasi.

### 3.6.3. Pengukuran Variabel

Skala pengukuran yang digunakan adalah skala ordinal *likert*. Dengan skala *likert* maka variabel yang akan diukur dijawabkan menjadi indikator variabel. Sugiyono (2017), skala *likert* mempunyai lima katagori yaitu.

- 5 : Sangat Setuju (SS)
- 4 : Setuju (S)
- 3 : Kurang Setuju (KS)
- 2 : Tidak Setuju (TS)
- 1 : Sangat Tidak Setuju (STS)

### 3.7 Teknik Analisis Data

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda adalah satu teknik statistik yang dapat digunakan untuk menganalisa hubungan antara satu variabel dependen tunggal dan beberapa variabel independen Sugiyono (2017;243). Rumusan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + b_5x_5 + e$$

Keterangan :

Y	: Variabel terikat
a	: Nilai Konstanta
b	: Koefisien Regresi
e	: Standart Error
X <sub>1</sub> , X <sub>2</sub> , X <sub>3</sub> , X <sub>4</sub> , X <sub>5</sub>	: Varibel bebas

### 3.7.1 Uji Instrumen

#### 3.7.1.1 Uji Validitas

Uji validitas untuk mengukur sah atau valid tidaknya kuisioner. Suatu kuisioner dikatakan valid, jika pertanyaan pada kuisioner mampu untuk mengungkap suatu yang akan di ukur oleh kuisioner tersebut. Uji validitas dilakukan pada tiap-tiap butir pertanyaan di uji validitasnya. Item skor kuisioner dikatakan valid jika hasil  $r_{hitung}$  kita dibandingkan dengan  $r_{tabel}$  dimana  $df = n - 2$ ,  $n$  adalah jumlah sampel, dengan signifikan 5 %, jika nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  item pertanyaan valid Ghozali (2013;53). Adapun rumus cara mengukur validitas konstruk dengan menggunakan rumus teknik korelasi “*product moment*” Sugiyono (2017;183), seperti persamaan berikut ini :

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N \sum X^2 - (\sum X)^2)(N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan :

r	: Korelasi <i>Product Moment</i>
XY	: Skor pertanyaan dikalikan skor total
X	: Skor pertanyaan
N	: Jumlah responden
Y	: Skor Total seluruh pernyataan

### 3.7.1.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk Ghozali (2015;47). Suatu kuisioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Jika jawaban terhadap ke empat indikator ini acak maka dapat dikatakan bahwa tidak reliabel.

Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan dua cara sebagai berikut :

1. *Repeated Measure* atau pengukuran ulang, disini seseorang diberi pertanyaan yang sama pada waktu yang berbeda, dan kemudian dilihat apakah ia tetap konsisten dengan jawabannya.
2. *One Shot* atau pengukuran sekali saja, disini pengukurannya hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha*  $> 0.70$  Ghozali (2015, 48).

## 3.7.2 Uji Asumsi Klasik

### 3.7.2.1 Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independen*) Ghozali (2015,105). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi variabel *independen*. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas di dalam model regresi yaitu mempunyai angka *tolerance* lebih dari 0,10 dan mempunyai nilai  $VIF \leq 0.10$  atau sama dengan nilai  $VIF \geq 10$ .



### 3.7.2.2 Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2018:108) Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual antara satu pengamatan dengan pengamatan yang lain yang telah diuji. Jika variance dari satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka model regresi tersebut termasuk homoskedastisitas. Sebaliknya, jika variance dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain berbeda, maka model regresi termasuk heteroskedastisitas. Salah satu cara untuk mendeteksi heteroskedastisitas adalah dengan melakukan uji gletser. Uji gletser mengusulkan untuk meregres nilai absolut residual terhadap variabel independen. Hasil probabilitas dikatakan signifikan apabila nilai signifikannya lebih besar dari tingkat kepercayaannya 5%.

### 3.7.2.3 Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan uji yang dilakukan sebagai prasyarat untuk melakukan analisis data yang bertujuan apakah data tersebut normal atau tidak. Uji normalitas dilakukan sebelum data diolah berdasarkan model-model penelitian yang diajukan. Uji normalitas data bertujuan untuk mendeteksi distribusi data dalam satu variabel yang akan digunakan dalam penelitian apakah berdistribusi normal atau tidak. Data yang baik dan layak bertujuan untuk membuktikan model-model penelitian tersebut adalah data distribusi normal. Uji normalitas bisa dinyatakan normal apabila nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05. Uji yang dapat digunakan untuk melihat normalitas data yang akan diteliti adalah dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov. Dasar dalam pengambilan keputusan adalah :

1.  $H_0$  : Jika nilai signifikansi  $> 0.05$  dan residual berdistribusi normal data yang akan diteliti tersebut.
2.  $H_a$  : Jika nilai signifikansi  $< 0.05$  dan residual tidak berdistribusi normal.

### 3.7.3 Uji Hipotesis

#### 3.7.3.1 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi adalah salah satu nilai statistik yang dapat digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara dua variabel. Nilai koefisien dari determinasi menunjukkan persentase variasi nilai variabel yang dapat dijelaskan oleh persamaan regresi yang dihasilkan. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah antara 0 dan 1. Apabila nilai  $R^2$  kecil maka kemampuan variabel independen kualitas pelayanan (X) dalam menjelaskan variabel dependen kepuasan konsumen (Y) sangat terbatas (Ghozali, 2018;97). Uji determinasi dilakukan untuk melihat besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada bisnis jasa transportasi GOJEK.

#### 3.7.3.2 Uji Parsial (Uji t)

Menurut Ghozali (2018;99) Uji t bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*) terhadap variabel dependen yaitu (kepuasan konsumen).

Dalam penelitian ini digunakan taraf signifikansi sebesar 5% dan derajat kebebasan ( $d.f$ ) =  $n-k$ , dapat diketahui dari hasil perhitungan komputer program SPSS. Kesimpulan yang diambil adalah:

- a. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dengan tingkat signifikansi 5%, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya variabel independen secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- b. Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dengan tingkat signifikansi 5%, maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya variabel independen secara parsial tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.



**Gambar 3.1**  
**Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan**  
 **$H_0$  Uji t**

### 3.7.3.2 Uji Simultan (Uji F)

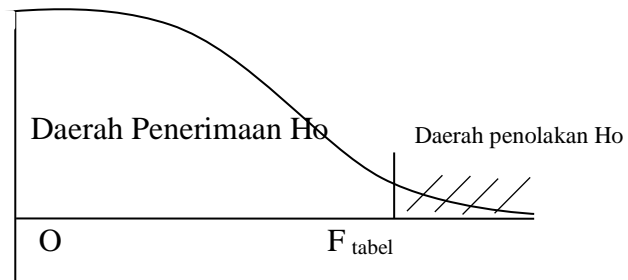
Menurut Ghozali (2018;97) untuk melakukan pengujian hipotesis ada beberapa ketentuan yang diperlukan untuk diperhatikan. Pengujian ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah kelima variabel tersebut sama-sama mempunyai pengaruh signifikan dengan kepuasan konsumen.

Langkah-langkah pengujian terhadap koefisien regresi adalah sebagai berikut:

1.  $H_0 : \beta = 0$ , tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas layanan terhadap variabel kepuasan konsumen.
2.  $H_a : \beta \neq 0$ , ada pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas layanan terhadap variabel kepuasan konsumen.

Dalam pengujian ini digunakan taraf signifikansi sebesar 5% dan derajat kebebasan  $(d.f) = (k-1, n-k, \alpha)$ , dapat diketahui dari hasil perhitungan computer program SPSS. Kesimpulan yang diambil adalah Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dengan tingkat signifikansi 5% , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sebaliknya Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$

dengan tingkat signifikansi 5% , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, dengan  $F_{\text{tabel}}$  derajat kebebasan =  $(k-1, n-k, \alpha)$ .



**Gambar 3.2**  
**Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan**  
 **$H_0$  Uji F**

