

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif, yaitu penelitian dengan jenisnya yang terstruktur, terencana, dan sistematis, dari awal sampai proses dibuatnya desain penelitiannya. Pada penelitian Pengaruh *Ease Of Use*, *Brand Image*, dan *Word Of Mouth* Terhadap Loyalitas Pelanggan Layanan Jasa Transportasi *Online Maxim* yang memanfaatkan 3 jenis variabel, yakni variabel independennya (bebas) *Ease Of Use* (X1), *Brand Image* (X2) dan *Word Of Mouth* (X3). Variabel dependennya (terikat) Loyalitas Pelanggan (Y).

3.2 Sifat Penelitian

Penelitian replikasi adalah sifat dari penelitian terapan. Penulis mengadopsi dan mengutip indikator, variabel, dan alat analisis yang telah digunakan sebelumnya dalam replikasi.

3.3 Lokasi dan Periode Penelitian

3.3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dipilih untuk menganalisis Pengaruh *Ease Of Use*, *Brand Image*, dan *Word Of Mouth* Terhadap Loyalitas Pelanggan Layanan Jasa Transportasi *Online Maxim*, yaitu kepada orang yang sudah pernah menggunakan transportasi *online Maxim* dalam enam bulan terakhir di Kec. Tiban Indah Batam.

3.3.2 Periode Penelitian

Periode penelitian ini dapat dilihat dari gambar tabel dibawah ini :

Tahapan Penelitian	2022																2023			
	September				Oktober				November				Desember				Januari			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Penentuan Judul	■	■																		
Awal Bimbingan			■	■																
Penyelesaian BAB I,II,III,IV				■	■	■	■	■												
Penyebaran Kuisisioner										■	■	■								
Pengolahan Data													■	■	■	■	■	■	■	■
Kesimpulan													■	■	■	■	■	■	■	■

Tabel 3. 1 Periode Penelitian

Sumber: Peneliti (2022)

3.3 Populasi Sampel Penelitian

3.4.1 Populasi

Menurut Ahyar et al (2020:361) Setiap objek penelitian dalam penelitian dapat berupa orang, hewan, objek, gejala, atau peristiwa yang dapat menjadi sumber data dan memiliki karakteristik tersendiri dalam penelitian. Dengan menentukan berapa banyak orang yang menjadi sampel dari populasi, peneliti berharap dapat mengurangi atau membatasi area generalisasi. Populasi yang menjadi subjek penelitian adalah pengguna aplikasi Maxim di kota Batam. Jika jumlah orang dalam suatu kelompok tidak diketahui, tidak pasti, atau tidak terbatas, maka disebut populasi infinite.

3.4.2 Sampel

Sampel menurut (Prof. Dr.Suliyanto, S.E., 2018, p. 177) adalah segmen populasi yang sifat-sifatnya akan dievaluasi. Sampel yang diambil dari populasi dapat dimanfaatkan oleh peneliti jika populasi penelitian sangat besar dan peneliti tidak dapat menyelidiki setiap aspek populasi karena keterbatasan sumber daya, personel, dan waktu.

3.4.2 Teknik Penentuan Besar Sampel

Pada penelitian ini jumlah populasi tidak diketahui maka untuk menentukan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Lemeshow. Hal ini dikarenakan tidak diketahui berapa jumlah populasi masyarakat yang berdomisili di kecamatan Tiban indah yang menggunakan aplikasi Maxim. Dalam penelitian ini sampel yang digunakan adalah dihitung menggunakan rumus Lemeshow. Rumus Lemeshow digunakan untuk menghitung sampel dalam keadaan populasi tidak diketahui. Perhitungan yang digunakan adalah sebagai berikut:

Rumus 3. 1 Lemeshow

$$n = \frac{z^2 p (1-p)}{d}$$

Sumber: (Caniago & Rustanto, 2022)

Keterangan:

n = Jumlah sampel

z = Nilai standart = 1.96

p = Maksimal estimasi = 50% = 0.5

$d = \alpha (0,10)$ atau *sampling error* = 10%

Berdasarkan rumus, maka $n = \frac{(1,96)^2 0,5(1-0,5)}{(0,1)^2} = 96,04$

Dari perhitungan data diatas, maka sampel yang diambil dalam penelitian ini yaitu 96 responden dan dibulatkan menjadi 100 orang responden.

3.4.3 Teknik Sampling

Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini dengan menggunakan *non probability* sampling, yang dapat diartikan sebagai strategi pengambilan sampel yang tidak memberikan kemungkinan atau peluang yang sama bagi setiap elemen atau anggota populasi untuk diambil sebagai sampel (Sugiyono, 2019, p. 128). Adapun jenis yang digunakan dengan *purposive sampling*, yang dapat diartinya sebagai teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2019, p. 128). Dalam penelitian ini, kriteria sampel yang digunakan untuk responden harus:

1. Responden merupakan pengguna aktif Maxim yang pernah melakukan pembelian setidaknya satu kali.
2. Responden yang berada di Kota Batam khususnya di kecamatan Tiban Indah.
3. Usia Responden berusia minimal 17 tahun.

3.5 Sumber Data

1. Data Primer

Data primer merupakan data sumber pertama yang langsung

memberikan data kepada peneliti (Prof.Dr.Suliyanto, S.E., 2018, p. 156). Data primer didalam penelitian ini adalah data yang didapatkan melalui kuesioner yang diisi oleh sampel melalui google form.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data yang diperoleh secara tidak langsung yang sifatnya mendukung keperluan penelitian (Prof.Dr.Suliyanto, S.E., 2018, p. 156). Data sekunder data yang didapatkan dari jurnal, buku dan literatur yang berhubungan dengan penelitian yang telah tersedia sebelumnya untuk melengkapi serta dapat mendukung pada penelitian ini.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini digunakan beberapa teknik pengambilan data yaitu melalui:

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang tujuannya untuk menanyakan pertanyaan atau pernyataan responden tentang *Ease Of Use*, *Brand Image* dan *Word Of Mouth* yang semuanya berdampak pada Loyalitas Pelanggan. Dalam penelitian ini pemberian skor dengan menggunakan skala likert. Skor responden pada skala *likert* digunakan untuk mengevaluasi tingkat jawaban responden (Marlizar et al., 2021)

Skala *Likert* yang ditunjukkan melalui tabel sebagai berikut:

Tabel 3. 2 Skala Likert

No	Keterangan	Kode	Nilai
1	Sangat Setuju	SS	5
2	Setuju	S	4
3	Netral	N	3
4	Tidak Setuju	TS	2
5	Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber: (Indriyani & Suri, 2020)

2. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah cara mendapatkan data dengan cara melihat literatur dari buku, jurnal, dan sumber lain yang ada kaitannya dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dan mendukung penelitian ini.

3. Wawancara

Wawancara adalah proses langsung meminta responden untuk mengumpulkan data penelitian yang diperlukan. Wawancara dilakukan untuk mengumpulkan informasi dan memberikan penjelasan tentang subjek, keadaan, atau situasi.

3.7 Definisi Operasional Variabel Penelitian

3.7.1 Variabel Independen (X)

Variabel independen akan berdampak pada dependen atau terikat. Jika variabel dependen berubah, variabel independen adalah sumber penyebabnya.

(Priadana and Sunarsi 2021: 92)

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator Variabel	Skala Ukur
----	----------	-------------------	--------------------	------------

1	<i>Ease Of Use</i> (X1)	Kemudahan dalam penggunaan aplikasi transportasi <i>online</i> untuk memberi kemudahan akses yang dapat digunakan dikalangan usia muda maupun dewasa dikarenakan fitur dalam aplikasi transportasi <i>online</i> yang mudah dimengerti.	1. Mudah dipelajari 2. Dapat dikontrol 3. Fleksibel 4. Mudah digunakan	<i>Likert</i>
2	<i>Brand Image</i>	Membangun <i>Brand Image</i> yang positif dapat dicapai dengan program marketing yang kuat, yang unik dan memiliki kelebihan yang ditonjolkan, yang membedakannya dengan produk lain.	1. Citra Produk 2. Citra Pemakai	<i>Likert</i>
3	<i>Word Of Mouth</i>	<i>Word of mouth</i> adalah cara membuat pelanggan membicarakan, merekomendasikan, dan membantu penjualan perusahaan. Kunci utama <i>word of mouth</i> yaitu kekuatan untuk mempengaruhi sebuah kepuasan.	1. <i>Talkers</i> 2. <i>Topics</i> 3. <i>Tools</i> 4. <i>Talking Part</i> 5. <i>Tracking</i>	<i>Likert</i>
4	Loyalitas Pelanggan	Loyalitas pelanggan merupakan sebuah sikap yang dilakukan oleh seorang pelanggan pada perusahaan dengan melakukan pembelian kembali kepada perusahaan yang sama meskipun terdapat banyak produk pesaing yang ada dan membeli produk yang sama di tempat lain.	1. Penggunaan jasa berulang 2. Penggunaan jasa lain dalam satu perusahaan 3. Merekomendasikan suatu jasa kepada orang lain	<i>Likert</i>

Tabel 3. 3 Operasional Variabel

3.7.2 Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen menurut Sugiyono (2019:67) disebut juga sebagai variabel terikat dalam bahasa Indonesia. Variabel dependen merupakan suatu variabel yang dipengaruhi atau yang dihasilkan sebagai akibat dari variabel bebas. Adapun variabel dependen dalam penelitian ini yaitu Loyalitas Pelanggan (Y).

3.7 Metode Analisis Data

Data penelitian ini menggunakan metode analisis data dibantu dengan program komputer yakni SPSS 25 (*Statistical Package for the Social Sciences*).

3.8.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif merupakan salah satu dari metode analisis, dengan cara data disusun dan dikelompokkan, kemudian dianalisis $RS = n (M-1)$ sehingga diperoleh gambaran tentang masalah yang dihadapi dan untuk menjelaskan hasil perhitungan (Pane et al., 2018). Dengan tabel frekuensi, digunakan metode analisis deskriptif untuk memudahkan dalam memahami nilai komponen hasil penelitian dan menarik kesimpulan tentang cara menghitung nilai komponen dan *mentransfer* semua frekuensi data beserta nilai bobotnya.

Rumus 3. 2 Rentang Skala

$$RS = \frac{n (M-1)}{M}$$

Sumber: (Pane et al., 2018)

Keterangan:

RS = Rentang Skala

M = Jumlah alternative jawaban per item

n = Jumlah Sampel

Dengan adanya rumus diatas, rentang skala yang akan dihitung oleh penelitian ini yaitu:

$$RS = \frac{100(5-1)}{5}$$

$$RS = \frac{(400)}{5}$$

$$RS = 80$$

Tabel 3. 4 Kategori Rentang Skala

No	Rentang Skala	Kategori
1	100-180	Sangat Setuju
2	260-340	Setuju
3	420-500	Netral
4	580-660	Tidak Setuju
5	740-820	Sangat Tidak Setuju

Sumber: (Sugiyono, 2019)

3.8.2 Uji Kualitas Data

3.8.2.1 Uji Validitas Data

Uji Validitas merupakan uji statistik yang digunakan untuk menentukan suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan atau pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Layanan et al., 2022) Jadi, validitas merupakan kemampuan suatu alat ukur untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Dalam penelitian ini dasar pengambilan

keputusan uji validitas sebagai berikut:

1. Jika r hitung positif dan r hitung $>$ r tabel maka variabel tersebut valid.
2. Jika r hitung negatif serta r hitung $<$ r tabel maka variabel tersebut tidak valid.

3.8.2.2. Uji Reliabilitas Data

Uji reabilitas data dipakai untuk menunjukkan seberapa konsisten sebuah data bila di ukur dua kali atau lebih. Uji ini digunakan untuk mengukur tingkat konsistensi (Pratama & Suputra, 2019) Uji ini menggunakan cronbach alpha sebagai acuannya, dimana apabila hasil cronbach alpha $>$ 0,60 maka dapat dikatakan reliabel. Namun jika $<$ 0,60 maka instrument tersebut tidak dapat digunakan.

3.8.3 Uji Asumsi Klasik

3.8.3.1 Uji Normalitas

Uji Normalitas adalah pengujian tentang kenormalan distribusi data. P-p plot normal dan grafik Kolmogorov-Smirnov digunakan untuk uji normalitas. Nilai residual tidak dapat dikatakan berdistribusi normal jika titik-titiknya menjauh dari garis normal, namun dapat dikatakan berdistribusi normal jika titik-titiknya berada pada garis diagonal (Dafa & Sari, 2021). Distribusi normalitas memerlukan kondisi sebagai berikut:

1. Jika probabilitas $>$ 0,05 maka distribusi dari model regresi adalah

normal.

2. Jika probabilitas $< 0,05$ maka distribusi dari model regresi adalah tidak normal.

3.8.3.2 Uji Multikolinearitas

Pengujian Multikolinearitas menurut Ghozali dalam (Dafa & Sari, 2021) tujuan uji multikolinearitas adalah untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas. Uji ini dilihat pada besaran *Variance Inflation Factor* (VIF), apabila nilai VIF < 10 maka dapat digunakan untuk uji selanjutnya dan tidak terdapat gejala multikolinearitas.

3.8.3.3 Uji Heterokedastisitas

Heterokedastisitas ialah uji yang tidak sama pada seluruh hal yang diamati dalam model regresi. Pada uji ini, jika tidak terjadi heteroskedastisitas itu menandakan regresi yang baik (Purnomo, 2016:125). Adanya masalah gejala heteroskedastisitas di suatu model apabila terdapat varian variabel dalam model yang berbeda. Pada uji ini penulis akan memanfaatkan uji Spearman's rho untuk menguji nilai regresi residual dengan variabel independen. Apabila hasilnya lebih dari lima persen atau 0,05, maka dapat dinyatakan nilai probabilitas tidak adanya gejala heteroskedastisitas (Ridwan & Listiani, 2020).

3.8.4 Uji Pengaruh

3.8.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda awalnya menjadi perkembangan dari regresi linier

sederhana, dimana variabel bebas yang sebelumnya hanya satu berubah menjadi dua ataupun lebih. Ini artinya ada penambahan terhadap jumlah variabel bebas. Uji ini dimanfaatkan guna mengetahui kekuatan hubungan dari variabel *independent* terhadap variabel dependen yaitu pengaruh *Ease Of Use*, *Brand Image*, dan *Word Of Mouth* Terhadap Loyalitas Pelanggan Layanan Jasa Transportasi *Online Maxim* di Kec Tiban Indah Kota Batam. Model persamaan regresi yang dimanfaatkan yakni mengacu rumus:

Rumus 3. 3 Regresi Linier Berganda

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Sumber: (Istiqomah et al., 2019)

Keterangan :

Y = Variabel Dependen

a = Constant

b = Coefficient Regresi

x = Variabel Independen

e = Variabel Pengganggu

3.8.4.2 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis ini dilakukan guna mengetahui secara bersama-sama berapa persen sumbangan pengaruh variabel bebas dengan variabel terikat. Koefisien ini merujuk pada besarnya persentase variasi variabel bebas yang dimanfaatkan bisa menggambarkan variasi variabel terikat. R^2 sama dengan 0, artinya variabel terikat

atau dependen tidak dapat pengaruh dari variabel bebas atau variabel independen. Jika R^2 sama dengan 1, artinya adanya memberikan pengaruh oleh variabel independent terhadap variabel dependen adalah sempurna.

3.9 Uji Pengaruh

3.9.1 Uji T (Parsial)

Uji T digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen (Pane et al., 2018). Adapun dasar pengambilan keputusan pada uji t sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikan t hitung $>$ t tabel, maka variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.
2. Jika nilai signifikan t hitung $<$ t tabel, maka variabel bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

3.9.2 Uji Simultan (Uji F)

Digunakan untuk mengetahui apakah secara simultan atau bersama-sama variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Menurut Sujarweni dalam (Pane et al., 2018). Kriteria pengambilan keputusannya yaitu :

1. Jika F hitung $>$ F tabel, maka variabel bebas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.
2. Jika nilai F hitung $<$ F tabel, maka variabel bebas secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat).

Pengujian Uji F menurut (Sugiyono, 2019) dapat menggunakan rumus

signifikan korelasi ganda sebagai berikut:

Rumus 3. 4 Uji F

$$F = \frac{R^2/K}{(1-R^2)/(n-K-1)}$$

Sumber: (Sugiyono, 2019)

Keterangan :

R^2 : Koefisien korelasi ganda

K : Banyaknya variabel independent

n : Jumlah anggota sampel.