

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian ialah sesuatu prosedur ataupun metode yang dapat dipergunakan untuk menganalisis suatu datanya yang hendak di gunakan sebagai salah satu bahannya didalam penelitian. Desain penelitian berguna untuk penulis agar dapat memilih data yang dibutuhkan bisa mencapai tingkat akurasi yang tinggi serta relevan. Desain penelitian ialah bentuk desain mengenai suatu proses dalam melakukan suatu perencanaan dalam melakukan penelitian (Silaen, 2018).

3.2 Sifat Penelitian

Sifat penelitian merupakan suatu gambaran penelitian yang sifatnya deskriptif, ataupun penelitiannya ini menceritakan permasalahan yang sedang dihadapi atau sedang terjadi yang ada pada objek penelitian. Penelitian deskriptif juga menjelaskan tentang gambaran secara sistematis mengenai fakta dan karakteristik dari variabel-variabel yang digunakan oleh peneliti.

3.3 Lokasi dan Priode Penelitian

3.3.1 Lokasi Penelitian

Penelitiannya ini di lakukan di Kota Batam yang dimana objeknya ialah konsumen atau pengguna aplikasi Gojek sebagai sarana dalam transportasi online khususnya bagi masyarkat di Kecamatan Sekupang Kota Batam.

3.3.2 Periode Penelitian

Waktu yang di gunakan didalam menyelesaikan penelitiannya ini di lihat berikut:

Tabel 3.1 Periode Penelitian

No	Kegiatan	September	Oktober	November	Desember	Januari
		1	2	3	4	5
1	Pengajuan Judul					
2	Pengumpulan Bab I					
3	Pengumpulan Bab II					
4	Pengumpulan Bab III					
5	Penyaluran Kuesioner					
6	Mengelola data					
7	Pengumpulan Bab IV & V					
8	Pengumpulan skripsi					

Sumber: Peneliti, 2022

3.4 Populasi dan Sempel

3.4.1 Populasi

Populasi ialah sekelompok makhluk hidup dengan karakteristik yang sama pada waktu tertentu, dan dapat bereproduksi antar sesama makhluk hidup dengan perilaku yang berbeda-beda. Jumlah populasi yang dipergunakan peneliti didalam melangsungkan penelitiannya yang belum diketahui dengan pasti seberapa banyak responden yang akan memberikan tanggapannya terhadap objek penelitian ini adalah konsumen atau pengguna aplikasi Gojek sebagai sarana dalam transportasi *online* khususnya bagi masyarkat di Kecamatan Sekupang Kota Batam.

3.4.2 Teknik Penentuan Besar Sempel

Peneliti melakukan sebuah observasi sebelum melanjutkan penelitian ini, dimana konsumen atau pengguna aplikasi Gojek sebagai sarana dalam transportasi *online* khususnya bagi masyarakat di Kecamatan Sekupang Kota Batam dapat dihitung dengan menggunakan rumus Lemeshow sehingga peneliti dengan mudah menentukan berapa jumlah sampel dengan menggunakan teknik seperti sampling. Rumus Lemeshow merupakan rumus yang dapat digunakan untuk dapat mengetahui berapa banyak jumlah sampel yang diperoleh.

$$n = \frac{z^2 P(1-P)}{\alpha^2}$$

Rumus 3.1 Metode Lemeshow

Sumber : Peneliti, 2022

Keterangan :

n : jumlah sampel

z : nilai tabel dengan alfa (1,96), dikarenakan tingkat kepercayaannya 95%.

α : alpha (0,1) atau 10% dari tingkat 90% kepercayaan

p : populasi yang tidak di ketahui (0,5)

Berikut merupakan jumlah responden, yang populasinya tidak diketahui, di hitung dengan rumus berikut:

$$n = \frac{z^2 P(1-P)}{\alpha^2} = \frac{1,96^2 P(1-0,5)}{\alpha^2} = \frac{1,96^2 0,5(0,5)}{0,1^2} = \frac{0,95}{0,01} = 96,04 \text{ responden}$$

Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus lemeshow diatas, maka dapat dinyatakan bahwa responden yang digunakan untuk menentukan sampel adalah 96,04 responden, namun peneliti menggenapkan hingga menjadi 100 responden.

3.4.3 Teknik Penentuan Besar Sempel

Sampel ialah setengah dari bagian yang dimiliki oleh populasi dalam melakukan penelitian. Dalam melakukan penelitian ini, teknik yang dipergunakan didalam metode ini ialah *nonprobability sampling* yaitu *purposive sampling*. Sejalan dengan perhitungan dengan menerapkan rumus lameshow, maka diperoleh jumlah sampelnya sebanyak 100 responden. Berikut ini merupakan kriterianya yang dipergunakan didalam menetapkan sampel, di antaranya:

1. Masyarakat di kecamatan sekupang kota Batam yang mempunyai aplikasi Gojek dan pernah menggunakan jasa Gojek.
2. Beberapa kali menggunakan fitur yang ada pada aplikasi Gojek.

3.5 Sumber Data

Sumber data yang paling utama atau yang disebut sumber data primer pada penelitian ini ialah berupa kuesioner yang disebarkan pada responden. Sedangkan sumber sekunder pada penelitian ini berupa studi kepustakaan. Studi pustaka pada riset ini seperti buku, berbagai artikel.

3.6 Metode Pengumpulan Data

Metode ini menggunakan kuesioner sebagai teknik mengumpulkan data yang dijalankan dengan memberikan sekumpulan pertanyaan ataupun pernyataan pada responden untuk di jawab. Kuesioner itu dilakukan dengan menyebarkan

pada konsumen melalui google form (Sugiyono 2013:142). Penggunaan skala pada kuesioner yakni skala likert menggunakan skalanya untuk mengukur sikap, sudut pandang, serta persepsi individu atau sekelompok orang terkait peristiwa sosial.

3.7 Definisi Operasional Variabel

Operasional variabel adalah aspek penelitian yang mana memberikan informasi mengenai bagaimana meneliti sebuah variabel. Tidak hanya dalam meneliti variabel yang diamati saja namun pernyataan hipotesis yang menjelaskan hubungan antar variabel yang telah diprediksi dahulu apakah berupa hubungan kolerasional atau hubungan kasualitas (Pratise dan Yuwono, 2018:32). Secara terperinci ditampilkan definisi operasional variabel ditabel berikut ini:

Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
<i>Word of mouth</i> (X1)	Komunikasi yang terjadi dari mulut ke mulut terkait perseprinya serta tanggapannya atas sesuatu produk/jasa, yang memiliki tujuan didalam memberi informasi mendetail (Joesyiana 2018:3).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membicarakan 2. Merekomendasikan 3. Mendorong 	<i>Likert</i>
Persepsi konsumen (X2)	Serangkaian proses yang dilakukan konsumen didalam melakukan pengorganisasian didalam memberikan arti pada lingkungannya (Subakti 2018:2).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lokasi 2. Kelengkapan produk 3. Pelayanan 4. Harga 	<i>Likert</i>

Kepercayaan (X3)	Kepercayaan konsumen yang dibangun bersama dengan kepuasan, akan dapat mengurangi dampak retensi pelanggan (Satriawan dan Usaman 2018:326)	1. <i>Benevolence</i> 2. <i>Ability</i> 3. <i>Integrity</i> 4. <i>Willingness to depend</i>	<i>Likert</i>
Kepuasan Konsumen (Y)	Besaran emosional konsumen yang disebabkan hasil dari membandingkan kinerja dengan harapannya konsumen (Adi et al 2021:295).	1. Sesuainya kualitas layanan dengan harapan 2. Kepuasan jika dibandingkan dengan produknya yang sejenis 3. Tak adanya komplain	<i>Likert</i>

Sumber : Peneliti, 2022

3.8 Metode Analisis Data

3.8.1 Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif ialah penganalisan yang menganalisa serta menjabarkan datanya yang berhasil dikumpulkan secara rinci tanpa diharuskan menarik kesimpulannya. Perolehannya di hitung dengan rumus berikut:

$RS = \frac{n(m-1)}{m}$	Rumus 3.2 Rentang Skala
-------------------------	--------------------------------

Sumber: (Sugiyono 2013:38)

Keterangan: RS = rentang skala

n = jumlah sampel

m = jumlah alternatif jawaban tiap item

$$RS = 100 (5-1) / 5 = 80$$

Tabel 3.3 Rentang Skala

No	Skor	Skor Positif
1	100 – 180	Sangat Tidak Setuju
2	181 – 260	Tidak Setuju
3	261 – 340	Netral
4	341 – 420	Setuju
5	421 – 500	Sangat Setuju

Sumber: Peneliti, 2022

3.8.2 Uji Kualitas Data

3.8.2.1 Uji Validitas Data

Uji ini mengukur pertanyaan yang berkategori layak didalam menjabarkan variabel independennya (Sugiyono 2013:121). Dengan menerapkan uji 2 sisi dengan sig 0,05. Kriterianya didalam uji ini yaitu jika:.

1. $r_{hitung} > r_{tabel}$ mengartikan pertanyaannya cocok.
2. $r_{hitung} < r_{tabel}$ mengartikan pertanyaannya tidak cocok.

3.8.2.1 Uji Reliabilitas

Ujinya di gunakan demi memahami besaran konsistensi didalam pertanyaannya yang telah di jawab repondennya melalui kuesioner (Sugiyono, 2018b). Kriteria didalam uji ini yakni jika hasil alpha > 60% atau 0,6 jadi bisa di nyatakan kuesionernya tersebut handal, dan berlaku sebaliknya.

3.8.3 Uji Asumsi Klasik

3.8.3.1 Uji Normalitas

Uji ini bisa digunakan didalam mengujikan regresi pada variabel independennya dan variabel dependennya sehingga kedua variabelnya tersebut termasuk dalam distribusi normal dan distribusi tidak normal. Pada uji ini dapat di lakukan pengujian *Kolmogorov Smirnov* dengan ketentuan $\text{sig} > 0,05$ maka datanya termasuk distribusi normal.

3.8.3.2 Uji Multikolinearitas

Uji ini dipergunakan didalam menelusuri model regresinya karena berkorelasi diantara variabel independennya dan variabel dependennya. Pada uji ini mengakibatkan tingginya variabel yang ada pada sampel. Cara didalam menentukan ada tidaknya multikolinearitas yakni jika:

1. $\text{VIF} > 10$ dan $\text{Tolerance} < 0.01$, maka bergejala multikolinieritas.
2. $\text{VIF} < 10$ dan $\text{Tolerance} > 0.01$, maka tidak bergejala multikolinieritas.

3.8.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji ini menunjukkan adanya ketidaknyamanan dalam suatu model regresi dalam pengamatan satu dengan pengamatan lainnya. Untuk dapat mengetahui adanya suatu uji heteroskedastisitas dalam pengujian regresi linear berganda dengan cara memperhatikan grafik *scatterplot* atau dapat dilihat dari nilai variabel terikat yaitu *SREID* dengan adanya residual error yaitu *ZPRED*. Jika hasil nilai probabilitas memiliki nilai $> \alpha (0,05)$ yang signifikan.

3.8.4 Uji Pengaruh

3.8.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisa ini berkaitan linear dengan dua/lebih variabel bebasnya (X_1, X_2, \dots, X_n). Persamaan regresi bergandanya ialah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Rumus 3.3 Regresi Linear Berganda

Sumber: (Sugiyono 2013:147)

Keterangan:

Y = Variabel Dependen

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

X = Variabel Independen

e = *Standar Error*

3.8.4.2 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) atau biasa disebut. R juga sama seperti r, namun keduanya memiliki fungsinya masing – masing atau berbeda (terkecuali regresi linear sederhana). R^2 menjelaskan rasio variasi dalam variabel dependen (Y) yang dijelaskan variabel independen (X) secara bersama (Sugiyono 2013:147).

3.9 Uji Hipotesis

3.9.1 Uji t (Uji Parsial)

Uji T merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan rata - rata dua kelompok sampel yang tidak berhubungan (Sundayana, 2018). Adapun kriteriaa uji t pada penelitian ini yaitu:

1. Bila (*P Value*) < 0.05 , maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabelindependen secara parsial mempengaruhi variabel dependen.
2. Bila (*P Value*) > 0.05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak yang artinya variabel independen secara parsial tidak mempengaruhi variabel dependen.

3.9.2 Uji F (Uji Simultan)

Uji F ini memiliki tujuan untuk menunjukkan mengenai variabel bebas yang diteliti memiliki pengaruh secara bersama terhadap variabel terikat (Irmaya & Sirait, 2018). Adapun kriteriaa uji F pada penelitian ini yaitu:

1. Apabila $F_{\text{tabel}} > F_{\text{hitung}}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Apabila $F_{\text{tabel}} < F_{\text{hitung}}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
2. Apabila angka probabilitas signifikansi > 0.05 , maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.