

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Desain Penelitian**

Penelitian deskriptif berdasarkan pendekatan kuantitatif menjadi dasar dari hasil yang disajikan dalam penelitian ini. Menurut (Sugiyono, 2018: 1) metode penelitian yaitu tindakan yang dirancang untuk mencapai tujuan penelitian dengan mengumpulkan informasi yang relevan, memeriksanya, dan menarik kesimpulan atau rekomendasi. Metodologi penelitian berbasis sains, data, tujuan, dan fungsi semuanya menuntut perhatian yang cermat.

#### **3.2 Operasional Variabel**

Menurut temuan (Sugiyono, 2018: 55) dalam upaya mengumpulkan informasi yang cukup untuk mengambil keputusan, penerbit akan menyelidiki apa pun yang mereka anggap tidak pasti. Ada tiga faktor independen beserta satu variabel dependen dalam variabel dalam hasil temuan penelitian ini. Kualitas Pelayanan dan Citra Merek pada kepuasan pelanggan Grab menjadi dua faktor yang dimaksud.

##### **3.2.1 Variabel Dependen**

Menurut (Sugiyono, 2018: 57) bersamaan dengan variabel output dan kriteria, variabel dependen juga disebut sebagai “variabel dependen” dalam bahasa Indonesia. Kehadiran variabel dependen mungkin berdampak pada penelitian atau memberikan tantangan ketika ada faktor independen. Variabel dependen untuk kesimpulan yang diambil dari penelitian ini adalah kepuasan pelanggan.

### 3.2.2 Variabel Independen

Menurut temuan (Sugiyono, 2018: 57) Variabel independen bisa juga disebut dengan istilah variabel stimulus, prediktor, anteseden, atau bisa dilihat dalam bahasa Indonesia. Variabel independen adalah variabel yang tentunya akan mampu mempengaruhi ataupun menyebabkan variabel dependen atau dependen berubah atau muncul. Kualitas Pelayanan dan Citra Merek merupakan faktor independen dalam kesimpulan penelitian ini.

**Tabel 3 1** Operasional Variabel Penelitian

<b>Variabel</b>	<b>Definisi</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skala</b>
Kualitas Pelayanan (X1)	komitmen perusahaan dalam memberikan pelayanan yang memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggannya merupakan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keandalan</li> <li>2. Daya tanggap</li> <li>3. Jaminan</li> <li>4. Empati</li> <li>5. Bukti fisik</li> </ol>	Likert
Citra Merek (X2)	kombinasi dari semua (nama, frasa, simbol, dan pola) yang dimaksudkan untuk membedakan produk atau layanan penjual dari produk atau layanan pesaing.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atribut atas suatu produk</li> <li>2. Keuntungan yang diperoleh dari konsumen</li> </ol>	Likert
Kepuasan Pelanggan (Y1).	Setiap pelanggan mengalami perasaan ketika mereka mengevaluasi produk yang mereka gunakan sesuai dengan kebutuhan mereka ketika mereka berpindah dari satu produk ke produk lainnya. Konsumen kemudian melewati tahap eliminasi untuk produk yang sebelumnya mereka gunakan berdasarkan penggunaan produk sebelumnya. Untuk produk	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membeli</li> <li>2. Umpan Balik.</li> <li>3. Pelanggan merasa puas dengan kinerja produk.</li> <li>4. Kepercayaan.</li> <li>5. Produk tidak menerima umpan balik negatif dari pelanggan.</li> </ol>	Likert

	yang sering digunakan, hal ini menunjukkan bahwa pelanggan senang dengan produk yang dipilih.		
--	---	--	--

**Sumber:** Olahan Data, 2022

### 3.3 Populasi Dan Sampel

#### 3.3.1 Populasi

Suatu fakta bahwa populasi penelitian tidak terbatas atau tidak dapat ditentukan oleh batasan sumber datanya, maka tidak dapat dinyatakan secara komparatif dalam bentuk angka (Pressrelease.id, 2021). Dalam hal ini, populasi seluruhnya terdiri dari pengguna Grab Batam. Ada dua kategori ukuran populasi yang berbeda:

1. Populasi Terhingga, ialah populasinya yang bersifat terbatas jika dilihat dari keseluruhannya.
2. Populasi Tak Terhingga, ialah populasi dengan jumlah item yang tidak terbatas.

#### 3.3.2 Sampel

Sampel ialah asal-usul sesuatu dapat ditelusuri kembali ke hal-hal yang sudah ada. Jika temuan penelitian tidak khas dari seluruh populasi, maka sampel harus mewakili populasi dari mana ia dikumpulkan (Prakoso, 2018: 5).

Pengambilan sampel *non-probabilitas* bergantung pada pertemuan kebetulan untuk memilih peserta studi; dengan kata lain, setiap individu yang kebetulan berpapasan dengan seorang peneliti adalah permainan yang adil sebagai titik data.

Untuk menarik kesimpulan yang dapat digeneralisasikan tentang populasi, peneliti mungkin menggunakan sampel yang diambil berdasarkan populasi. Oleh karena itu, pemilihan sampel harus benar-benar representatif.

Rumus Cochran dapat digunakan untuk memperkirakan ukuran sampel yang diperlukan untuk memperkirakan karakteristik populasi seperti ukuran dan distribusi.

$$n = \frac{z^2 pq}{e^2} \quad \text{Rumus 3.1 Rumus Sampel Cochran}$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel

e = Kesalahan yang dapat dimaafkan dibatasi hingga 5%.

q = 1-p

p = Peluang yang dapat dikatakan benar 50%

z = Harga saat ini sebesar 1,96 berada dalam standar deviasi kurva normal sebesar 5%.

$$n = \frac{1,96^2(0,5)(0,5)}{(0,5)^2}$$

$$n = 385 \text{ orang}$$

Setelah perhitungan dengan menerapkan rumus diatas, diperoleh sampel dalam penelitian ini sebanyak 385 responden.

### 3.4 Jenis Dan Sumber Data

Hasil penelitian ini memberikan bukti terukur bahwa hipotesis diselidiki selama prosedur penelitian. Artikel, buku, dan situs web berikut digunakan untuk

mengumpulkan data untuk penelitian ini::

Data primer : dikumpulkan melalui penggunaan kuesioner

Data sekunder : Data dikumpulkan dari publikasi ilmiah dan sumber terpercaya lainnya

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Untuk mendapatkan informasi ini, kuesioner dengan banyak pertanyaan akan dikirim ke kelompok responden yang dipilih secara acak. Menurut (Sugiyono, 2018: 213) peneliti tidak berkewajiban untuk menguji setiap orang dari masyarakat, dan mereka dapat mengumpulkan data dalam berbagai konteks, menggunakan berbagai sumber dan metode. Akibatnya, perlu untuk memilih subset dari populasi untuk mewakili keseluruhan.

Kesimpulan penelitian ini didasarkan pada informasi yang dikumpulkan melalui kuesioner. Kuesioner adalah teknik untuk mengumpulkan informasi di mana responden diminta untuk mengisi kuesioner (Sugiyono, 2018: 219). Pelanggan Grab akan diberi tautan ke situs web tempat mereka dapat menjawab pertanyaan atau membaca komentar, dan tanggapan mereka akan dikumpulkan ke dalam kuesioner yang akan diteruskan ke pelanggan lain. Ini adalah skala yang digunakan untuk mengukur hasil dalam penelitian ini (skala *Likert*). Konsumen yang menggunakan Grab seharusnya akan diberikan opsi untuk menilai seberapa besar mereka setuju atau tidak setuju dengan pernyataan tertentu dalam rentang nilai tertentu.

**Tabel 3 2** Skala Likert

No	Pernyataan	Skor
1	Sangat Tidak Baik	1
2	Tidak Baik	2
3	Cukup	3
4	Baik	4
5	Sangat Baik	5

**Sumber:** (Sugiyono, 2018: 93)

### 3.6 Teknik Analisa Data

#### 3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif

Menggambarkan data sebagaimana adanya tanpa menarik penilaian atau generalisasi luas darinya adalah tujuan dari analisis statistik deskriptif (Sugiyono, 2018: 226)

Metode penelitian sangat membantu untuk menyajikan informasi dan menganalisis faktor-faktor yang membentuk variabel independen, seperti kualitas pelayanan dan citra merek, serta faktor dependen, kepuasan pelanggan.

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

$$RS = \frac{385(5-1)}{5}$$

$$RS = \frac{385(4)}{5}$$

$$RS = \frac{1540}{5}$$

$$RS = 308$$

**Tabel 3.3** Rentang Skala Penelitian

No	Rentang Skala	Penilaian
1	385 – 693	Sangat Tidak Baik
2	694 –1,001	Tidak Baik
3	1.002 – 1,309	Cukup
4	1.310 – 1,617	Baik
5	1.618-1.925	Sangat Baik

**Sumber:** Peneliti, 2021

### 3.6.2 Uji Kualitas Data

#### 3.6.2.1 Uji Validitas

Uji validitas dipergunakan untuk mengevaluasi reliabilitas kuesioner. Apabila pernyataan atau pertanyaan pada kuesioner dapat digunakan untuk menjelaskan variabel yang dinilai, maka kuesioner tersebut dianggap valid. Angka  $r$  dibandingkan dengan tabel untuk melakukan uji signifikansi (Sujarweni, 2018)

1. Valid untuk mengasumsikan bahwa pertanyaan yang diajukan benar jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$
2. Soal yang ditawarkan tidak valid karena  $r_{hitung}$  seringkali kurang dari  $r_{tabel}$ .

#### 3.6.2.2 Uji Reliabilitas

Penguji reliabilitas menyadari tingkat penentuan suatu data bahkan ketika diproses lagi dan hasilnya tetap sama. Suatu variabel dikatakan dependable jika nilai aritmatika *Cronbach's Alpha* adalah 0,6; jika tidak, dikatakan tidak dapat diandalkan. Rumus berikut dapat dilakukan untuk mengevaluasi ketergantungan ini dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha* (Fatihudin, 2018: 141):

$$r_{ix} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma 1^2} \right] \quad \text{Rumus 3.3 Metode Cronbach's Alpha}$$

**Sumber:** (Fatihudin, 2018)

Keterangan:

- $r_{ix}$  : Koefisien Reliabilitas  
 $k$  : Jumlah dari setiap pernyataan  
 $\sigma b^2$  : Varian dari setiap pernyataan  
 $\sigma 1^2$  : Varian dari nilai uji

### 3.6.3 Uji Asumsi Klasik

#### 3.6.3.1 Uji Normalitas

Untuk menilai apakah suatu kumpulan data terdistribusi teratur atau tidak, digunakan uji normalitas. Untuk melakukan suatu penentuan apakah suatu tes memiliki distribusi normal atau tidak, gunakan statistik dan analisis gambar (Gunawan, 2020: 109).

##### 1. Analisis grafik

Plot P-P tradisional dapat digunakan untuk mempelajari grafik ini. Jika distribusi data mengikuti garis diagonal atau kurva lonceng, maka kita katakan bahwa data tersebut terdistribusi secara normal.

##### 2. Analisis statistik

Jika ingin mempelajari lebih lanjut tentang grafik ini, lihat tabel distribusi Kolmogorov-Smirnov. Jika asymp Sig (2-tailed) cenderung jatuh di dalam ambang 0,05, maka data dapat diasumsikan terdistribusi normal.



### 3.6.3.2 Uji Multikolinearitas

Tes ini dapat dipergunakan untuk melihat variabel independen dalam model regresi linier multivariat untuk mengamati di mana mereka berdiri dalam hubungan satu sama lain. Atau, masing-masing variabel independen menjelaskan apa artinya yang lain. Uji ini menunjukkan bahwa gejala multikolinearitas tidak ada ketika variance inflation factor (VIF) adalah 10 dan angka toleransi signifikan (2-tailed) adalah 0,1 (Gunawan, 2020).

### 3.6.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Dalam pengujian ini, distribusi variabel dependen terhadap nilai setiap variabel independen adalah signifikan. Tabel *scatterplot* yang menampilkan hasil tes membutuhkan gambar atau titik yang tersebar. Jika persyaratan ini terpenuhi, maka masalah heteroskedastisitas tidak akan terjadi (Ismail, 2019: 199).

## 3.6.4 Uji Pengaruh

### 3.6.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Tes ini, dikenal sebagai tes regresi berganda, memungkinkan Anda menemukan hubungan antara variabel independen dan dependen. Tes T dapat digunakan untuk mendapatkan perasaan arah tetapi tidak dapat memberi tahu Anda secara akurat berdasarkan berapa banyak individu yang terkena dampaknya, terlepas dari apakah itu memberikan hasil positif atau negatif (Ismail, 2019).

Singkatnya, persamaan untuk regresi linier berganda terlihat seperti ini:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + \dots + e$$

**Rumus 3.4** Regresi Linear Berganda

**Sumber:** (Ismail, 2019)

Keterangan:

$Y$  : Variabel dependen

$a$  : Nilai konstanta

$b_1, b_2, b_3$  : Nilai atas suatu koefisien regresi

$x_1, x_2, x_3$  : Variabel independen

$e$  : Variabel independen ke-n

### 3.6.5 Uji Hipotesis

#### 3.6.5.1 Uji T

Untuk percobaan ini, menggambarkan hubungan antara masing-masing variabel independen dan variabel dependen cukup bermanfaat (Anshori & Iswati, 2019: 43). Untuk menilai pentingnya perbedaan antara dua variabel, gunakan rumus uji-t, yaitu sebagai berikut:

$$t = \frac{bi}{Sbi} \quad \text{Rumus 3.5 Uji T}$$

**Sumber:** (Anshori & Iswati, 2019)

Keterangan:

$t$  : Numerik yang berlandaskan pada t-hitung

$bi$  : Numerik yang berlandaskan pada koefisien

$Sbi$  : Standar *error* yang berlandaskan atas koefisien regresi

T-hitung dan t-tabel dapat dipergunakan untuk mempertunjukkan tingkat signifikansi 0,05 untuk lebih mendukung validitas uji-t. Sebuah penelitian harus, di antara persyaratan lainnya, memenuhi persyaratan yang tercantum di bawah ini agar dianggap patut diperhatikan (Anshori & Iswati, 2019):

1.  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dan nilai signifikan  $> 0,05 = H_0$  tentunya dapat disetujui sedangkan  $H_a$  tentunya dapat ditolak dikarenakan tidak adanya pengaruh signifikan yang berada antara variabel independen dengan variabel dependen.
2.  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan nilai signifikan  $< 0,05$ , maka  $H_0$  tentunya dapat ditolak sedangkan  $H_a$  tentunya dapat diterima dikarenakan adanya pengaruh signifikan yang berada antara variabel independen dengan variabel dependen.

### 3.6.5.2 Uji F

Dalam pengujian ini, melakukan suatu penentuan bagaimanakah variabel independen berdampak pada variabel dependen secara bersamaan sangat berguna (Mufarrikoh, 2019: 79). Jika Anda ingin mengetahui apakah hubungan antara dua variabel signifikan secara statistik, gunakan rumus uji F:

$$F = \frac{R^2 / k}{(1 - R^2) / (n - k)} \quad \text{Rumus 3 6 Uji F}$$

**Sumber:** (Mufarrikoh, 2019)

Keterangan:

$R^2$  : Koefisien determinasi

$K$  : Total yang berlandaskan pada variabel bebas

$N$  : Total yang berlandaskan pada sampel

Sebuah studi dapat dianggap praktis jika p-value kurang dari 0,05. Kriteria berikut harus dipenuhi oleh sebuah penelitian agar menjadi signifikan (Mufarrikoh, 2019):

1.  $F_{hitung} < F_{tabel}$  dan numerik signifikan  $> 0,05 = H_0$  tentunya dapat diterima sedangkan  $H_a$  tentunya dapat ditolak dikarenakan tidak adanya pengaruh signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen.
2.  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dan numerik signifikan  $< 0,05$ , maka  $H_0$  tentunya dapat ditolak sedangkan  $H_a$  tentunya dapat diterima dikarenakan adanya pengaruh signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen

### **3.6.5.3 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Koefisien determinasi ganda adalah ukuran seluas mana model dapat menjelaskan data yang diamati. Tes ini dapat digunakan untuk menunjukkan tingkat keakraban kita dengan variabel dependen. Koefisien yang ditentukan oleh persamaan regresi ini memberikan penjelasan tentang hubungan antara variabel dependen dengan total variabel dependen. Kita dapat menyimpulkan dari sebagian kecil koefisien bahwa pengaruh X terhadap Y hanya sedikit signifikan. Ketika koefisien lebih tinggi, variabel X dapat dianggap terdapatnya suatu efek yang cukup besar kepada variabel Y (Gunawan, 2020).

## **3.7 Tempat dan Jadwal Penelitian**

### **3.7.1 Tempat Penelitian**

Dengan berpikir kritis terhadap masalah yang dihadapi, penulis tesis ini sampai pada beberapa kesimpulan yang menarik. Terletak di Kota Batam di Ruko Botania 2 Blok B12 No. 10-11.

### 3.7.2 Jadwal Penelitian

Jangka waktu penelitian meliputi rentang waktu sejak dimulainya penelitian sampai dengan kesimpulannya. Berikut ini adalah banyak tahapan persiapan untuk penelitian:

**Tabel 3 4 Jadwal Penelitian**

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan Tahun 2022														
		Sept			Okt			Nov			Des			Jan		
1	Pengajuan Judul	■														
2	Perumusan Masalah	■	■	■												
3	Tinjauan Pustaka				■	■	■									
4	Metode Penelitian							■	■	■						
5	Rancangan Kuesioner										■	■	■			
6	Penyebaran Kuesioner													■	■	■
7	Pengelolaan Data													■	■	■
8	Kesimpulan dan Saran															■
9	Laporan Hasil Penelitian															■

**Sumber:** Data Penelitian, 2022