

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2018, p. 37) menyatakan bahwa desain penelitian harus spesifik, jelas dan rinci, ditentukan secara mantap sejak awal, menjadi pegangan langkah demi langkah. Menurut (Sujarweni, 2015, p. 71) desain penelitian adalah pedoman atau prosedur serta teknik dalam perencanaan penelitian yang berguna sebagai model atau *blue print* penelitian.

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif untuk mencari hubungan kausal yang bersifat asosiatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang didasarkan pada data kuantitatif di mana data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau bilangan (Suliyanto, 2018, p. 21). Penelitian asosiatif adalah jenis penelitian yang berguna untuk menemukan hubungan antara dua variabel atau lebih. Sedangkan hubungan kausal merupakan penelitian yang bersifat sebab akibat antara variabel yang mempengaruhi yaitu variabel independen dan variabel yang dipengaruhi yaitu dependen. Peneliti menjelaskan mengenai pengaruh Kepercayaan, Daya Saing dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi Gojek di Kota Batam.

3.2 Operasional Variabel

Variabel merupakan karakteristik objek penelitian yang nilainya bervariasi dari satu subjek ke subjek lainnya atau dari waktu yang satu ke waktu lainnya (Suliyanto, 2018, p. 124). Sedangkan menurut (Sugiyono, 2018, p. 96)

mengatakan bahwa variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek, organisasi atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Variabel yang mempengaruhi atau menyebabkan perubahan disebut variabel bebas (X), dan variabel yang menyebabkan atau dipengaruhi oleh suatu akibat disebut variabel terikat (Y). Pada penelitian ini variabel yang digunakan adalah variabel bebas dan variabel terikat.

3.2.1 Variabel Independen/Bebas

Menurut (Sugiyono, 2018, p. 96) mengatakan variabel independen sering disebut sebagai variabel *stimulus, antecedent*. Variabel independen adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Kepercayaan (X1), Daya Saing (X2) dan Ketepatan Waktu (X3).

3.2.2 Variabel Dependen/Terikat

Variabel dependen sering disebut sebagai variabel output dan kriteria konsekuen. Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2018, p. 96). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pelanggan (Y).

Pada tabel dibawah ini akan dijelaskan definisi variabel, indikator dan skala pengukuran data.

Tabel 3. 1 Operasional Variabel

| Variabel | Definisi | Indikator | Skala |
|------------------------|---|--|---------------|
| Kepercayaan (X1) | Menurut (Gustiawan et al., 2022) menyatakan bahwa kepercayaan adalah semua pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat konsumen tentang objek, atribut, dan manfaatnya. | <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Benevolence</i> (kesungguhan / ketulusan). 2. <i>Ability</i> (Kemampuan) 3. <i>Integrity</i> (integritas) 4. <i>Willingness to depend</i> | <i>Likert</i> |
| Daya Saing (X2) | Menurut (Anastasia, 2019) daya saing adalah kemampuan perusahaan untuk dapat bersaing atau menjadi unggul dari perusahaan pesaingnya dalam merebut perhatian dan loyalitas konsumen, memperoleh laba yang berkelanjutan dan mempertahankan pasar. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Harga bersaing 2. Kualitas produk 3. Keunikan produk | <i>Likert</i> |
| Ketepatan Waktu (X3) | Menurut (Artati, 2022) ketepatan waktu adalah hal yang sangat diutamakan bagi perusahaan karena akan menyangkut citra perusahaan, ketepatan waktu yang sesuai dalam pengiriman pelanggan merupakan pendekatan strategi pemasaran perusahaan. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ketepatan waktu kedatangan 2. Ketepatan waktu pengantaran pelanggan | <i>Likert</i> |
| Kepuasan Pelanggan (Y) | Menurut (Kotler & Keller, 2016, p. 33) Kepuasan pelanggan adalah suatu ukuran kepuasan yang mencerminkan evaluasi | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kesesuaian harapan 2. Minat berkunjung kembali | <i>Likert</i> |

| | | | |
|--|---|--------------------------------|--|
| | seseorang terhadap kinerja produk yang dirasakan dibandingkan dengan harapan. | 3. Kesiediaan merekomendasikan | |
|--|---|--------------------------------|--|

Sumber: Peneliti, data diolah (2023)

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut (Sujarweni, 2015, p. 80) mengatakan bahwa populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya. Pada penelitian ini yang di jadikan sebagai populasi adalah seluruh warga Batam yang berdomisili di Kecamatan Batu Aji yang juga menggunakan layanan aplikasi Gojek.

3.3.2 Teknik Penentuan Besar Sampel

Sampel adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian. Bila populasi besar, peneliti tidak mungkin mengambil semua untuk penelitian karena terbatasnya dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu (Sujarweni, 2015, p. 81). Pada penelitian ini, tidak diketahui berapa jumlah populasinya. Oleh karena itu, digunakan rumus Jacob Cohen untuk menentukan jumlah sampel yang akan digunakan.

$$N = L / F^2 + u + 1$$

Rumus 3. 1 Jacob Cohen

Keterangan:

N = Jumlah sampel yang akan digunakan

F^2 = Efek Ukuran

u = Tingkat banyaknya perubahan yang dapat disebabkan

L = Fungsi power dari u, diperoleh dari tabel power (p) = 0,95 dan efek ukuran

$(f^2) = 0,1$

Harga L tabel dengan t.s 1% power 0.95 dan $u = 5$ adalah 19.76. Maka dengan formula tersebut dapat diperoleh ukuran sampel:

$$N = 19.76 / 0.1 + 5 + 1 = 203,6 \text{ dibulatkan keatas menjadi } 204.$$

Berdasarkan dari perhitungan diatas menggunakan rumus Jacob Cohen, maka jumlah sampel pada penelitian ini adalah sebanyak 204 responden.

3.3.3 Teknik Sampling

Teknik pengambilan sampel yang digunakan penulis adalah teknik *non-probability sampling* dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Menurut (Sugiyono, 2018, p. 138) *purposive sampling* adalah pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu sesuai dengan kriteria yang dipersyaratkan sehingga dapat menentukan jumlah sampel yang akan diuji. Adapun kriteria yang digunakan dari sampel pada penelitian ini adalah:

1. Responden berusia 17 tahun atau lebih
2. Responden adalah pengguna Gojek di Kecamatan Batu Aji, Kota Batam.
3. Responden adalah pengguna Gojek yang melakukan pembelian dalam 6 bulan terakhir.

3.4 Teknik dan Alat Pengumpulan Data

3.4.1 Teknik Pengumpulan Data

Menurut (Sujarweni, 2015, p. 93) mengatakan bahwa teknik pengumpulan data merupakan cara yang dilakukan peneliti untuk mengungkap atau menjangkau informasi kuantitatif dari responden sesuai lingkup penelitian. Terdapat dua data yang dipakai pada penelitian ini yaitu:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama (Suliyanto, 2018, p. 156). Untuk memperoleh data primer, maka peneliti harus melakukan wawancara, melakukan penyebaran kuesioner kepada responden, dan melakukan observasi. Sumber data primer adalah sumber data yang diperoleh dan diproses secara langsung dari subjek yang terkait langsung dengan penelitian. Data primer yang dikumpulkan diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner atau angket yang terdiri dari beberapa pertanyaan yang berhubungan dengan rumusan masalah penelitian. Kuesioner disebarluaskan kepada responden yang telah menggunakan layanan aplikasi Gojek.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapat dari catatan, buku, dan majalah berupa laporan keuangan publikasi perusahaan, laporan pemerintah, artikel, buku-buku sebagai teori, majalah dan lain sebagainya. Data yang diperoleh dari data sekunder ini tidak perlu diolah lagi. Sumber yang tidak langsung memberikan data pada pengumpulan data (Sujarweni, 2015, p. 89). Dalam

penelitian ini data sekunder yang didapat seperti website-website, jurnal maupun buku dimana memiliki hubungan dengan pokok permasalahan.

3.4.2 Alat Pengumpulan Data

Alat yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah dengan menyebarkan kuesioner yang berisi daftar pertanyaan atau pernyataan kepada 204 responden dan meminta tanggapan mereka. Menurut (Sujarweni, 2015, p. 98) mengatakan kuesioner merupakan alat teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Dalam studi ini, kuesioner dibuat menggunakan formulir Google dan disebar kepada responden melalui dua metode, yaitu dengan mengunjungi responden secara langsung atau melalui media sosial seperti *WhatsApp*, *Instagram* dan *email*.

Data yang terdapat dalam penelitian ini menggunakan skala *Likert*. Skala *Likert* digunakan untuk menilai perilaku, perspektif atau opininya seorang responden. Skala *Likert* berperan penting dalam mempermudah proses pengujian data. Berikut ini ialah skala *Likert* yang dipergunakan pada kajian ini:

Tabel 3. 2 Skala Likert

| Pernyataan | Skor |
|---------------------------|-------------|
| Sangat Setuju (SS) | 5 |
| Setuju (S) | 4 |
| Netral (N) | 3 |
| Tidak Setuju (TS) | 2 |
| Sangat Tidak Setuju (STS) | 1 |

3.5 Teknik Analisis Data

Menurut (Sujarweni, 2015, p. 121) Analisis data adalah pengolahan statistik dari data yang dikumpulkan secara keseluruhan, sesuai dengan rumusan pertanyaan penelitian. Dengan kata lain, teknik pengumpulan masalah dapat diartikan sebagai metode analisis data dimana pengolahan data bertujuan untuk menjawab rumusan suatu masalah. Dalam penelitian kuantitatif, statistik merupakan teknik yang digunakan untuk menganalisis data.

3.5.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2018, p. 238). Analisis ini akan menggunakan alat bantu aplikasi statistik yaitu *software* program SPSS versi 25. Pengujian data akan dianalisis untuk memperoleh gambaran mengenai hubungan pengaruh atau peranan antara variabel-variabel bebas dan variabel terikat yang terdapat dalam penelitian ini.

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

Rumus 3. 2 Rentang Skala

Sumber: (Sugiyono, 2016)

Keterangan:

n = jumlah sampel

m = jumlah alternative jawaban tiap item

$$RS = \frac{204(5-1)}{5}$$

$$RS = \frac{204 (4)}{5}$$

$$RS = 163,2$$

$$\text{Skor terendah} = \text{bobot terendah} \times \text{jumlah sampel} = 1 \times 204 = 204$$

$$\text{Skor tertinggi} = \text{bobot tertinggi} \times \text{jumlah sampel} = 5 \times 204 = 1020$$

Hal yang dilakukan terlebih dahulu dalam mencari rentang skala adalah untuk menentukan skor terendah dan skor tertinggi yang dapat dilihat pada tabel dibawah:

Tabel 3. 3 Rentang Skala

| No | Skor | Skor Positif |
|----|---------------|---------------------|
| 1 | 204 -367,2 | Sangat Tidak Setuju |
| 2 | 367,2 – 530,4 | Tidak Setuju |
| 3 | 530,4 – 693,6 | Netral |
| 4 | 693,6 – 856,8 | Setuju |
| 5 | 856,8 – 1020 | Sangat Setuju |

3.5.2 Uji Kualitas Data

Uji kualitas data ini untuk mengukur variabel dengan menggunakan data kuesioner yang harus dilakukan untuk menguji kualitas data yang diperoleh. Uji kualitas data ini bertujuan untuk menentukan apakah data kuesioner yang digunakan valid dan reliabel karena keakuratan data yang diproses menentukan kualitas hasil penelitian. Uji kualitas data pada penelitian ini meliputi: uji validitas dan uji reliabilitas.

3.5.2.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah instrumen yang digunakan untuk mengukur apakah data yang telah dikumpulkan oleh peneliti benar-benar valid atau tidak, dengan

menggunakan alat ukur kuesioner (Sugiyono, 2019, p. 176). Uji validitas pada penelitian ini dilakukan dengan cara membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel. Dalam menentukan apakah suatu item layak atau tidak, dilakukan dengan mengujikan signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,05. Ini berarti suatu item dapat dianggap valid jika memiliki korelasi yang signifikan dengan skor total. Nilai koefisien korelasi ditentukan dengan menggunakan rumus berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \Sigma XY - (\Sigma X \cdot \Sigma Y)}{\sqrt{[n \Sigma X^2 - (\Sigma X)^2] [n \Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2]}}$$

Rumus 3.3 *Pearson Product Moment*

Sumber: (Sugiyono, 2019, p. 183)

Keterangan:

r_{xy} = Koefesien korelasi *product momet*

x = Skor item pada percobaan pertama

y = Skor total dari percobaan-percobaan selanjutnya

n = Jumlah banyak responden

Pengujian menggunakan uji dua arah dengan taraf signifikansi 0.05. Adapun kriteria penilaian pada uji validitas yaitu:

1. Jika nilai r hitung $>$ r tabel maka instrument pernyataan dikatakan valid
2. Jika nilai r hitung $<$ r tabel maka instrument pernyataan dikatakan tidak valid.

3.5.2.2 Uji Reliabilitas

Menurut (Sugiyono, 2019, p. 268) uji reliabilitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan tingkat yang dapat diandalkan, ketepatan, keakuratan dan konsistensi dari tanda yang terdapat dalam daftar pertanyaan. Data yang tidak dapat

diandalkan tidak dapat diproses lebih lanjut karena akan menghasilkan kesimpulan yang bias. Uji reliabilitas dilakukan agar dapat mengetahui konsistensi jawaban responden melalui pernyataan yang diberikan. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang apabila digunakan berulang kali untuk mengukur objek yang serupa, akan memberikan hasil data yang serupa pula. Kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban responden konsisten dari waktu ke waktu terhadap pernyataan tersebut. Untuk uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan rumus *alpha cronbach* dengan bantuan aplikasi SPSS versi 25. Kriteria penilaian yang dipakai pada uji reliabilitas dikatakan reliabel apabila nilai cronbach alpha lebih dari 0,60.

3.5.3 Uji Asumsi Klasik

3.5.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel-variabel penelitian memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi yang normal atau mendekati normal. Kriteria uji normalitas adalah ketika titik data menyebar pada garis diagonal maka data dikatakan normal (Ghozali, 2016, pp. 154–156). Dalam penelitian ini, hasil uji normalitas dapat diketahui melalui analisis histogram, *Normal P-P Plot Regression Standardized Residual*, dan *Kolmogorov-Smirnov*.

3.5.3.2 Uji multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Apabila terdapat hubungan yang berkaitan antara variabel bebas, maka hubungan antara variabel bebas dan variabel

terikat akan terganggu. Model regresi yang baik adalah model regresi yang tidak terjadi masalah multikolinieritas. Multikolinieritas dapat diketahui dengan melihat nilai *variance inflation* faktor (VIF) dan nilai *tolerance* dengan menggunakan alat bantu aplikasi SPSS. Kriteria penilaian uji multikolinieritas yaitu apabila nilai VIF kurang dari 10,00 dan nilai *tolerance* lebih besar dari 0,01 maka dapat dikatakan tidak terjadinya multikolinieritas (Ghozali, 2016, pp. 103–104).

3.5.3.3 Uji heteroskedastisitas

Menurut (Ghozali, 2016, p. 134) pengujian heteroskedastisitas bertujuan untuk menentukan apakah terdapat ketidakseragaman varians pada residual antar pengamatan dalam model regresi. Sebuah model regresi yang baik seharusnya tidak menunjukkan heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi heteroskedastisitas, dapat digunakan uji Glejser dengan membandingkan nilai prediksi variabel terikat dengan residualnya. Uji Glejser dilakukan dengan melakukan regresi antara variabel independen dan residual. Untuk melihat tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi dapat dilihat dari nilai signifikansi pada variabel. Apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka dapat dikatakan tidak terjadinya gejala heteroskedastisitas.

3.5.4 Uji Pengaruh

3.5.4.1 Analisis regresi linier berganda

Menurut (Sujarweni, 2015, p. 160) analisis regresi linier berganda adalah untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (independen) dengan variabel terikat (dependen) dalam suatu persamaan linier dengan skala pengukuran atau rasio. Uji

ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kepercayaan (X1), Daya Saing (X2) dan Ketepatan waktu (X3) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) maka bisa didapatkan dengan melakukan cara pengujian ini dengan rumus:

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

Rumus 3. 4 Regresi Linier Berganda

Sumber: (Sujarweni, 2015, p. 160)

Keterangan:

| | |
|-------------|--------------------------------------|
| Y | = Kepuasan Pelanggan |
| a | = Nilai Konstanta |
| $b_1b_2b_3$ | = Nilai koefisien regresi |
| X1 | = Kepercayaan |
| X2 | = Daya Saing |
| X3 | = Ketepatan Waktu |
| e | = variabel pengganggu/ standar error |

3.5.4.2 Koefisien Determinasi (R²)

Menurut (Sujarweni, 2015, p. 164) “Koefisien Determinasi (R²) digunakan untuk mengetahui presentasi perubahan variabel tidak bebas (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X)”. Jika R² semakin besar, maka persentase perubahan variabel tidak bebas (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X) semakin tinggi. Jika R² semakin kecil, maka persentase perubahan variabel tidak bebas (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X) semakin rendah.

3.5.5 Uji Hipotesis

3.5.5.1 Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial (uji t) merupakan uji yang dipakai untuk menentukan apakah secara parsial variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Uji ini juga memeriksa tingkat signifikansi koefisien korelasi untuk menentukan relevansi hubungan antara variabel independen dan variabel dependen yang diukur dengan koefisien korelasi (Sugiyono, 2018, p. 206). Dalam uji parsial (t) digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial kepercayaan, daya saing serta ketepatan waktu berpengaruh secara signifikan ataupun tidak terhadap kepuasan pelanggan.

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Rumus 3. 5 Uji t

Sumber: (Sugiyono, 2018, p. 206)

Keterangan:

t = Nilai t yang dihitung

r = Koefisien korelasi

r^2 = Koefisien determinasi

n = Jumlah anggota sampel

Kriteria penilaiannya:

Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau signifikan $< 0,05$ maka H_0 ditolak, H_a diterima.

Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau signifikan $> 0,05$ maka H_0 diterima, H_a ditolak.

3.5.5.2 Uji Simultan (Uji F)

Menurut (Sugiyono, 2018, p. 208) uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara simultan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas, yaitu kepercayaan (X1), daya saing (X2) dan ketepatan waktu (X3) secara simultan terhadap variabel terikat kepuasan pelanggan (Y) pada pengguna aplikasi Gojek. Rumus perhitungannya ialah:

$$f_{hitung} = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)/(n - k - 1)}$$

Rumus 3. 6 Uji F

Sumber: (Sugiyono, 2018, p. 208)

Keterangan:

R = Koefisien korelasi ganda

k = jumlah variabel independent

n = Banyaknya anggota sampel

Kriteria penilaiannya:

Apabila $f_{hitung} > f_{tabel}$ atau signifikan $< 0,05$ maka H_0 ditolak, H_a diterima.

Apabila $f_{hitung} < f_{tabel}$ atau signifikan $> 0,05$ maka H_0 diterima, H_a ditolak.

3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.6.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada masyarakat yang menggunakan layanan aplikasi Gojek di Kecamatan Batu Aji.

3.6.2 Jadwal Penelitian

Adapun dibawah ini merupakan jadwal penelitian yang dibuat dalam bentuk tabel yaitu:

Tabel 3. 4 Jadwal Penelitian

| Tahapan Penelitian | Maret 2023 | April 2023 | Mei 2023 | Juni 2023 | Juli 2023 | Agustus 2023 |
|--------------------------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------|----------------------|----------------------|-------------------------|
| Pengajuan Judul dan Objek Penelitian | | | | | | |
| Pengambilan Data | | | | | | |
| Studi Pustaka | | | | | | |
| Metodologi Penelitian | | | | | | |
| Penyusunan Kuesioner | | | | | | |
| Penyebaran Kuesioner | | | | | | |
| Pengolahan Data | | | | | | |
| Penyelesaian Penelitian | | | | | | |