

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Perencanaan begitu di perlukan supaya apa yang sudah di lakukan bisa berjalan lancar. Jenis penelitian ini begitu penting bagi pihak yang ada didalam aktivitas penelitian. Jenis penelitian ini merupakan metode atau rangkaian metode yang digunakan untuk menganalisis dan mengumpulkan data untuk menentukan variabel yang akan dibahas dan menjadi fokus penelitian. Desain penelitian umumnya bersifat kausal yang mana di atur sebaik mungkin (Sinurat et al., 2017). Ketika kaitan antar variabel di prediksi hingga bisa mengklasifikasikan variabel tersebut.

3.2 Sifat Penelitian

Untuk mendapatkan hasil pertama ketika objek diselidiki, objek diselidiki dan variabel digunakan sebagai objek penyelidikan. Penelitian ini bersifat deskriptif dan reproduktif, yaitu menggambarkan objek tertentu dan memberikan penjelasan secara rinci berdasarkan karakteristik penduduk pada suatu wilayah tertentu, kemudian menarik kesimpulan umum yang hampir mirip dengan penelitian sebelumnya.

3.3 Lokasi dan Periode Penelitian

3.3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilaksanakan pada pelanggan atau pengguna Aplikasi. Gojek yang berlokasi di kota Batam khususnya pada masyarakat yang berdomisili di Kecamatan Batam Kota.

3.3.2 Periode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dalam kurun waktu 6 bulan mulai Maret - Agustus 2023 hingga berakhirnya tugas skripsi dalam penulisan skripsi ini.

Tabel 3.1 Periode Penelitian

No	Tahapan penelitian	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug
1	Latar Belakang						
2	Perumusan Masalah						
3	Studi Kepustakaan						
4	Menetapkan Metode Penelitian						
5	Penyusunan kuesioner						
6	Penyebaran kuesioner						
7	Analisis hasil kuesioner						
8	Penyelesaian Skripsi						

Sumber: Peneliti, 2023

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi ialah penjumlahan dari semua tempat, yang mencakup benda dengan ciri tertentu, yang di gunakan para ilmuwan didalam menelusuri serta ditarik kesimpulan (Hermansyur & Aditi, 2017). Dalam penelitian ini populasi yang terlibat yakni semua orang yang menggunakan aplikasi Gojek di wilayah Batam Kota, jumlah populasi pada penilitian ini tidak diketahui dengan pasti.

3.4.2 Teknik Penentuan Besar Sampel

Sampel adalah bagian populasi yang berkarakteristik serupa dengan populasi. Apabila populasi yang di teliti besar, tentunya sampel juga harus besar, dan sebaliknya (Halin, 2018). Perhitungan sampel dengan pendekatan rumus *Jacob Cohen* dapat digunakan untuk menghitung jumlah sampel dengan total populasi yang tidak diketahui secara pasti. Rumus *Jacob Cohen* sebagai berikut.

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

Rumus 3.1 Jacob Cohen

Sumber: (Halin, 2018)

Keterangan:

N : Sampel

F² : Efek ukuran

u : Banyak perubahan yang terkait dalam penelitian

L : Fungsi power dari u, diperoleh dari table power (p) = 0,95 dan effect size (f²) = 0,1

Harga L label dengan t.s 1% power 0,95 dan u = 5 adalah 19,76 maka dengan formula tersebut diperoleh ukuran sampel $N = 19,76 / 0.1 + 5 + 1 = 203,6$ dan dibulatkan menjadi 204 maka sampel pada pada penelitian ini adalah sebanyak 204 responden

3.4.3 Teknik Sampling

Teknik *probability sampling* di terapkan dalam pengambilan sampel yang mana sampel diberikan kesempatan pada tiap populasi agar di pilih untuk di jadikan sampel dengan menetapkan metode *simple random sampling*, dimana

sampel diambil secara acak dari populasi tanpa memperhatikan populasi tersebut. tingkat dari populasi (Hermansyur & Aditi, 2017).

3.5 Sumber Data

Sumber informasi terpenting adalah penyebaran kuesioner kepada responden yang mengetahui bahwa kepuasan pelanggan di pengaruhi oleh citra merek, *digital marketing*, dan daya tarik promosi. Salah satu sumber informasi adalah penelitian kepustakaan, dimana setelah peneliti memutuskan topik, langkah selanjutnya adalah penelitian teoritis dan sumber kepustakaan yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukannya (Dewi et al., 2017).

3.6 Metode Pengumpulan Data

Metode kuisisioner di terapkan sebagai teknik didalam mengumpulkan data, responden di ajukan sejumlah pernyataan. Survei dilakukan pada 204 orang yang menggunakan aplikasi Gojek di wilayah Batam Kota melalui google form (Indah et al., 2020).

3.7 Definisi Operasional Variabel

Secara terperinci definisi operasional variabel berikut ini:

Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Citra Merek (X1)	Perbedaan antara satu produk dengan produk lainnya. Merek telah menjadi bagian penting. Merek memainkan peran dalam keberhasilan organisasi pemasaran	1. Citra Perusahaan 2. Citra Pemakai 3. Citra Produk	Likert

Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
<i>Digital Marketing</i> (X2)	Kegiatan melangsungkan promosi pada produk/jasa serta agar bisa mendapatkan calon konsumen dengan menggunakan media digital	1. Aksesibilitas 2. Interaktivitas 3. Kepercayaan	Likert
Daya Tarik Promosi (X3)	Sesuatu yang menyebabkan seseorang dan/atau sekelompok orang mencapai tempat tertentu	1. Keunikan 2. Keaslian 3. Keindahan	Likert
Kepuasan Pelanggan (Y)	Suatu hal yang memenuhi kesenangan, dalam artian konsumen dapat memenuhi sejumlah kebutuhannya beserta keinginannya hingga mendatangkan kesenangan dalam dirinya	1. Sesuainya kualitas layanan dengan harapan 2. Kepuasan jika dibandingkan dengan produknya yang sejenis 3. Tak adanya komplain	Likert

Sumber: Peneliti, 2023

3.8 Metode Analisis Data

3.8.1 Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif merupakan suatu statistik yang menjelaskan sebuah data yang dikumpulkan dan diringkas terhadap aspek penting yang berkaitan dengan data tersebut (Syaifullah & Mira, 2018a). Perolehannya nanti akan dihitung dengan statistika deskriptif dengan rumus berikut:

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

Rumus 3.2 Rentang Skala

Sumber: (Sugiyono, 2018: 90)

Keterangan: RS = rentang skala

n = jumlah sampel

m = jumlah alternatif jawaban tiap item

$$RS = 204 (5-1) / 5 = 163,2$$

Tabel 3.4 Rentang Skala

No	Skor	Skor Positif
1	204 – 367,2	Sangat Tidak Setuju
2	367,3 – 530,5	Tidak Setuju
3	530,6 – 693,8	Netral
4	693,9 – 857,1	Setuju
5	857,2 – 1.020	Sangat Setuju

Sumber: Peneliti, 2023

3.8.2 Uji Kualitas Data

3.8.2.1 Uji Validitas Data

Uji validitas ini mengukur apakah pertanyaan layak untuk menggambarkan variabel dependen (Sugiyono, 2018). Kriteria diterimanya pengujian ini yaitu jika r hitung $>$ r tabel dengan perolehan sig 0,05 dengan arti pernyataan di nilai valid.

3.8.2.1 Uji Reliabilitas

Uji ini dipergunakan supaya dipahami konsistensi pernyataan yang di jawab reponden (Sugiyono, 2018). Kriteria uji reliabilitas yakni jika perolehan *alpha coefficient* $>$ 0,6 maka dinilai pernyataanya reliabel.

3.8.3 Uji Asumsi Klasik

3.8.3.1 Uji Normalitas

Dengan tujuan memahami model penelitian terdistribusi normal ataukah tidak (Ghozali, 2018: 16) dengan syarat:

1. Histogram, jika perolehan gambar berbentuk lonceng maka di anggap data normal. Selain itu, dengan normal *p-plot* data bisa di anggap normal jika hasil titiknya membentuk garis yang lurus.
2. Analisis Statistik, dengan perhitungan *Kolmogrov-Smirnov*. Jika perolehan $\text{sig} \geq 0,05$ maka normal.

3.8.3.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menentukan model regresi karena terdapat korelasi antara variabel independen dengan variabel dependen dengan penentuan jika perolehan $\text{VIF} < 10$ dan $\text{Tolerance} > 0,10$ maka penelitian dinilai tidak bergejala multikolinieritas.

3.8.3.3 Uji Heterokedastisitas

Pengujian ini tujuannya untuk mengujikan apakah dimodel regresinya terjadi ketaksamaan variance dari residual satu pengamatannya ke pengamatannya yang lain (Sugiyono, 2018). Pengujian riset ini mempergunakan uji park gleyser, yang mana jika $\text{sig} > 0,05$ maka dinyatakan tak bergejala heteroskedastisitas.

3.8.4 Uji Pengaruh

3.8.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Mengetahui kaitan linear diantara dua serta lebih variabel bebasnya (X_1, X_2, \dots, X_n) dengan persamaan:

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

Rumus 3.3 Regresi Linear Berganda

Sumber: (Sugiyono, 2018)

Keterangan:

Y = Variabel Terikat

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

X = Variabel Bebas

e = *Standar Error*

3.8.4.2 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasinya ditentukan dari perolehan *adjusted r square* yang di anggap baik jika nilainya $> 0,5$ di karnakan nilainya ada di kisaran nol hingga satu (Sugiyono, 2018).

3.9 Uji Hipotesis

3.9.1 Uji t (Uji Parsial)

Umumnya uji t dilakukan dengan tujuan di ketahui besarnya pengaruh variabel X terhadap variabel Y dengan kriteria (Ghozali, 2018: 99) berikut:

1. Jika t hitung $< t$ tabel atau $\text{sig } t < 0,05$ maka H_0 di terima.
2. Jika t hitung $> t$ tabel atau $\text{sig } t > 0,05$ maka H_0 di tolak.

3.9.2 Uji F (Uji Simultan)

Umumnya dinilai untuk mengetahui pengaruh seluruh variabel X terhadap variabel Y (Ghozali, 2018: 179) dengan ketentuan:

1. Jika f hitung $< f$ tabel, maka H_0 di terima.
2. Jika f hitung $> f$ tabel, maka H_0 di tolak.