

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menerapkan pendekatan atau metodologi kuantitatif. Data kuantitatif adalah metode penelitian yang didasarkan pada positivisme (data konkrit), materinya berisi angka-angka yang dapat diukur secara statistik dalam alat uji komputer, dalam kaitannya dengan masalah yang diselidiki dalam mencari suatu kesimpulan (Sugiyono, 2019). Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif yang digunakan untuk memahami pengaruh atau hubungan antar variabel.

3.2 Sifat Penelitian

Penelitian replikasi merupakan sifat dari penelitian ini, yang mana hampir mirip dengan penelitian sebelumnya, namun dengan perubahan atau penambahan pada sisi variabel penelitian, objek yang diambil dalam penelitian, serta alat dalam penganalisaan yang di gunakan.

3.3 Lokasi dan Periode Penelitian

3.3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Komplek Taman Hang Tuah, Batam Center.

3.3.2 Periode Penelitian

Untuk menyelesaikan analisis ini, dibutuhkan lima bulan untuk mengetahui proses penelitian yang disusun dalam jadwal berikut:

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	2023																2023			
		Februari				Maret				April				Mei				Juni			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Pengajuan judul	■	■																		
2.	Pencarian data awal			■	■																
3.	Penyusunan Bab I			■	■																
4.	Penyusunan Bab II					■	■	■	■	■	■										
5.	Penyusunan Bab III									■	■	■									
6.	Penyebaran kuesioner													■	■	■	■				
7.	Pengolahan data																	■	■		
8.	Penyusunan Bab IV																			■	■
9.	Penyusunan Bab V																			■	■
10.	Penyelesaian Skripsi																				■

Sumber: Peneliti, 2023

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi adalah sejumlah keutuhan obyek yang menurut peneliti memiliki karakteristik khusus yang diambil dan dipahami keputusannya (Sugiyono, 2019). Pada penelitian ini populasinya yaitu terletak pada Taman Hang Tuah, Batam Center yang berjumlah sebanyak 528 orang.

3.4.2 Teknik Penentuan Besar Sampel

Sampel merupakan sebahagian dari banyak serta keunikan dari sesuatu populasi (Sugiyono, 2019). Jumlah sampel penelitian ini diketahui dengan menggunakan rumus slovin dengan tingkat eror 8% dengan rumus:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} \quad \text{Rumus 3.1 Slovin}$$

Sumber: (Dodi et al, 2021)

Keterangan:

n = Jumlah total sampel

N = Jumlah total populasi

e = eror level (tingkat kesalahan) 8% atau 0,08

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{528}{1 + 528 (0,08)^2}$$

$$n = \frac{528}{4,3792} n = 120$$

3.4.3 Teknik Sampling

Teknik *nonprobability sampling* berjenis *purposive sampling* di terapkan didalam penentuan teknik sampling penelitian ini, yang mana di tentukan pengambilan sampelnya dilakukan dengan mensyaratkan ciri khusus sesuai tujuan penelitian ini berikut:

1. Responden berusia 17-45 tahun yang berdomisili di Taman Hang Tuah, Batam Center.
2. Responden pernah menggunakan aplikasi GOJEK.

3.5 Sumber Data

Sumber data terbagi menjadi dua yaitu data primer ialah data yang pertama kali didapatkan peneliti atau di peroleh peneleti langsung dari tangan pertama atau berasal dari responden dengan memberikan daftar pernyataan berbentuk kuesioner yang di sebarakan pada responden. Sedangkan data sekunder ialah data yang di peroleh peneliti dari sumber yang telah ada berbentuk jurnal, artikel dan dokumen (Hardani et al, 2020).

3.6 Metode Pengumpulan Data

Kuisisioner di gunakan dan di pilih sebagai langkah dan cara untuk proses pengumpulan data, dimana kepada responden diajukan serangkaian pertanyaan atau pernyataan. Survei dilakukan pada konsumen yang berada di kota Batam sebagai pengguna aplikasi GOJEK melalui *google form* (Sugiyono, 2019).

3.7 Definisi Operasional Variabel

Secara terperinci definisi operasional variabel berikut ini:

Tabel 3.2 Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala
1	Pengalaman (X1)	Suatu pengalaman yang berkesan dan tahan lama akan berkembang positif terhadap nilai emosional bagi pelanggan yang membantu meningkatkan kepuasan pelanggan.	1. Kompetensi 2. Pengakuan Pelanggan 3. Personalisasi 4. Pemecahan Masalah	Likert
2	Kepuasan (X2)	Suatu hal yang memenuhi kesenangan, dalam artian konsumen dapat memenuhi kebutuhannya hingga mendatangkan kesenangan dirinya	1. Terpenuhinya Harapan Pelanggan 2. Selalu Menggunakan Produk 3. Kualitas Layanan 4. Loyalitas	Likert

3	Kepercayaan (X3)	Disaat pelanggan mulai memiliki kepercayaan pada merek, tentu pelanggan bisa terus untuk menggunakan merek tersebut	1. Reliabilitas 2. Kredibilitas 3. Kebajikan	Likert
4	Loyalitas Pelanggan (Y)	Perolehan yang di dapat dari rasa puas pada barang/jasa, loyalitas memberi dampak yang relevan bagi perusahaan mencakup kelayalitan konsumen yang membeli berulang	1. Melakukan Pembelian Ulang 2. Merekomendasikan Kepada Orang Lain 3. Tidak Berniat Untuk Berpaling 4. Membicarakan Hal Baik-baik	Likert

Sumber: Data Sekunder, 2023

3.8 Metode Analisis Data

3.8.1 Analisis Deskriptif

Penganalisisan dan penjabaran data yang sudah di kumpulkan tanpa di perlukan kesimpulannya (Sugiyono, 2019) yang di perhitungkan dengan rumus:

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

Rumus 3.2 Rentang Skala

Sumber: (Silvia & Jontro, 2020)

Keterangan:

RS = Rentang Skala

N = Jumlah Sampel

M = Jumlah Alternatif Item Jawaban

Berdasarkan Rumus 3.2 maka rentang skala untuk penelitian ini dihitung sebagai berikut:

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

$$RS = \frac{120 (5 - 1)}{5}$$

$$RS = 96$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka ukuran sampel 120 responden dengan skor atau bobot jawaban 1 sampai 5 didapatkan nilai:

Tabel 3.3 Rentang Tabel

No	Rentang Skala	Kriteria
1	120-216	Sangat Tidak Setuju (STS)
2	217-313	Tidak Setuju (TS)
3	314-410	Netral (N)
4	411-507	Setuju (S)
5	508-604	Sangat Setuju (SS)

Sumber: Data Primer (2023)

3.8.2 Uji Kualitas Data

3.8.2.1 Uji Validitas

Uji validitas ini mengukur apakah pertanyaan layak untuk menggambarkan variabel dependen (Sugiyono, 2019). Kriteria diterimanya pengujian ini yaitu jika r hitung $>$ r tabel dengan perolehan sig 0,05 dengan arti pernyataan di nilai valid.

3.8.2.2 Uji Reliabilitas

Uji ini dipergunakan supaya dipahami konsistensi pernyataan yang di jawab repsonden (Sugiyono, 2019). 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, 2019) 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

Penentuan model regresi apakah adanya korelasi diantara variabel independen dengan variabel dependen ataukah tidak yang dilakukan dengan ketentuan jika perolehan $\text{VIF} < 10$ dan $\text{Tolerance} > 0,10$ maka penelitian dinilai tidak adanya gejala 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, 2019). 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, 2019)

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, 2019).

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, 2019) berikut:

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