

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian kualitatif dan kuantitatif terdapat dua jenis penelitianm menurut Sugiyono (2020). Untuk menyelidiki populasi atau sampel tertentu, penelitian ini menggunakan alat pengumpulan data, metode penelitian berbasis positivis, dan jenis penelitian kuantitatif. Uji hipotesis yang ada adalah tujuan dari analisis kuantitatif dan statistik. Kursus pemeriksaan kuantitatif bersifat searah dan terdiri dari kemajuan yang jelas, dimulai dengan penyusunan masalah, spekulasi, pengembangan teori, bermacam-macam informasi, penyelidikan informasi, dan mencapai kesimpulan.

3.2 Sifat Penelitian

Penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Suatu kajian untuk dideskripsikan objek-objek tertentu dan masalah-masalah kelompok penduduk tertentu di wilayah tertentu dideskripsikan secara objektif dan akurat atau dideskripsikan secara sistematis. Bersifat deskriptif karena menerangkan tujuan pembuatan kesimpulan secara umum saja. Dalam penelitian ini, penulis memaparkan penelitian tentang kemudahan dan kualitas layanan saat memutuskan untuk membeli layanan Go-Jek di Kota Batam.

3.3 Lokasi dan Periode Penelitian

3.3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian bertempat di Perumahan Taman Cipta Asri Rt 008 Rw 012 Kelurahan Tembesi, Kecamatan Sagulung, Batam, Kepulauan Riau.

3.3.2 Periode Penelitian

Untuk memudahkan waktu penelitian serta terorganisir sehingga bisa selesai dengan tepat waktu, dibawah ini adalah rencana studi yang dimuat:

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian

Keterangan	Bulan					
	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agust
Pengajuan judul	■					
BAB I	■	■				
BAB II		■				
BAB III			■			
Penyebaran kuesioner			■	■		
Pengolahan data				■		
BAB IV				■		
BAB V					■	
Penyerahan hasil					■	■

Sumber: Peneliti 2023

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi adalah jumlah keseluruhan yang terdiri dari individu atau unit yang sifat-sifatnya sedang dipelajari. Kemudian individu atau unit tersebut disebut unit analisis. Unit analisis ini bisa berupa entitas, orang atau bahkan lembaga. Menurut Sugiyono (2020), populasi adalah ruang keseluruhan yang terdiri dari karekteristik

tertentu. Objek atau subjek ini dipilih oleh peneliti untuk penyelidikan dan inferensi lebih lanjut.

Populasi penelitian ini terdiri dari penduduk perumahan Taman Cipta Asri Tembesi Blok L Rt 008 Rw 012. Sebanyak 450 orang tinggal di kawasan itu, 226 laki-laki dan 224 perempuan.

3.4.2 Teknik Penentuan Besaran Sampel

Sugiyono (2020) menegaskan bahwa sampel adalah komponen dari populasi secara keseluruhan yang menjadi sumber data penelitian dan populasi tersebut memiliki sejumlah karakteristik. Dengan menggunakan rumus Slovin, penelitian ini mendapatkan hasilnya, tertera dibawah ini:

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

Sumber: (Wiyono, 2020)

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Batas toleransi

Maka perhitungan untuk menentukan sampel yakni:

$$n = \frac{N}{1 + N (a)^2}$$

$$n = \frac{450}{1 + 450 (5\%)^2}$$

$$n = \frac{450}{2,125}$$

$$n = 211,76$$

Besar sampel dalam penelitian ini adalah 212 responden, yang mana ditentukan dengan perhitungan di atas dan pembulatan.

3.4.3 Teknik Sampling

Menurut Handayani (2020), mengatakan bahwa proses pemilihan beberapa item dari populasi yang diteliti untuk dijadikan sampel dan memahami berbagai karakteristik subjek merupakan teknik sampling. Dimungkinkan untuk menggeneralisasikannya nanti dengan folk.

Teknik sampel yang digunakan yakni *non-probability sampling* yaitu *purposive sampling*. Metode pengambilannya yang didasarkan pada kriteria tertentu disebut *Purposive sampling* meruokan teknik berdasarkan karekteristik tertentu. Dalam ulasan ini, standar untuk menentukan sampel adalah:

1. Konsumen Gojek di Perumahan Taman Cipta Asri Tembesi Rt 008 Rw012.
2. Jumlah responden ditetapkan sebanyak 212 responden karena jumlah ini sudah memenuhi kriteria untuk dijadikan sampel.
3. Responden yang pernah melakukan transaksi melalui layanan Gojek.
4. Responden yang sudah menggunakan layanan Gojek selama 4 tahun.

3.5 Sumber Data

Ada dua macam sumber informasi yang digunakan:

1. Data Primer

Penyebaran kuesioner kepada responden di Perumahan Taman Cipta Asri Blok L Rt 008 Rw 012.

2. Data Sekunder

Informasi dari berbagai buku, jurnal, dan website, baik secara langsung maupun tidak langsung.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Metode angket untuk mendapatkan tanggapan berupa pernyataan dari responden untuk teknik pengumpulan data penelitian ini, pada masyarakat di Perumahan Taman Cipta Asri Rt 008 Rw 012, dalam memperoleh data secara primer. Menurut (Patmala & Fatimah, 2021) Kuesioner (angket) ialah daftar pertanyaan/pernyataan tertulis yang diberikan agar mendapat tanggapan responden pada sebuah penelitian yang terkait. Penyebaran kuesioner menggunakan *Google Form* untuk mempermudah penyebaran dan melihat jawaban yang telah di isi. Untuk mempermudah pengisian digunakan skala likert, yang mana Sugiyono menyatakan (2020) bahwa skala Likert diharapkan dapat memastikan semua tanggapan dan pandangan individu atau kumpulan terhadap sesuatu yang terjadi.

Tabel 3.2 Skala Likert

Skala Likert	Kode	Score
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	ST	4
Netral	N	3
Kurang Setuju	KS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber: (Sugiyono, 2020)

3.7 Operasional Variabel Penelitian

3.7.1 Variabel Independen

Menurut (Leonardo & Purba, 2020) Variabel independen adalah mereka yang berpengaruh atau menentukan bagaimana variabel dependen (mengikat) muncul. Hasilnya, variabel bebas penelitian yaitu Kemudahan (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2).

3.7.2 Variabel Dependen

Variabel independen bertanggung jawab atas variabel dependen, yang juga dikenal sebagai variabel terikat (Leonardo & Purba, 2020) Keputusan pembelian (Y) ialah variabel dependen.

Tabel 3.3 Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Operasional Variabel	Indikator	Skala
1	Kemudahan (X_1)	Kemudahan atau harus digunakan tanpa prosedur yang rumit yang dapat menyulitkan pemakainya (Sartika, 2021).	1. Kemudahan dalam mengumpulkan informasi. 2. Kemudahan berinteraksi 3. Kemudahan untuk menemukan 4. Kemudahan dipelajari 5. Kemudahan digunakan	Likert

			(Purba & Raja, 2022)	
2	Kualitas Pelayanan (X ₂)	Kualitas pelayanan adalah kendali atas tingkat keunggulan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan pelanggan (Manoy <i>et al.</i> , 2021).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berwujud (Tangible) 2. Keandalan (Reability) 3. Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>) 4. Jaminan (<i>Assurance</i>) 5. Empati (<i>Emphaty</i>) (Isnawati, 2020) 	Likert
3	Keputusan Pembelian Jasa (Y)	Keputusan pembelian yakni prosedur guna menyelesaikan masalah yang berisi mengenalkan permasalahan, menggali data, berbagai pengukuran alternatif, membuat keputusan tentang apa yang akan dibeli dan apa yang pelanggan lakukan sesudahnya (Febrizal & Saputra, 2022).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemilihan merek 2. Waktu pembelian 3. Pemilihan tempat penyalur 4. Jumlah pembelian 5. Metode pembayaran (Patmala & Fatihah, 2021) 	Likert

Sumber: Peneliti 2023

3.8 Metode Analisis Data

3.8.1 Analisis Deskriptif

Prosedur pemeriksaan informasi bersifat kuantitatif. Teknik deskripsi kuantitatif mempergunakan rumus matematika untuk menjelaskan hasil penelitian yang ada dan menggabungkannya dengan teori yang ada sebelum menarik kesimpulan (Sandora, 2020).

Dalam penelitian ini, deskripsi hasil tanggapan survei umum digunakan sebagai analisis data, statistik deskriptif digunakan dalam hasil yang diperoleh untuk meringkas informasi responden. Dalam analisis deskriptif suatu penelitian dengan menggunakan rumus skala interval terdapat kategori-kategori dalam pemberian skor.

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

Rumus 3.2 Rentang Skala

Sumber: (Wiyono, 2020)

Keterangan:

RS = Rentang Skala

n = Jumlah Sampel

m = Jumlah alternative jawaban

Berikut adalah cara menghitung rentang skala dari rumus 3.2:

$$RS = \frac{212(5 - 1)}{5}$$

$$RS = \frac{212(4)}{5} = 169,5$$

Hasil rentang skalanya, yakni:

Tabel 3.4 Rentang Skala

No	Rentang Nilai	Kriteria
1	212 – 381,5	Sangat Tidak Baik
2	382,5 – 552	Tidak Baik
3	553 – 722,5	Cukup
4	723,5 – 893	Baik
5	894 – 1.063,5	Sangat Baik

Sumber: Peneliti, 2023

3.8.2 Uji Kualitas Data

3.8.2.1 Uji Validitas Data

Menurut (Lukitoningsih *et al.*, 2022) validitas adalah pengetahuan bahwa suatu pertanyaan atau pernyataan dapat dikatakan valid atau invalid dengan membandingkan Rhitung dengan Rtabel, dengan memperhatikan koefisien korelasi dengan taraf 0,05, uji validitas menggunakan teknik korelasi *perason bivariat* untuk menentukan nilai korelasi.

$$r_{ix} = \frac{n \sum ix - (\sum i) (\sum x)}{\sqrt{[n \sum i^2 - (\sum i)^2] [n \sum x^2 - (\sum x)^2]}}$$

Rumus 3.3 *Bivariate Pearson*

Sumber: (Wiyono, 2020)

Keterangan:

r_{ix} = Koefisien korelasi item-total (*bivariate pearson*)

i = Skor item

x = Skor total

n = Banyaknya responden

Dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan responden sebanyak 133 masyarakat dari Perumahan Taman Cipta Asri Tembesi Rt 008/12, maka r tabel dapat diperoleh dengan rumus:

$$\begin{aligned} Df &= n - 2 \\ &= 212 - 2 \\ &= 210 \end{aligned}$$

3.8.2.2 Uji Reabilitas Data

Uji reliabilitas adalah metode untuk mengevaluasi kuesioner, yang merupakan parameter variabel. Jika tanggapan responden terhadap pertanyaan-pertanyaan tersebut tetap konsisten selama periode waktu yang telah ditentukan, maka survei tersebut dapat dianggap dapat dipercaya (Fakhrudin & Aminuddin, 2022). Untuk uji reabilitas digunakan *Cronbach Alpha* sebagai metodenya, dengan rumus:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum ab^2}{at^2} \right] \quad \text{Rumus 3.4 Cronbach Alpha}$$

Sumber: (Wiyono, 2020)

Keterangan:

α = *Cronbach Alpha* atau reliabilitas instrument

k = Banyak butir pertanyaan

$\sum ab^2$ = Jumlah varian pada butir

at^2 = Varian total

3.8.3 Uji Asumsi Klasik

3.8.3.1 Uji Normalitas

Dalam (Manoy *et al.*, 2021) Ghozali berpendapat uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi dipengaruhi oleh variabel dependen dan independen. Distribusi data yang normal atau mendekati normal merupakan model regresi yang baik. Untuk menentukan kenormalan, dapat dibuktikan melalui histogram, p-plot, dan uji Kolmogorov-Smirnov, uji normalitas dilakukan dalam penelitian ini.

3.8.3.2 Uji Multikolinearitas

Ghozali menunjukkan bahwa tujuan uji multikolinearitas adalah untuk menentukan apakah ada korelasi dalam model regresi berbasis variabel independent (Manoy *et al.*, 2021). Uji multikolinearitas diperoleh dari VIF (*Variance Inflation Factor*) dan *tolerance* jika $VIF > 10$ maka tidak memiliki gejala yang mempengaruhinya.

3.8.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah terdapat penyimpangan model dengan alasan bahwa fluktuasinya terganggu atau bervariasi mulai dari satu persepsi kemudian ke persepsi berikutnya (Lukitoningsih *et al.*, 2022). Tidak adanya heteroskedastisitas adalah fitur yang baik dari model regresi. Uji Glejser digunakan untuk menentukan tingkat signifikansi, dan nilai absolut residual variabel dependen yang tidak standar digunakan sebagai respon terhadap variabel independen. Jika hasilnya signifikan ($r > 0,05$), maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.8.4 Uji Pengaruh

3.8.4.1 Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui adanya pengaruh yang ditimbulkan baik secara parsial maupun secara simultan (Iwan & Saputra, 2020). Rumus dalam uji ini adalah:

$$Y = \alpha + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3 + e$$

Rumus 3.5 Regresi Linear Berganda

Sumber: (Wiyono, 2020)

Keterangan:

Y = Variabel dependen

α = Nilai konstan

B_1, B_2, B_3 = Nilai koefisien regresi

X_1, X_2, X_3 = Variabel independent, yaitu kualitas pelayanan dan promosi

e = Standar skor

3.8.4.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis determinasi juga dikenal sebagai kelipatan determinasi. Koefisien determinasi juga dikenal sebagai R, memberikan nilai positif pada hubungan yang ada antara variabel dependen dan semua variabel independen yang memiliki penjelasan yang sama (Sudarningsih, 2020).

$$R^2 = \frac{(ryx_1)^2 + (ryx_2)^2 - 2(ryx_1)(ryx_2)(rx_1x_2)}{1 - (rx_1x_2)^2}$$

Rumus 3.6 (R^2)

Sumber: Wibowo (Leonardo & Purba, 2020)

Keterangan:

R^2 = Koefisien Determinasi

rx_1 = Korelasi variabel x_1 dengan y

r_{xy_2} = Korelasi variabel x_2 dengan y

$r_{x_1x_2}$ = korelasi variabel x_1 dengan variabel x_2

3.8.5 Uji Hipotesis

3.8.5.1 Uji T (Parsial)

Dengan menggunakan uji parsial (uji-t), hipotesis diuji untuk melihat bagaimana pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Untuk menguji hipotesis, uji-t mensyaratkan bahwa variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen jika nilai probabilitas signifikan 0,05 (Wiyono, 2020).

1. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_1 diterima dan H_0 ditolak
2. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak

3.8.5.2 Uji F (Simultan)

(Iwan & Saputra, 2020) menyatakan bahwa tujuan pengujian ini adalah untuk secara bersamaan menentukan hubungan antara variabel bebas dan terikat. Penelitian ini menggunakan uji f untuk melihat apakah keputusan pembelian dipengaruhi secara simultan oleh kemudahan dan kualitas pelayanan. Nilai f yang ditentukan digunakan untuk tes bersama. Koefisien determinasi (R^2) adalah nilai dari nilai f yang dihitung. Baik atau buruk berdasarkan koefisien determinasi (R^2) uji F. Tidak ditetapkan dengan uji-F. Model lebih baik jika signifikansi dan koefisien determinasi (R^2) lebih tinggi. Aturan untuk tes ini adalah: (Wiyono, 2020)

1. $F_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka H_0 diterima
2. $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ maka H_0 ditolak