

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Gambaran penelitian adalah serangkaian prosedur yang dipakai dalam penelitian, gambaran penelitian sangat penting untuk melakukan penelitian karena menjadi pedoman dalam proses penelitian, seperti melakukan pengambilan data, penentuan sampel, pengumpulan data dan analisis data. Oleh karena itu jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif sangat cocok digunakan untuk penelitian dengan populasi yang besar. Penelitian kuantitatif juga cocok untuk menguji hipotesis dengan menggunakan uji data statistik yang akurat (Sugiyono, 2021). Metode kuantitatif berlandaskan pada filsafat positivisme untuk meneliti populasi atau sampel tertentu dan pengambilan sampel secara random dengan pengumpulan data menggunakan instrumen, analisis data bersifat statistik (Balaka, 2022: 11). Penelitian kuantitatif merupakan cara mengumpulkan data, menganalisis, menyajikan data dan mengelola data sesuai dengan jumlah atau banyaknya yang dibuat dengan objektif untuk menyelesaikan permasalahan atau mengetes hipotesis untuk mengembangkan prinsip umum. Penelitian kuantitatif lebih berfokus pada pengukuran realitas sosial, dan melalui pertanyaan dan pernyataan dalam menemukan kualitas dalam sebuah kejadian dan membangun penelitian dengan numerik.

### 3.2 Sifat Penelitian

Sifat penelitian yang sedang dikembangkan, berbeda dengan penelitian yang sudah pernah dilakukan oleh orang lain, dimana peneliti sudah menyajikan dan menguraikan datanya pada bab sebelumnya. Namun terdapat beberapa perbedaan antara penelitian ini dan penelitian sebelumnya, terutama dalam hal data, variabel, lokasi, jumlah responden, dan teknik pengelolaan data.

### 3.3 Lokasi, Periode Penelitian dan Jadwal Penelitian

#### 3.3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang akan dilakukan penulis untuk menganalisis pengaruh persepsi konsumen, kualitas informasi, dan nilai pelanggan terhadap loyalitas Gojek di Kota Batam.

#### 3.3.2 Periode Penelitian

Periode penelitian ini akan dilakukan dari bulan September 2023 sampai dengan bulan Januari 2024 karena data yang ingin saya dapatkan memerlukan waktu 6 bulan.

**Tabel 3.1** Jadwal Penelitian

| KEGIATAN        | WAKTU KEGIATAN |   |   |   |                |   |   |   |              |   |   |   |               |   |   |   |               |   |   |   |              |   |   |   |
|-----------------|----------------|---|---|---|----------------|---|---|---|--------------|---|---|---|---------------|---|---|---|---------------|---|---|---|--------------|---|---|---|
|                 | AGUSTUS 2023   |   |   |   | SEPTEMBER 2023 |   |   |   | OKTOBER 2023 |   |   |   | NOVEMBER 2023 |   |   |   | DESEMBER 2023 |   |   |   | JANUARI 2024 |   |   |   |
|                 | 1              | 2 | 3 | 4 | 1              | 2 | 3 | 4 | 1            | 2 | 3 | 4 | 1             | 2 | 3 | 4 | 1             | 2 | 3 | 4 | 1            | 2 | 3 | 4 |
| Pengajuan Judul | ■              | ■ | ■ | ■ |                |   |   |   |              |   |   |   |               |   |   |   |               |   |   |   |              |   |   |   |
| Bab 1           |                |   |   |   | ■              | ■ |   |   |              |   |   |   |               |   |   |   |               |   |   |   |              |   |   |   |
| Bab 2           |                |   |   |   |                |   | ■ | ■ |              |   |   |   |               |   |   |   |               |   |   |   |              |   |   |   |
| Bab 3           |                |   |   |   |                |   |   |   | ■            | ■ | ■ |   |               |   |   |   |               |   |   |   |              |   |   |   |
| Kuesioner       |                |   |   |   |                |   |   |   |              | ■ | ■ |   |               |   |   |   |               |   |   |   |              |   |   |   |
| Penelitian      |                |   |   |   |                |   |   |   |              |   | ■ | ■ | ■             | ■ |   |   |               |   |   |   |              |   |   |   |
| Mengelola Data  |                |   |   |   |                |   |   |   |              |   |   |   |               | ■ | ■ | ■ | ■             | ■ |   |   |              |   |   |   |
| Bab 4           |                |   |   |   |                |   |   |   |              |   |   |   |               |   |   |   |               | ■ | ■ |   |              |   |   |   |
| Bab 5           |                |   |   |   |                |   |   |   |              |   |   |   |               |   |   |   |               |   | ■ | ■ |              |   |   |   |
| Daftar Pustaka  |                |   |   |   |                |   |   |   |              |   |   |   |               |   |   |   |               |   |   | ■ | ■            | ■ |   |   |
| Daftar Isi      |                |   |   |   |                |   |   |   |              |   |   |   |               |   |   |   |               |   |   |   |              | ■ | ■ |   |
| Abstrak         |                |   |   |   |                |   |   |   |              |   |   |   |               |   |   |   |               |   |   |   |              |   | ■ | ■ |
| Finalisasi      |                |   |   |   |                |   |   |   |              |   |   |   |               |   |   |   |               |   |   |   |              |   |   | ■ |

Sumber : Peneliti, 2023

### 3.4 Populasi dan Sampel

#### 3.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2021), Populasi adalah kategori luas yang terdiri dari orang-orang dan benda-benda dengan atribut tertentu yang diperiksa peneliti sebelum menarik kesimpulan. Sampel penelitian untuk penelitian ini ditentukan terlebih dahulu dengan mengidentifikasi populasi. Populasi pada penelitian ini mengarah pada masyarakat Kota Batam yang menggunakan aplikasi Gojek. Menurut data jumlah penduduk di Kota Batam berjumlah 1.269.413 jiwa pada tahun 2023. Alasan penulis mengambil di Kota Batam karena sebelumnya penulis sempat melakukan survei dengan beberapa orang, dan mendapatkan respon dari pengguna yang tidak puas terhadap layanan aplikasi gojek. Maka dari itu penulis tertarik dan ingin lebih detail meneliti masalah ini.

**Profil Konsumen Kota Batam 2023** adalah data olahan demografi untuk menggambarkan karakteristik/profil konsumen di wilayah Batam.

Sumber data dari Badan Pusat Statistik (BPS) yang diolah oleh Talenta Data Indonesia (TDI).

Berdasarkan hasil analisa kami, jumlah populasi penduduk Kota Batam 2023 diproyeksikan sebanyak 1.269.413 jiwa.

**Gambar 3.1** Data Populasi Masyarakat Kota Batam

**Sumber :** <https://batamkota.bps.go.id/>

#### 3.4.2 Sampel

Sampel merupakan suatu kumpulan dari subjek dalam populasi yang diteliti dan juga mewakili populasi (Sugiyono, 2021). Dalam memastikan kejelasan penyebaran kuesioner yang dilakukankan untuk penelitian ini. Diperlukan strategi pengambilan sampel untuk menentukan sampel penelitian, maka diperlukan teknik

pengambilan sampel. Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini *probability sampling* dengan menggunakan *cluster sampling* dengan mengelompokkan populasi berdasarkan wilayah atau lokasi. Oleh karena itu penulis mengambil responden berdasarkan lokasi dari berbagai kecamatan yang ada di Kota Batam dan mengambil dari pengguna aplikasi gojek yang berada di Kota Batam. Dari berbagai kecamatan masing-masing akan mewakili sebagai responden. Berdasarkan penyampaian diatas, maka penulis ingin menggunakan rumus slovin sebagai alat ukur untuk menghitung ukuran sampel, dikarenakan populasi yang besar dengan jumlah 1.269.413 jiwa. Berikut cara untuk menentukan jumlah sampel dengan rumus slovin :

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

**Rumus 3.1** Rumus Slovin

Keterangan :

n : Ukuran Sampel / Responden

N : Ukuran Populasi

e : Persentase Kelonggaran Ketelitian Kesalahan Pengambilan Sampel

Cara mencari :

$$n = 1.269.413 / 1 + 1.1269.413 (0,1)^2$$

$$n = 1.269.13 / 1 + 1.1269.413 (0,01)$$

$$n = 1.269.13 / 12.694,13$$

$$n = 1.269.13 / 12.695,13$$

$$n = 99,999 (100) \text{ responden}$$

Dapat dilihat dari hasil perhitungan rumus slovin di atas, maka ditentukan jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. 100 responden ini

akan mewakili masyarakat di Kota Batam dalam pengambilan sampel. Penyebaran kuesioner ini hanya dilakukan kepada 100 responden yang menggunakan aplikasi Gojek di Kota Batam.

### 3.5 Sumber Data

Untuk memperoleh sumber data serta melakukan penelitian, maka harus memiliki teknik dan metode sumber pengumpulan data yang dipakai. Sumber data yang akan dipakai dalam penelitian ini ada 2 adalah:

- a. Sumber data premier : pengambilan data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti, data penelitian ini didapatkan langsung dari hasil penyebaran kuesioner masyarakat Kota Batam sebanyak 100 orang.
- b. Sumber data sekunder : pengambilan data ini langsung dikumpulkan melalui hasil studi pustaka, referensi jurnal

### 3.6 Alat Pengumpulan Data

Media yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian dengan kuesioner yang akan diberikan dan disebarakan kepada 100 responden melalui link Google Form. Jawaban responden akan diukur dengan skala *likert*.

**Tabel 3.2** Skala Likert

| <b>Pernyataan</b>         | <b>Skor/Bobot Penelitian</b> |
|---------------------------|------------------------------|
| Sangat Setuju (SS)        | 5                            |
| Setuju (S)                | 4                            |
| Netral (N)                | 3                            |
| Tidak Setuju (TS)         | 2                            |
| Sangat Tidak Setuju (STS) | 1                            |

**Sumber:** (Hafni Sahir, 2021: 20)

### 3.7 Definisi Oprasional Variabel

**Tabel 3.3** Operasional Variabel

| VARIABEL                | DEFINISI VARIABEL  | INDIKATOR  | SKALA  |
|-------------------------|--|--|--------|
| Persepsi Konsumen (X1)  | Sebuah citra tercipta melalui proses yang memaksa seseorang mengambil keputusan berdasarkan masukan. | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami manfaat produk.</li> <li>b. Memahami apa itu variasi tipe produk.</li> <li>c. Memahami apa itu popularitas merek produk.</li> <li>d. Memahami apa itu keistimewaan produk.</li> <li>e. Memahami apa itu kegunaan produk.</li> </ul> | Likert |
| Kualitas Informasi (X2) | Sejauh mana data yang dikumpulkan akurat dan memenuhi kebutuhan dan harapan setiap orang.            | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Informasi lengkap.</li> <li>b. Informasi akurat.</li> <li>c. Relevan.</li> <li>d. Mudah dipahami.</li> <li>e. Tepat waktu.</li> </ul>  | Likert |
| Nilai Pelanggan(X3)     | Suatu tolak ukur pelanggan memberikan penilaian terhadap suatu usaha.                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Nilai emosional.</li> <li>b. Nilai sosial.</li> <li>c. Nilai kinerja.</li> <li>d. Nilai harga.</li> </ul>  | Likert |
| Loyalitas(Y1)           | Kesetiaan terhadap aplikasi Gojek.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sering melakukan pembelian berulang.</li> <li>b. Pembelian dilakukan di lini produk dan jasa</li> <li>c. Orang harus merekomendasikan orang lain.</li> <li>d. Menampilkan pertahanan terhadap produk serupa dari pesaing.</li> </ul>         | Likert |

Sumber : Peneliti, 2023

**Tabel 3.4** Kuesioner Skala Likert

| No. | Pernyataan  | SS | ST | CS | TS | STS |
|-----|---|----|----|----|----|-----|
|     |   | 5  | 4  | 3  | 2  | 1   |
| 1.  | Saya memahami manfaat aplikasi Gojek                                |    |    |    |    |     |
| 2.  | Saya memahami variasi produk yang diberikan Gojek                   |    |    |    |    |     |
| 3.  | Saya melihat tingginya popularitas merek pada aplikasi Gojek        |    |    |    |    |     |
| 4.  | Saya melihat adanya keistimewaan aplikasi Gojek                     |    |    |    |    |     |
| 5.  | Saya mengerti kegunaan aplikasi Gojek                               |    |    |    |    |     |
| 6.  | Saya mendapatkan informasi yang lengkap pada aplikasi Gojek         |    |    |    |    |     |
| 7.  | Saya melihat keakuratan informasi pada aplikasi Gojek               |    |    |    |    |     |
| 8.  | Informasi yang diberikan sesuai pada aplikasi Gojek                 |    |    |    |    |     |
| 9.  | Saya memahami layanan yang ada pada aplikasi Gojek                  |    |    |    |    |     |
| 10. | Driver tepat waktu dalam melakukan pelayanan                        |    |    |    |    |     |
| 11. | Driver menyapa dengan ramah kepada konsumen                         |    |    |    |    |     |
| 12. | Tingkat keamanan yang diberikan Gojek sangat tinggi                 |    |    |    |    |     |
| 13. | Memberikan respon yang baik pada konsumen                           |    |    |    |    |     |
| 14. | Layanan yang diberikan sesuai dengan harga                          |    |    |    |    |     |
| 15. | Saya tertarik untuk melakukan penggunaan jasa                       |    |    |    |    |     |
| 16. | Saya tertarik untuk menggunakan kembali aplikasi Gojek              |    |    |    |    |     |
| 17. | Saya mendapatkan rekomendasi dari orang lain                        |    |    |    |    |     |
| 18. | Layanan yang diberikan Gojek sangat baik dari pada aplikasi lainnya |    |    |    |    |     |

Sumber : Peneliti, 2023

### 3.8 Metode Analisis Data

#### 3.8.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah metode analisis untuk mendapatkan data yang sedang dianalisis, untuk memberikan kesimpulan jangka lebih luas. Selanjutnya rumus yang digunakan untuk menghitung rentan skala adalah :

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

**Sumber:** (Wintaria & Siagian, 2022: 46)

RS = Rentan Skala

N = Total Sampel

M = Total Alternatif Jawaban

Rentang skala harus didapatkan terlebih dahulu dengan skor minimal dan maksimal. Jumlah sampel sebanyak 100 responden dan nilai alternatif berbeda ada 5. Nilai skala yang diperoleh dalam perhitungan ini adalah :

$$RS = \frac{100(5-1)}{5}$$

$$RS = \frac{400}{5}$$

$$RS = 80$$

**Tabel 3.5 Rentang Skala**

| No | Rentan Skala | Kriteria            |
|----|--------------|---------------------|
| 1  | 100 – 180    | Sangat Tidak Setuju |
| 2  | 181 – 261    | Tidak Setuju        |
| 3  | 262 – 342    | Netral              |
| 4  | 343 – 423    | Setuju              |
| 5  | 424 - 504    | Sangat Setuju       |

**Sumber:** Peneliti, 2023

### 3.8.2 Uji Kualitas Data

Dalam penelitian, data yang sudah didapatkan akan di uji dengan metode uji validitas dan uji realibitas untuk menganalisis data.

#### 3.8.2.1 Uji Validitas

Uji validitas yaitu untuk mengukur keabsahan suatu kuesioner. Kuesioner dibilang valid jika pertanyaan dalam kuesioner bisa mengungkapkan sesuatu yang diukur dalam kuesioner.

$$r_{xy} = \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{N\sum x^2 - (\sum x)^2\} \{N\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

**Rumus 3.3** *Pearson Product Moment*

**Sumber :** (Hafni Sahir, 2021: 32)

Keterangan :

$r_{xy}$  = koefisien korelasi antara x dan y

$N$  = jumlah subjek

$\sum xy$  = jumlah perkalian antara skor x dan skor y

$\sum x$  = jumlah total skor x

$\sum y$  = jumlah total skor y

$\sum x^2$  = jumlah dari kuadrat x

$\sum y^2$  = jumlah dari kuadrat y

Korelasi *product moment pearson* ini dilambangkan ( $r$ ) dengan ketentuan bahwa nilai  $r$  tidak lebih dari nilai ( $-1 < r < 1$ ). Apabilah nilai  $r = -1$  artinya korelasinya negatif sempurna, jika  $r = 0$  artinya tidak ada korelasi dan apabila nilai  $r = 1$  berarti korelasinya sangat kuat. Sedangkan arti harga  $r$  akan dikonsultasikan dengan tabel interpretasi nilai  $r$  sebagai berikut :

**Tabel 3.6** Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai R

| Interval Koefisien | Tingkat Hubungan |
|--------------------|------------------|
| 0,80 – 1,00        | Sangat Kuat      |
| 0,60 – 0,80        | Kuat             |
| 0,40 – 0,60        | Cukup Kuat       |
| 0,20 – 0,40        | Rendah           |
| 0,00 – 0,20        | Sangat Rendah    |
| $r_{xy} \leq 0,00$ | Tidak Valid      |

**Sumber :** (Dian Mawarsari, 2023: 11)

### 3.8.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas yaitu untuk mengukur sejauh mana hasil relatif konsisten apabila diukur ulang. Jika pertanyaan sudah memenuhi syarat uji validitas, maka baru bisa lanjut ke uji reliabilitas.

$$r_{11} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum S_i}{st} \right) \quad \text{Rumus 3.4 Cronbach Alpha}$$

**Sumber :** (Hafni Sahir, 2021: 33)

Keterangan :

$r_{11}$  = nilai reliabilitas

$k$  = jumlah item

$\sum S_i$  = jumlag varian skor item

$St$  = varian total

Reliabel ini artinya adalah dapat dipercaya jadi dapat diandalkan, butir kuesioner dapat dikatakan reliabel (layak) jika *cronbach alpha* > 0,60 dan dikatakan tidak reliabel *cronbach alpha* jika < 0,60 pada pengolahan data dengan program *software* komputer yaitu SPSS.

### 3.8.3 Uji Asumsi Klasik

Model regresi yang baik harus memiliki distribusi data normal atau mendekati normal dan bebas dari asumsi regresi. Uji asumsi regresi dalam penelitian ini terdiri dari :

#### 3.8.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan mengetahui apakah variabel acuan atau residual dalam tabel regresi memiliki fungsi normal. Data akan diuji menggunakan histogram dan P-P Plot of *Regression standardized residual* untuk menunjukkan bahwa data berdistribusi normal (Sugiyono, 2021).

#### 3.8.3.2 Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas ini digunakan untuk menguji tidak atau adanya korelasi antar variabel.

$$\text{VIF} = (\text{bi}^{\wedge}) = \frac{1}{(1 - R_j^2)} \quad \text{Rumus 3.5 Hitung Nilai VIF}$$

Sumber : (Hafni Sahir, 2021: 70)

Keterangan :

$R_j^2$  = Koefisien determinasi

VIF merupakan *variance inflation* faktor. Ketika  $R_j^2$  mendekati satu atau dengan kata lain ada kolinearitas variabel independen maka VIF akan naik dan Jika  $R_j^2 = 1$ , maka nilai tidak terhingga. Jika nilai VIF semakin membesar, maka diduga ada Multikolonieritas antar varibabel independen atau jika VIF melebihi angka 10 maka bisa disimpulkan ada Multikolonieritas. Masalah Multikolonieritas juga bisa dideteksi dengan melihat nilai *tolerance*. Nilai *tolerance* (TOL) bisa dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{TOL} = (1 - R_j) = \frac{1}{VIF}$$

**Rumus 3.6** Hitung Nilai TOL

**Sumber :** (Hafni Sahir, 2021: 70)

Keterangan :

$R_j^2$  = Koefisien determinasi

### 3.8.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas ini digunakan untuk menguji dalam model regresi apakah mempunyai variabel yang konstan dan residual antara error. Jika dalam meneliti terdapat gejala heteroskedastisitas dikaji menggunakan metode *scatterplot*, yang bertujuan untuk mengkaji apakah model regresi terjadi ketidak samaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain.

### 3.8.4 Uji Pengaruh

#### 3.8.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda yaitu berhubungan dengan analisis regresi linear sederhana, menambah variabel bebas yang hanya satu menjadi dua atau lebih.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

**Rumus 3.7** Regresi Linear Berganda

**Sumber :** (Ronauli Sitanggang, 2021: 44)

Keterangan :

$X_n$  = Variabel bebas ke-n

$Y$  = Variabel terikat (angka yang diprediksikan)

$b$  = Koefisien regresi

$a$  = Konstanta (angka  $Y$  bila  $X_1, X_2, \dots, X_n = 0$ )

$X_1 \& X_2$  = Variabel bebas

### 3.8.4.2 Analisis Determinasi

Analisis determinasi ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruhnya dengan bersamaan dengan pengaruh terhadap variabel dependen.

$$\text{KP} = r^2 \times 100\% \quad \text{Rumus 3.8 Koefisien Determinasi}$$

Sumber : (Hafni Sahir, 2021: 54)

Keterangan :

Kp = Nilai koefisien determinasi

R<sup>2</sup> = Nilai koefisien korelasi

## 3.9 Uji Hipotesis

Uji hipotesis merupakan suatu perbandingan nilai sampel yang berasal dari data penelitian dengan nilai hipotesis data populasi. Tujuannya yaitu sebagai jawaban sementara dalam permasalahan penelitian.

### 3.9.1 Uji T (Parsial)

Uji T ini digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara terpisah atau masing-masing dengan variabel Y.

$$t \text{ hitung} = \frac{b_i}{S_{b_i}} \quad \text{Rumus 3.9 Uji T}$$

Sumber : (Ronauli Sitanggang, 2021: 44)

Keterangan :

S<sub>bi</sub> = Standar *error* variabel

B<sub>i</sub> = Koefisien regresi variabel

H0 :  $t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$  maka tidak terdapat pengaruh antara variabel dependent terhadap variabel independent.

H1 :  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  maka terdapat pengaruh antara variabel dependen terhadap variabel independent.

### 3.9.2 Uji F (Simultan)

Uji F ini digunakan untuk mengetahui pengaruh seluruh variabel independent dengan bersamaan variabel dependen. Hipotesis yang digunakan dalam pengujian ini adalah :

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

**Rumus 3.10** Uji F

**Sumber :** (Hafni Sahir, 2021: 53)

Keterangan :

R = Koefisien korelasi ganda

k = Jumlah variabel independen

n = Jumlah anggota sampel

Pembuktian dicoba dengan metode menyamakan angka f hitung dengan dengan f tabel pada tingkat kepercayaan 5% dan derajat kebebasan  $df = (n-k-1)$  di mana n adalah jumlah responden dan k adalah jumlah variabel. Hipotesis yang digunakan dalam pengujian ini adalah :

Ho : Variabel-variabel bebas tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya.

Ha : Variabel-variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya.