

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Menurut (Kurniawan 2014: 67) desain penelitian merupakan suatu pedoman kerja penelitian supaya bisa berjalan secara efektif dan efisien. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Menurut (Sugiyono 2012: 8) metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme, berguna untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data memakai instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif (statistik) yang mempunyai tujuan menguji hipotesis yang sudah ditetapkan. Peneliti menjelaskan mengenai pengaruh Citra Merek, Kepercayaan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Gojek Di Kota Batam.

3.2 Operasional Variabel

Menurut (Sugiyono 2012: 38) variabel penelitian berdasarkan pada segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti agar menghasilkan informasi tentang hal tersebut, kemudian dapat di ambil kesimpulannya.

Variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi penyebab adanya perubahan dinamakan variabel bebas atau *independent variable* (X), sedangkan variabel yang menyebabkan timbulnya akibat atau yang dipengaruhi dinamakan dengan variabel terikat atau *dependent variable* (Y). Variabel yang akan dipakai dalam penelitian yaitu variabel bebas dan variabel terikat.

3.2.1 Variabel Independen Atau Variabel Bebas

Menurut pernyataan (Sugiyono 2012: 39) variabel independen juga dikatakan sebagai variabel *stimulus, prediktor, antecedent*. Di dalam bahasa Indonesia juga dibilang dengan variabel bebas yang merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadikan penyebab adanya perubahan yang timbul dari variabel dependen (terikat). Pada penelitian ini variabel bebas yang akan digunakan yaitu Citra Merek (X1), Kepercayaan (X2) dan Nilai Pelanggan (X3).

3.2.2 Variabel Dependen Atau Terikat

Menurut pendapat (Sugiyono 2012:39) biasanya dikatakan sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Didalam bahasa Indonesia biasanya dikatakan dengan variabel terikat yaitu variabel yang menimbulkan adanya akibat atau yang dipengaruhi dari variabel bebas. Pada penelitian ini variabel terikatnya (Y) yaitu Kepuasan Pelanggan.

Keseluruhan variabel, definisi variabel, indikator variabel dan skala ukur pada data akan dijabarkan pada tabel 3.1 dibawah ini:

Tabel 3.1 Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator Variabel	Skala
1	Citra Merek (X1)	(Tjiptono, 2015: 49) mengemukakan bahwa citra merek merupakan deskripsi asosiasi dan kepercayaan pelanggan terhadap merek tertentu berdasarkan pengalaman dan keyakinan yang diberikan kepada pelanggan sehingga melekat dipikiran pelanggannya.	1. <i>Recognition</i> 2. <i>Reputation</i> 3. <i>Affinity</i>	<i>Likert</i>

Lanjutan **Tabel 3.1** Operasional Variabel

2	Kepercayaan (X2)	Menurut (Sumarwan, 2011:12) menyatakan bahwa kepercayaan merupakan ungkapan perasaan pelanggan mengenai suatu objek tertentu yang dapat dirasakan atau tidak, disukai atau tidak disukai oleh konsumen yang memberikan gambaran sebuah rasa percaya atas objek, atribut atau manfaatnya yang sudah dirasakan sebelumnya.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kredibilitas 2. Keandalan penjual 3. Keperdulian 4. Keamanan 5. Kerahasiaan 6. Kompensasi kerugian 7. Citra penjual 8. Kejujuran penjual 	<i>Likert</i>
3	Nilai Pelanggan (X3)	Pendapat dari (Kotler 2012:36) nilai pelanggan yaitu selisih dari total biaya untuk pelanggan dimana biaya yang dibebankan pelanggan dari pemakaian setiap produk atau jasa dengan nilai total biaya pelanggan, merupakan manfaat yang didapat dari pelanggan atas produk ataupun jasa yang digunakan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nilai pengorbanan 2. Nilai emosional 3. Nilai fungsional 	<i>Likert</i>
4	Kepuasan Pelanggan (Y)	Menurut (Fandy. Tjiptono, 2014: 353), menyatakan bahwa kepuasan pelanggan yaitu suatu keadaan yang muncul dari perasaan untuk mengevaluasi suatu produk atau pengalaman layanan. atau pengalaman layanan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Harapan (<i>expectations</i>) 2. Kinerja (<i>performance</i>) 3. Perbandingan (<i>Comparison</i>) 4. Pengalaman (<i>Experience</i>) 5. Konfirmasi (<i>Confirmation</i>) atau diskonfirmasi (<i>Disconfirmati on</i>) 	<i>Likert</i>

Sumber: Peneliti, data diolah 2020

3.3 Populasi Dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut pendapat (Sugiyono 2012:80) populasi yaitu cakupan wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang memiliki kuantitas dan karakter yang berbeda beda yang telah dituju untuk melakukan penelitian oleh peneliti agar diambil kesimpulannya.

Populasi tidak hanya sekedar jumlah total yang akan diteliti yang terdapat pada obyek atau subyek, namun termasuk semua karakter yang berbeda beda dimiliki oleh subyek atau obyek. Pada penelitian ini populasinya yaitu pada masyarakat di Kota Batam khususnya di Kelurahan Sei Panas, Kecamatan Batam Kota, Kepulauan Riau sebanyak 25.361 (BPS Batam 2019:24).

3.3.2 Sample

Menurut pernyataan (Sugiyono 2012:81) yaitu sebagian dari total jumlah karakteristik yang mewakili dari populasi tersebut. Apabila populasi sangat banyak, tidak mungkin dapat mengambil semuanya untuk dijadikan sampel penelitian dikarenakan keterbatasan biaya, waktu dan tenaga, maka dari itu peneliti akan memakai sampel yang sudah diambil dari populasi. Teknik pengambilan sampel penelitian yang akan dipakai secara *Simple Random Sampling* yaitu pengambilan anggota sampel yang dilakukan secara acak (*random*) tanpa memperhatikan strata yang ada didalam populasi (Sugiyono,

2012: 82). Jumlah sampel pada penelitian ini diketahui dengan menggunakan rumus slovin dengan tingkat error 5%. Maka ukuran sampel adalah:

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

Rumus 3.1 Rumus Slovin

Sumber: (Anwar Sanusi 2011: 101)

Keterangan:

n = Jumlah total sampel

N = Jumlah total populasi

e = error level (tingkat kesalahan) 5% atau 0,05

populasi dalam penelitian ini berjumlah 25.361 dan presisi yang ditetapkan atau tingkat kesalahan 5% atau 0,05, dikarenakan keterbatasan dana dan tenaga maka besarnya penentuan sampel pada penelitian ini yaitu:

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

$$n = \frac{25.361}{1 + 25.361(0,05^2)}$$

$$n = \frac{25.361}{1 + 25.361 (0,0025)}$$

$$n = \frac{25.361}{1 + 63,4025}$$

$$n = \frac{25.361}{64,4025}$$

$n = 393,789$ dibulatkan menjadi 394

Berdasarkan nilai yang diketahui dari rumus slovin, maka totalnya adalah jumlah responden yang dijadikan sampel sebanyak 394 orang.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

3.4.1 Kuesioner Atau Angket

Untuk memperoleh data sebagai bahan penelitian yang digunakan peneliti dengan menggunakan metode Kuesioner. Peneliti melakukan penyebaran daftar pertanyaan yang dibuat kuesioner kepada para responden pengguna Gojek kepada Masyarakat di Kota Batam khususnya di Kelurahan Sei Panas, Kecamatan Batam Kota, kepulauan Riau.

Menurut (Sugiyono 2012: 142) menyatakan kuesioner adalah teknik pengumpulan data kepada responden yang dikerjakan dengan cara membagikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan secara tertulis untuk memberikan tanggapan. Pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner atau angket dianggap teknik yang efisien.

Bukan hanya itu, kuesioner atau angket cara ideal bagus untuk digunakan apabila jumlah responden sangat banyak dan berbeda di wilayah diberbagai tempat, kuesioner bisa terbuka ataupun tertutup, bisa dibagikan kepada responden secara tatap muka, dikirim lewat pos atau email dan juga internet.

3.4.2. Alat Pengumpulan Data

Alat yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu dengan cara membagikan daftar pertanyaan atau pernyataan kepada 394 responden untuk dimintai tanggapan.

Skala pengukuran yang akan digunakan adalah skala *likert*. Menurut (Anwar Sanusi 2011: 59) skala *likert* yaitu skala berdasarkan pada penjumlahan sikap responden untuk merespon setiap indikator pernyataan pada tiap variabel yang sedang diukur. Dengan menggunakan skala *likert*, variabel yang akan diukur dijelaskan menjadi indikator variabel yang selanjutnya indikator tersebut digunakan sebagai tolak ukur untuk penyusunan item instrumen berbentuk pernyataan.

Menurut pernyataan (Sugiyono 2012: 93) jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala *likert* mempunyai gradasi yaitu sangat positif sampai sangat negatif, yang bisa seperti kata-kata yang akan dikasih nilai skor, seperti;

Sangat setuju/selalu/sangat positif	= 5
Setuju/sering/positif	= 4
Ragu-ragu/kadang-kadang/netral	= 3
Tidak setuju/hampir tidak pernah/negatif	= 2
Sangat tidak setuju/tidak pernah/sangat negatif	= 1

3.5 Teknik Analisis Data

Pendapat (Anwar Sanusi 2011: 115) tentang teknik analisis data yaitu mendeskripsikan teknik analisis apa saja yang akan dipakai oleh peneliti untuk menganalisis data yang sudah terkumpul serta menentukan alat pengujiannya.

Penelitian yang akan dikerjakan biasanya ada keterlibatan beberapa variabel yang berbeda-beda tergantung pada permasalahan penelitian yang ditelitinya. Data yang digunakan dengan skala ukur pun berbeda antara peneliti dengan beberapa penelitian yang lain. Maka dari itu peneliti memilih teknik analisis data kuantitatif dengan menggunakan statistik untuk menganalisis data dengan statistik deskriptif.

3.5.1 Analisis Deskriptif

Menurut (Sugiyono, 2012 :147) yaitu statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang sudah terkumpul sebagaimana adanya tanpa ada maksud untuk membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Yang termasuk dalam statistik deskriptif antara lain adalah penyajian data melalui tabel, grafik, diagram lingkaran, pictogram, perhitungan modus, median, mean (pengukuran tendensi sentral), perhitungan desil, persentil, perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata dan standar deviasi, perhitungan persentase.

Analisis ini akan menggunakan alat bantuan komputer dan aplikasi statistik yaitu software program SPSS versi 25. Pengujian pada data akan dianalisa guna mendapatkan gambaran sebuah hubungan pengaruh atau peranan antar variabel-variabel bebas dan variabel terikat yang ada pada penelitian ini.

3.5.1.1 Uji Kualitas Data

Uji keabsahan data pada penelitian, kebanyakan dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif,

dimana kriteria utama terhadap data hasil penelitian yaitu, valid, reliabel dan obyektif (Sugiyono, 2012 :267).

3.5.2.1 Uji Validitas

Menurut pendapat (Kurniawan, 2014: 89) yaitu suatu ukuran yang menjelaskan suatu tingkatan keandalan atau keabsahan suatu alat ukur yang akan dipakai. Uji ini biasanya dipakai untuk mengukur valid tidaknya suatu datapenelitian . Menurut (Sugiyono, 2012:121) valid nya suatu intsrumen berarti alat ukur yang dipakai untuk mengelolah data bisa digunakan untuk mengukur data yang seharusnya diukur.

Uji validitas juga dipakai untuk mengukur ketepatan suatu item pada kuesioner, pengujian validitas pada tiap butir pertanyaan menggunakan analisis item, dengan cara mengkorelasikan hasil skor pada tiap butir dengan skor total berupa hasil dari jumlah skor disetiap butir (Sugiyono 2012: 133). Berdasarkan dari niali korelasi yang didapatkan akan dipakai untuk mengukur nilai validitas suatu item agar dapat ditentukan apakah suatu item bisa tidaknya untuk digunakan. Dari hasil dapat ditentukan layak atau tidaknya suatu item akan menggunakan uji signifikan koefisiensi korelasi yang biasanya dilakukan pada taraf signifikan 0,05 Besaran nilai koefisien korelasi menggunakan rumus dibawah ini:

$$r_{xy} = \frac{n \sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{\{n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2\} \{n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2\}}}$$

Rumus 3.2 Korelasi Product Moment

Sumber: (Sugiyono 2012: 183)

Keterangan:

r_{xy} : Koefiensi Korelasi

n : Jumlah responden

x : Skor butir

y : Skor total

3.5.2.2 Uji Reliabilitas

Pendapat dari (Kurniawan, 2014: 102) merupakan pengujian yang dapat dipakai guna mengetahui konsistensi dan kestabilan pada alat ukur yang dipakai bisa dipercaya. Untuk uji ini peneliti menggunakan program SPSS versi 25. Alat ukur akan ditentukan reliabelnya apabila hasil nilai cronbach alpa $> 0,6$.

3.5.2.3 Uji Asumsi Klasik

3.5.3.1 Uji Normalitas

Pendapat (Kurniawan, 2014: 156) uji ini digunakan untuk menentukan dari hasil nilai residual apakah terdistribusi normal atau tidaknya suatu data. Ciri-ciri data terdistribusi normal, bentuk distribusi yang berada ditengah (mede ,mean, ,median yang berada di tengah). Tujuan yang diharapkan dari penelitian untuk menentukan hasil sampel apakah bisa mewakili distribusi sebuah populasi tersebut. Uji normalitas dapat juga menggunakan *histogram regression residual* yang sudah distandarkan dan bisa memakai nilai kolmogorov smirnov. Dikatakan distribusi normal apabila hasil nilai kolmogorov smirnov nilainya $> 0,05$.

3.5.3.2 Uji Multikolonieritas

Mempunyai tujuan untuk melihat ada tidaknya variabel bebas yang mempunyai kesamaan dengan variabel bebas lainnya atau tidak menyebabkan korelasi diantara variabel bebas (Kurniawan, 2014: 157). Pengujian dapat dilakukan dengan perbandingan hasil nilai toleransi (*tolerance value*) dan hasil *variance inflation factor* (VIF) disyaratkan yaitu hasil toleransi $> 0,01$ serta hasil $VIF < 10$.

3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas adalah untuk melihat apakah ada nilai ketidaksamaan jenis variabel dalam model yang tak sama (Kurniawan, 2014: 156). Konsekuensi Heteroskedastisitas pada model regresi yaitu pentapan yang dihasilnya tidak efisien, walaupun sedikit atau banyaknya sampel tersebut. Sebuah model dapat dikatakan memiliki suatu masalah Heteroskedastisitas dengan kata lain ditemui jenis variabel pada model yang takda kesamaannya. Dalam melaksanakan Uji Heteroskedastisitas bisa memakai uji *park gleysler* dengan cara menghubungkan nilai absolut residualnya bersama masing-masing variabel independen. Bila hasil nilai probabilitas mempunyai nilai signifikan $>$ dari nilai α 0,05 dan akhirnya model tidak terindikasi Heteroskedastisitas.

3.5.4 Uji Pengaruh

3.5.4.1 Uji Regresi Linier Berganda

Menurut (Anwar Sanusi 2011: 134) merupakan penyebaran dari regresi linier sederhana, yang artinya setiap penambah jumlah variebel bebas yang tadinya satu menjadi dua atau beberapa variabel bebas lainnya.

Pada penelitian ini terdapat 1 variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan dan 3 variabel bebas yaitu Citra Merek, Kepercayaan dan Nilai Pelanggan.

Jadi regresi linier berganda dapat dinyatakan dalam persamaan matematika sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Rumus 3.3 Regresi Linier Berganda

Sumber : (Anwar Sanusi 2011:135)

Keterangan:

Y = Kepuasan Pelanggan

α = Nilai Konstanta

$b_1b_2b_3$ = Nilai koefisien regresi

X_1 = Citra Merek

X_2 = Kepercayaan

X_3 = Nilai pelanggan

e = variabel pengganggu/ standar error

3.5.4.2 Uji Determinasi (R^2)

Koefisiensi determinasi dipakai untuk mengukur seberapa jauh keberadaan model dapat menjelaskan variasi variabel bebas. Apabila nilai koefisiensi determinasinya sedikit artinya kemampuan variabel bebas untuk menjelaskan variabel terikat terbatas. Maksud dari pendapat (Kurniawan, 2014:185) nilai koefisien determinasi itu diantara nol dan satu. R^2 menjelaskan proporsi variasi dalam variabel dependen yang diketahui oleh variabel independen yaitu lebih dari satu variabel secara bersamaan (Anwar Sanusi 2011: 136).

Nilai R^2 nya sedikit artinya keberadaan variabel independen untuk menjabarkan variasi variabel dependen sangat ada keterbatasannya. Nilai sedikit yang menyentuh satu artinya variabel-variabel independen akan menginformasikan seluruh informasi yang diperlukan guna meramalkan variasi variabel dependen.

3.5.5 Uji Hipotesis

Menurut (Anwar Sanusi 2011: 144) sama artinya dengan uji tes signifikansi koefisien regresi linear berganda secara parsial yang terkait dengan pernyataan hipotesis suatu penelitian. Dalam penelitian ini akan menggunakan hipotesis yang akan diuji dengan dua metode yaitu uji parsial (uji t) dan uji simultan (uji F).

3.5.5.1 Uji Parsial (Uji t)

Uji statistik t digunakan untuk menampilkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual untuk menjelaskan variasi variabel dependen.

Rumus uji t adalah sebagai berikut:

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

Rumus 3.4 t Hitung

Sumber : (Sugiyono 2012: 184)

Keterangan:

t = Nilai t yang dihitung

r = Koefisien korelasi

r^2 = Koefisien determinasi

n = Jumlah anggota sampel

Rumusan hiotesis :

Ho : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen.

Ha : Adanya pengaruh yang signifikan antara variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen.

Kriteria penilaiannya :

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

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

3.5.5.2 Uji Simultan (Uji F)

Uji F dipakai dalam melihat apakah model regresi bisa dipakai dalam memprediksikan variabel dependen. Rumus F hitung adalah:

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

Rumus 3.5 F Hitung

Sumber : (Sugiyono 2012:192)

Keterangan:

R = Koefisien korelasi ganda

k = jumlah variabel independen

n = Banyaknya anggota sampel

Rumusan hipotesis:

Ho : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen

Ha : Adanya pengaruh yang signifikan antara variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen.

Kriteria penilaiannya :

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

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

3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.6.1 Lokasi Penelitian

Peneliti melakukan penelitian terhadap masyarakat pengguna Gojek disemua kalangan dan strata. Di masyarakat Batam kelurahan Sei Panas, Kecamatan Batam Kota, Karena jumlah penduduk dianggap sebagai pengguna Gojek selain itu terletak di tengah-tengah kota.

3.6.2 Jadwal penelitian

Penelitian ini dikerjakan selama lima bulan lebih kurangnya terhitung dari bulan September 2020 sampai dengan bulan Januari 2021 hingga selesainya tugas dalam penelitian ini. Di bawah ini adalah jadwal penelitian bisa yang disajikan dalam bentuk tabel:

Tabel 3.2 Jadwal Penelitian

Kegiatan	Tahun, Bulan dan Pertemuan													
	2020										2021			
	Sep	Okt				Nov		Des			Jan			Feb
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Pengajuan judul dan Objek penelitian	■													
Pengambilan Data		■	■	■										
Studi Pustaka				■	■	■								
Metodologi Penelitian						■	■							
Penyusunan Kuesioner							■	■						
Penyebaran Kuesioner								■	■	■				
Pengolahan Data										■	■	■	■	
penyelesaian Penelitian														■

Sumber : peneliti, 2021