BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Tempat dan Waktu Penelitian

Untuk pengumpulan data dan informasi yang dibutuhkan, maka penulis melakukan penelitian di wilayah kota Bogor pada bulan bulan Maret sampai Agustus 2022, sesuai dengan jadwal yang tertera dibawah ini :

Tabel 3. 1. Jadwal Pelaksanaan Penelitian

No	Kegiatan	Maret 2022				April 2022				Mei 2022				Juni 2022				Juli 2022				Agustus 2022			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Observasi awal	■	■	■	■																				
2	Pengajuan izin penelitian					■																			
3	Persiapan instrumen penelitian					■	■	■	■	■															
4	Pengumpulan data													■	■										
5	Pengolahan data													■	■										
6	Analisis dan evaluasi																	■	■						
7	Penulisan laporan																					■	■		
8	Seminar hasil penelitian																								

Sumber: Rencana Penelitian (2022)

3.2. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey yaitu metode untuk pengumpulan data primer pada informasi yang diperoleh dari responden. Pengumpulan data dilakukan menggunakan instrumen kuesioner atau angket. Berdasarkan tingkat eksplanasinya, tergolong sebagai penelitian asosiatif kausal yaitu penelitian untuk mengetahui hubungan sebab akibat. Hubungan atau pengaruh variabel bebas dimensi kualitas pelayanan (wujud fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) terhadap variabel terikat kepuasan pelanggan.

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi ialah wilayah generalisasi yang terdiri atau subjek yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono 2016:117). Populasi merupakan keseluruhan objek yang diteliti. Berdasarkan data BPS tahun 2020, jumlah penduduk kota Bogor sebanyak 1.04 juta jiwa.

Tabel 3. 2. Jumlah Penduduk Kota Bogor

Kecamatan	Jumlah Penduduk (Jiwa)
Bogor Barat	233.637
Tanah Sareal	218.094
Bogor Selatan	204.030
Bogor Utara	186.724
Bogor Timur	104.327
Bogor Tengah	96.258
Total	1.043.070

Sumber : BPS Kota Bogor 2020

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah keseluruhan pengguna layanan transportasi *online* Gojek di kota Bogor.

3.3.1 Sampel

Sampel ialah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono 2015:73) . Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat kota Bogor pengguna layanan transportasi *online* GOJEK yang berusia diatas 17 tahun. Guna menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini, penulis menggunakan tehnik pengambilan sampel dengan Rumus Slovin, sebagai berikut :

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

Keterangan :

n = Banyaknya sampel

N = Populasi

e = Error level (tingkat kesalahan) umumnya digunakan 1%, 5% atau 10%

Berdasarkan rumus slovin dengan error level 0.1 diperoleh ukuran sampel sebanyak 99.9 orang dan dibulatkan menjadi 100 orang.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan :

1. Data Primer

Data primer yang digunakan yaitu melalui penyebaran kuesioner yaitu teknik pengumpulan data dengan cara memperoleh data melalui responden dengan menyebarkan beberapa pertanyaan tertulis kepada konsumen yang menggunakan jasa transportasi *online* GOJEK .

2. Data Sekunder

Penelitian kepustakaan yaitu data yang diperoleh dari membaca buku, literatur, catatan, majalah, artikel internet dan bacaan lainnya yang berhubungan dengan masalah yang diteliti

3.5. Definisi Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2013:58), variabel penelitian pada dasarnya adalah sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini, terdiri dari dua macam variabel, yaitu variabel terikat (*dependent variable*) atau variabel yang tergantung pada variabel lainnya, serta variabel bebas (*independent variable*).

3.5.1 Variabel Bebas

Variabel bebas (*independent variable*) ialah variabel yang mempengaruhi variabel terikat (*dependent variable*) atau sering disebut variabel Y. Dalam penelitian ini digunakan variabel bebas yaitu dimensi kualitas pelayanan. Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yang meliputi :

X1 Bukti fisik (*tangible*)

- a. Kebersihan kendaraan
- b. Kondisi kendaraan
- c. Kelengkapan kendaraan

- d. Representasi fisik
 - e. Identitas
- X2 Kehandalan (*reliability*)
- a. Kecepatan Order
 - b. Kelancaran Berkendara
 - c. Pelayanan konsumen sesuai prosedur.
 - d. Kemudahan pemesanan
 - e. Ketepatan waktu
- X3 Daya tanggap (*responsiveness*)
- a. Memberi kesan positif kepada pelanggan
 - b. Penyampaian informasi yang jelas
 - c. Responsif untuk segala permintaan pelanggan
- X4 Jaminan (*assurance*)
- a. Kenyamanan berkendara
 - b. Pengetahuan lalu-lintas
 - c. Sopan santun terhadap pelanggan
 - d. Memberi keyakinan kepada pelanggan
 - e. Kompetensi berkendara
- X5 Empati (*empathy*)
- a. Pemahaman kebutuhan pelanggan
 - b. Tarif yang jelas dan murah sesuai dengan tujuan pelanggan
 - c. Perhatian individual kepada pelanggan

3.5.2 Variabel Terikat

Variabel terikat (*dependent variable*) ialah variabel yang dapat dipengaruhi oleh variabel lain dalam hal ini variabel bebas (*independent variable*). Dalam penelitian ini digunakan variabel terikat (Y) yaitu kepuasan pelanggan. Benyamin Molan (2007) berpendapat bahwa indikator kepuasan pelanggan jasa, yaitu :

1. Kesesuaian pelayanan dengan yang diharapkan, dalam hal ini berkaitan dengan persepsi pelanggan apakah kualitas jasa yang diterimanya sesuai atau tidak dengan yang dijanjikan penyedia jasa terhadap harapan pelanggan.

2. Kesesuaian pelayanan dengan tarif yang dibayarkan, dalam hal ini berkaitan dengan persepsi pelanggan atas apa yang mereka rasakan apakah pelayanan yang mereka terima sesuai dengan biaya atau tarif yang telah mereka bayarkan untuk menikmati pelayanan tersebut.
3. Kepuasan pelanggan yang ditawarkan, dalam hal ini berkaitan dengan persepsi puas atau tidaknya pelanggan atau pelayanan yang ditawarkan dibandingkan dengan penyedia jasa lainnya.

3.6. Teknik Analisis Data

3.6.1 Skala dan angka penafsiran

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan analisis statistik deskriptif, yaitu dengan menyebarkan 100 kuesioner yang diisi oleh para konsumen GO-JEK. Statistik deskriptif memberikan gambaran mengenai suatu data. Dalam hal ini, statistik deskriptif menjelaskan mengenai karakteristik responden dan variabel yang digunakan. Gambaran umum mengenai karakteristik responden dijelaskan dengan tabel statistik responden yang diukur dengan skala nominal. Kuesioner menggunakan Skala Likert dengan rumusan sebagai berikut:

Tabel 3. 3. Skala Likert

SS	Sangat Setuju	diberi skor 5
S	Setuju	diberi skor 4
N	Netral	diberi skor 3
TS	Tidak Setuju	diberi skor 2
STS	Sangat Tidak Setuju	diberi skor 1

Dengan menggunakan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Selanjutnya indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Jawaban atas pertanyaan atau pernyataan itulah yang nantinya akan diolah sampai menghasilkan kesimpulan.

Guna menentukan gradasi hasil jawaban responden maka diperlukan angka penafsiran. Angka penafsiran inilah yang digunakan dalam setiap penelitian kuantitatif untuk mengolah data mentah yang akan dikelompok-kelompokkan sehingga dapat diketahui hasil akhir degradasi atas jawaban responden, apakah responden sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju atau bahkan sangat tidak setuju atas apa yang ada dalam pernyataan tersebut.

Adapun penentuan interval angka penafsiran dilakukan dengan cara mengurangkan skor tertinggi dengan skor terendah dibagi dengan jumlah skor sehingga diperoleh interval penafsiran seperti terlihat pada Tabel 3.4. di bawah ini :

$$\begin{aligned} \text{Interval Angka Penafsiran} &= (\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}) / n \\ &= (5 - 1) / 5 \\ &= 0,80 \end{aligned}$$

Tabel 3. 4. Angka Penafsiran

INTERVAL PENAFSIRAN	KATEGORI
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Setuju
1,81 – 2,60	Tidak Setuju
2,61 – 3,40	Netral
3,41 – 4,20	Setuju
4,21 – 5,00	Sangat Setuju

Sumber: Hasil Penelitian, 2022 (Data Diolah)

Adapun Rumus penafsiran yang digunakan adalah :

$$M = \frac{\Sigma f(X)}{n}$$

Keterangan:

- M = Angka penafsiran
- F = Frekuensi jawaban
- X = Skala nilai
- n = Jumlah seluruh jawaban

3.6.2. Persamaan Regresi

Penelitian ini menggunakan model analisis regresi linier berganda. Model regresi berganda bertujuan untuk memprediksi besar variabel dependen dengan menggunakan data variabel independen yang sudah diketahui besarnya (Variabel independen terdiri

dari *tangibles* (X1), *realibility* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4) dan *empathy* (X5) sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan pelanggan (Y). Rumus persamaan regresi yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_1X_2X_3X_4X_5 + e$$

dimana :

Y	= Kepuasan pelanggan
a	= Nilai konstanta
X1	= Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)
X2	= Keandalan (<i>Realibility</i>)
X3	= Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)
X4	= Jaminan (<i>Assurance</i>)
X5	= Empati (<i>Empathy</i>)
b1, b2 , b3	= Besaran koefisien regresi masing-masing variabel
e	= Standar <i>error</i>

Sumber : Arikunto dalam Unaradjan (2013:225)

3.6.3. Uji Kualitas Data

Suatu instrumen dapat dikatakan baik apabila memenuhi kriteria seperti validitas dan reliabilitas. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan valid dan realibel atau tidak. Untuk itu suatu instrumen harus dilakukan pengujian yaitu:

1. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrument. Suatu instrument dianggap valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Dengan kata lain, mampu memperoleh data yang tepat dari variabel yang diteliti. Dalam penyusunan kuisisioner, pertanyaan yang ingin diajukan perlu dipastikan. Untuk menentukannya, sebelumnya harus sudah jelas variabel apa yang diukur.

Variabel masih bisa dipecah menjadi sub variabel atau indikator apabila penyusunannya dilakukan sesuai prosedur sebenarnya kuisisioner telah memenuhi validitas logis. Oleh karena itu, validitas logis sangat dipengaruhi oleh kemampuan peneliti dalam memahami masalah penelitian serta menyusun kuisisioner. Untuk menguji tingkat validitas instrument peneliti dapat melakukan *try out* dengan memakai responden terbatas terlebih dahulu. Guna menguji validitas alat ukur secara keseluruhan dengan

cara mengkorelasikan setiap butir alat ukur dengan total skor yang merupakan jumlah tiap skor butir rumus *Pearson Product Moment*, ialah :

$$r = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{((n \sum X^2 - (\sum X)^2)(n \sum Y^2 - (\sum Y)^2))}}$$

Keterangan :

r : Koefisien korelasi
 $\sum X$: Jumlah skor pertanyaan
 $\sum Y$: Jumlah skor total
n : Jumlah responden

Kriteria pengujian :

Apabila r hitung > r tabel, maka item pertanyaan adalah valid

Apabila r hitung < r tabel, maka item pertanyaan adalah tidak valid

Sumber : Arikunto dalam Unaradjan (2013:164)

Uji Validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel, Dengan membandingkan nilai r hitung dari hasil output (*Corrected Item-Total Correlation*) dengan r tabel, jika r hitung lebih besar dari r tabel maka butir pertanyaan tersebut adalah valid, tetapi jika r hitung lebih kecil dari pada r tabel maka butir pertanyaan tersebut tidak valid .

2. Uji Reliabilitas

Setelah menentukan validitas instrumen penelitian, tahap selanjutnya adalah mengukur reliabilitas data dan instrumen penelitian. Reliabilitas adalah suatu angka indeks yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama. Uji ini mengukur ketepatan alat ukur. Suatu alat ukur disebut memiliki reliabilitas yang tinggi jika alat ukur yang digunakan stabil.

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini untuk menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur dalam penelitian melalui nilai *Alpha Cronbach* karena menggunakan jenis data *likert*. Teknik ini dapat menafsirkan korelasi antara skala diukur dengan semua variabel yang ada. Dalam pengujian reliabilitas ini, peneliti menggunakan metode statistik *Cronbach Alpha* dengan signifikansi yang digunakan sebesar 0,6 dimana jika

nilai Cronbach Alpha dari suatu variabel lebih besar dari 0,6 maka butir pertanyaan yang diajukan dalam pengukuran instrumen tersebut memiliki reliabilitas yang memadai. Sebaliknya, jika nilai *Cronbach Alpha* dari suatu variabel lebih kecil dari 0,6 maka butir pertanyaan tersebut tidak reliabel.

3.6.4. Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi klasik adalah analisis yang dilakukan untuk menilai apakah di dalam sebuah model regresi linear OLS terdapat masalah-masalah asumsi klasik. Regresi linear OLS adalah sebuah model regresi linear dengan metode perhitungan kuadrat terkecil atau yang di dalam bahasa inggris disebut dengan istilah *Ordinary Least Square*. Dalam penelitian ini digunakan 3 asumsi klasik yaitu uji normalitas, uji multikolinieritas dan . uji heteroskedastisitas.

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2016:154). Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau paling tidak mendekati normal. Untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan melihat normal *probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal.

Normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik. Jika data (titik) menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka menunjukkan pola distribusi normal yang mengindikasikan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas. Jika data (titik) menyebar menjauh dari garis diagonal, maka tidak menunjukkan pola distribusi normal yang mengindikasikan bahwa model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas (Ghozali, 2009).

Selain dengan melihat kurva normal *P-plot*, uji normalitas juga dapat dilakukan menggunakan uji *kolmogorov-smirnov*. Dalam uji *kolmogorov smirnov* hipotesa yang berlaku adalah:

Ho = Sampel berasal dari data/populasi yang terdistribusi normal

Ha = Sampel berasal dari data/populasi yang tidak terdistribusi normal

2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui apakah ada hubungan atau korelasi diantara variabel independen. Multikolinieritas menyatakan hubungan antar sesama variabel independen. Dalam penelitian ini uji multikolinieritas digunakan untuk menguji apakah ada korelasi atau hubungan diantara wujud fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pelanggan. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Dalam penelitian ini akan dilakukan uji multikolinieritas dengan cara melihat nilai *tolerance* dan VIF yang terdapat pada tabel Coefficients hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS. Dikatakan terjadi multikolinieritas jika nilai *tolerance* $< 0,1$ atau VIF > 5 .

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi terdapat persamaan atau perbedaan varian yang dapat dilihat dari grafik plot. Deteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplots* antara ZRESID dan ZPRED, dimana sumbu Y adalah Y telah diprediksi dan sumbu X adalah residual (Y prediksi - Y sesungguhnya) yang telah di-studentized.

Jika plot membentuk pola tertentu (bergelombang, melebar, kemudian menyempit) maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas. Jika plot tidak membentuk pola tertentu, seperti titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y maka mengindikasikan telah terjadi homokedastisitas. Model regresi yang baik adalah plot yang mengindikasikan homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.6.5. Uji Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara yang harus diuji. Pengujian itu bertujuan untuk membuktikan apakah hipotesis diterima atau ditolak. Uji hipotesis dalam penelitian ini meliputi uji F (uji simultan), uji t (uji parsial) dan koefisien determinasi (R^2).

1. Uji Simultan (Uji F)

Uji statistik F menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat. Uji statistik F digunakan untuk mengetahui pengaruh semua variabel independen yang dimasukkan dalam model regresi secara bersama-sama terhadap variabel dependen yang diuji pada tingkat signifikansi 0,05 (Ghozali, 2009:88).

- a. Jika nilai probabilitas lebih besar dari 0,05, maka H_0 diterima atau H_a ditolak, ini berarti menyatakan bahwa semua variabel independen atau bebas tidak mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat.
- b. Jika nilai probabilitas lebih kecil dari 0,05, maka H_0 ditolak atau H_a diterima, ini berarti menyatakan bahwa semua variabel independen atau bebas mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat.

2. Uji Parsial (Uji t)

Uji t menunjukkan pengaruh masing-masing variabel penjelas atau independen dalam menjelaskan variabilitas variabel dependen dan digunakan untuk mengetahui apakah pengaruh masing-masing individu variabel independen terhadap variabel dependen diuji atau tidak signifikan pada tingkat 0,05 (Ghozali, 2009: 88)

- a. Jika nilai probabilitas lebih besar dari 0,05, maka H_0 diterima atau H_a ditolak, ini berarti menyatakan bahwa variabel independen atau bebas tidak mempunyai pengaruh secara individual terhadap variabel dependen atau terikat.
- b. Jika nilai probabilitas lebih kecil dari 0,05, maka H_0 ditolak atau H_a diterima, ini berarti menyatakan bahwa variabel independen atau bebas mempunyai pengaruh secara individual terhadap variabel dependen atau terikat.

3. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (*adjusted R2*) bertujuan untuk mengetahui seberapa kuat kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen, dan digunakan untuk mengukur kontribusi variabel independen yang diteliti terhadap kenaikan atau penurunan variabel dependen. digunakan. Nilai R^2 adalah 1. Artinya variabilitas variabel dependen dapat sepenuhnya dijelaskan oleh variabel independen dan tidak ada

faktor lain yang menyebabkan variabilitas variabel dependen. Jika nilai *Adjusted R*² antara 0 dan 1 ($0 \leq R^2 \leq 1$), berarti variabel bebas memiliki kemampuan yang lebih kuat untuk menjelaskan variasi variabel terikat (Ghozali, 2009:45).