

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
© Hak cipta milik IBKKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

#### A. Objek penelitian

Pada penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah aplikasi Gojek. Sedangkan yang menjadi subjek penelitiannya adalah pelanggan yang berdomisili di DKI Jakarta dan pernah menggunakan jasa Gojek.

#### B. Desain penelitian

Menurut Cooper dan Schindler (2017:146), pada awal penelitian mengenai apapun, peneliti harus melakukan tugas untuk memilih desain yang spesifik untuk digunakan.

##### 1. Tingkat perumusan masalah

Berdasarkan dari tingkat perumusan masalah, penelitian ini menggunakan studi formal yang dimulai dengan suatu hipotesis atau pertanyaan yang kemudian melibatkan prosedur dan spesifikasi sumber daya yang tepat. Tujuan dari studi formal ini adalah untuk menguji hipotesis dan menjawab pertanyaan – pertanyaan yang diajukan dalam penelitian ini.

##### 2. Metode pengumpulan data

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data komunikasi langsung dengan responden dengan cara memberikan kuesioner. Metode pengumpulan data ini dipilih untuk memperoleh data primer, yaitu data yang bersumber langsung dari responden.

##### 3. Pengendalian variabel

Pengendalian terbagi atas dua yaitu pengalaman dan *ex post facto study*. Di dalam penelitian ini menggunakan pengendalian *ex post facto study* yang dimana peneliti tidak





memiliki kontrol variabel atau dalam arti variabel tidak dapat dimanipulasi, peneliti hanya melaporkan peristiwa sesuai dengan kenyataan yang ada.

#### 4. Tujuan penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan kausal. Dalam studi kausal peneliti mencoba untuk menjelaskan hubungan antar variabel yaitu, bagaimana Pengaruh *Adequate service* dan *Desired service* Terhadap Kepuasan pelanggan Gojek di DKI Jakarta.

#### 5. Dimensi waktu

Penelitian ini menggunakan studi *cross sectional* karena penelitian hanya dilakukan satu kali dan menyajikan potret suatu kejadian dalam satu kali.

#### 6. Ruang lingkup topik pembahasan

Penelitian ini termasuk kedalam studi statistik untuk cakupan yang lebih luas dan bahkan mendalam. Studi statistik berusaha untuk mengetahui ciri – ciri populasi dengan cara menarik kesimpulan secara inferensi dari ciri – ciri sampel, sehingga pengujian hipotesisnya dilakukan secara kuantitatif.

#### 7. Lingkungan penelitian

Lingkungan penelitian ini termasuk dalam kondisi lapangan karena penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada konsumen pria dan wanita yang berusia minimal 17 tahun keatas.

#### 8. Persepsi subjek

Hasil kesimpulan dari penelitian ini bergantung pada jawaban – jawaban yang diberikan oleh subjek penelitian, dimana persepsi subjek penelitian dapat mempengaruhi hasil penelitian secara tidak terlihat. Oleh karena itu peneliti berusaha memberikan pemahaman kepada subjek penelitian yang sedang peneliti lakukan.



### C. Variabel penelitian

Tujuan definisi operasional dalam penelitian pada hakikatnya adalah untuk memberikan pemahaman dan pengukuran terhadap suatu konsep. Definisi operasional akan selalu menjadi definisi yang digunakan untuk mengembangkan hubungan yang dikemukakan dalam hipotesis dan teori.

Dalam penelitian ini dibatasi masalah yang akan diteliti, variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah *adequate service*, *desired service* terhadap kepuasan pelanggan.

Variabel *independen* (Variabel bebas) berupa *adequate service* dan *desired service*.

Sedangkan variabel *dependen* (variabel terikat) berupa kepuasan pelanggan. Dimensi dan indikator setiap variabel dijabarkan sebagai berikut:

#### 1. Variabel Adequate Service

Tabel 3.1  
Butir Pernyataan Adequate Service

Variabel	Indikator	Butir Pernyataan	Skala
Adequate Service (X1) Valarie A. Zeithaml, (2018:53)	Keadaan darurat	Jasa Gojek mengantarkan saya dengan aman dan tepat waktu.	Interval
	Ketersediaan Alternatif	Jasa Gojek mampu memberikan banyak alternatif terhadap kebutuhan saya.	Interval
	Faktor-faktor yang Tergantung Situasi.	Dalam situasi apapun, jasa Gojek dapat diandalkan.	Interval
	Derajat keterlibatan pelanggan.	1.Saya langsung dapat menilai pelayanan Gojek secara langsung 2.Jasa Gojek terbuka menerima saran dan keluhan dari pelanggan	Interval



## 2. Variabel *Desired Service*



Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Tabel 3.2

Butir Pernyataan *Desired Service*

Variabel	Indikator	Butir Pernyataan	Skala
<i>Desired service</i> (X2) Valarie A. Zeithaml, (2018:53).	Keinginan untuk dilayani dengan cara baik dan benar.	1.Saya percaya Gojek datang mengantar saya datang tepat waktu. 2.Saya percaya Gojek mengantar saya sampai tujuan dengan aman. 3.Saya percaya driver Gojek melayani saya dengan baik	Interval
	Pengalaman masa lalu	Saya memilih Gojek karena mendapatkan pengalaman yang baik. sebelumnya	Interval
	Kebutuhan perorangan.	Saya percaya Gojek memenuhi kebutuhan pribadi saya terhadap transportasi yang memadai.	Interval
	Janji secara langsung.	Saya percaya Gojek mampu memenuhi janji-janjinya.	Interval
	Janji secara tidak langsung.	Saya percaya Gojek memberikan petunjuk yang jelas dan informatif kepada penumpang.	Interval
	Komunikasi dari mulut ke mulut.	Saya memilih Gojek karena mendapat informasi dan review yang positif dari teman atau kerabat terdekat.	Interval

## 3. Variabel Kepuasan Pelanggan

Tabel 3.3

Butir Pernyataan Kepuasan Pelanggan

Variabel	Indikator	Butir Pernyataan	Skala
Kepuasan Pelanggan (Y) Indrasari (2019:92)	Kesesuaian harapan	Pelanggan merasa puas terhadap produk dan jasa Gojek.	Interval
	Minat berkunjung kembali	Pelanggan memilih untuk menggunakan Gojek sebagai penyedia jasa transportasi.	Interval
	Kesediaan merekomendasikan	Pelanggan merekomendasikan Gojek sebagai salah satu penyedia jasa terbaik.	Interval

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Ditindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



#### D. Teknik Pengambilan Sampel

Populasi dalam melakukan penelitian ini adalah pelanggan Gojek di DKI Jakarta, teknik yang digunakan adalah pengambilan sampel yaitu *non-probability sampling* dengan jenis *judgement sampling* kriteria sample dalam penelitian ini adalah berdomisili di DKI Jakarta dan pernah menggunakan jasa Gojek Hair et al. (2019:133) mengatakan bahwa sebaiknya ukuran sampel harus 100 atau lebih besar. Sebagai aturan umum, jumlah sampel minimum setidaknya lima kali lebih banyak dari jumlah item pernyataan yang akan dianalisis. Jumlah item pernyataan dalam penelitian ini adalah 16 item pernyataan, sehingga ukuran sampel minimum yang dibutuhkan adalah  $16 \times 5 = 80$  responden.

#### E. Teknik pengumpulan Data

Sumber data yang digunakan didalam penelitian ini yaitu data primer. Menurut Sugiyono (2019:194) data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Teknik pengumpulan data didalam penelitian ini yaitu teknik komunikasi dengan membuat kuesioner melalui media *Google Form* dan disebarakan kepada responden.

Jenis kuesioner yang digunakan adalah pertanyaan tertutup. Pertanyaan yang telah disusun sebelumnya dengan memberikan pilihan jawaban yang sudah dipersiapkan oleh peneliti. Peneliti telah menetapkan nilai dari masing-masing jawaban yang diperoleh berdasarkan skala likert dengan lima tingkatan, yaitu Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Netral (N), Setuju (S), hingga Sangat Setuju (SS).

Menurut Sugiyono (2019:146) *Skala likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Peneliti menetapkan nilai setiap masing – masing jawaban berdasarkan Skala Likert, yaitu sebagai berikut:



**Tabel 3.4**  
**Tabel Skala Likert**

Skala peringkat	Kode	Nilai Skor
Sangat setuju	SS	5
Setuju	S	4
Netral	N	3
Tidak setuju	TS	2
Sangat tidak setuju	STS	1

Sumber: Sugiyono (2019:147)

## F. Teknik Analisis Data

Setelah semua kuesioner selesai diisi dan dikumpulkan, maka langkah selanjutnya adalah mengolah data kuesioner tersebut. Data kuesioner merupakan data mentah yang perlu diolah terlebih dahulu, sehingga menjadi informasi yang berguna untuk pengambilan keputusan penelitian ini., penulis menggunakan program SPSS 26 untuk mengolah data yang diperoleh melalui penyebaran kuisisioner. Teknik analisis data yang digunakan antara lain:

### 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Sebuah instrumen atau kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada instrumen atau kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2018:51).

Ghozali menjelaskan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Teknik pengujian validitas didalam penelitian ini menggunakan korelasi pearson product moment.

### 2. Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2018:46) reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu



kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Alat untuk mengukur realibilitas adalah *Cronbach's Alpha*. Suatu variabel dapat dikatakan realibel jika memberikan nilai *Cronbach's Alpha* >0,7. Rumus dari *Cronbach's Alpha* adalah :

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right)$$

Keterangan:

$r_{11}$  : nilai reliabilitas

$k$  : jumlah butir dalam pertanyaan

$\sum Si$  : jumlah varian butir

$St$  : varian total

### 3 Analisis Deskriptif

Uji statistik deskriptif dilakukan dalam mengetahui dan memperoleh deskripsi atau gambaran terkait mengenai data yang digunakan dalam penelitian dari nilai rata-rata (*mean*), modus, standar deviasi (*deviation standar*), varian (*variance*), nilai minimum, nilai 5 maksimum, range, dan lainnya. (Ghozali, 2018:19). Statistik deskriptif memberikan interpretasi data yang lebih jelas dan mudah dipahami.

#### a. Rata-rata (Mean)

Rata-rata merupakan sejumlah nilai yang dibagi dengan total dari jumlah pengamatan. Rumus Mean adalah:

$$\bar{X} = \sum \frac{fi \cdot xi}{n}$$

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



**C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Keterangan :

x= Skor rata-rata

fi= frekuensi pemilihan nilai

xi=Data

n= Jumlah responden

**b. Rentang Skala**

Rumus :

$$R_s = \frac{m-1}{m}$$

Keterangan :

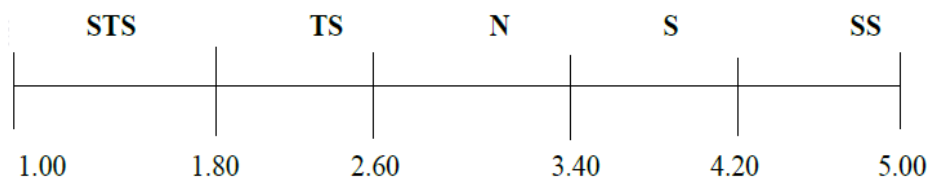
Rs= Rentang Skala Penelitian

m= Banyak Kategori

Dimana Skor terbesar adalah 5 dan skor terkecil adalah 1

Maka dapat ditentukan skalanya sebagai berikut :

$$RS = \frac{5-1}{5} = 0,8$$



Keterangan :

1.0 - 1.8 = Sangat Tidak Setuju (STS)

1.8-2.6= Tidak setuju (TS)

2.6-3.4= Netral (N)

3.4 – 4.2= Setuju (S)

4.2 – 5.0= Sangat Setuju (SS)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





#### 4. Uji Asumsi Klasik

##### a. Uji Normalitas

Ghozali (2018:27), Menyatakan bahwa tujuan uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data mendekati distribusi normal. Model regresi yang baik yaitu model yang memiliki nilai residual yang berdistribusi normal. Salah satu cara untuk dapat mendeteksi apakah residual yang berdistribusi normal atau tidak adalah dengan cara melakukan uji statistik non-parametrik *Kolmogorov-Smirnov* (K-S) dengan bantuan aplikasi SPSS. Dasar pengambilan keputusan uji normalitas adalah :

- (1) Jika nilai dari Asymp. Sig (2-tailed)  $\geq \alpha$  (0,05) Berarti data memiliki nilai residual berdistribusi normal.
- (2) Jika nilai dari Asymp. Sig (2-tailed)  $< \alpha$  (0,05) berarti data tidak memiliki nilai residual berdistribusi normal.

Uji tersebut dilakukan dengan cara menggunakan hipotesis :

Ho : Data residual berdistribusi normal

Ha: Data residual tidak berdistribusi normal

##### b. Uji Heteroskedastitas

Menurut pendapat Ghozali (2018:133), uji heteroskedastitas merupakan suatu bagian dari uji asumsi klasik dalam model regresi. Uji ini memiliki tujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidasmamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Kriteria utama untuk mengukur heteroskedastitas adalah :

- (1) Jika nilai Sig > 5% , Maka tidak terjadi heteroskedastitas
- (2) Jika nilai Sig < 5% , maka terjadi heteroskedastitas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Cara untuk dapat mengetahui ada atau tidaknya heteroskedastisitas adalah

dengan cara melihat grafik plot (*Scatterplot*) antara nilai prediksi variabel terikat yaitu ZPRED dengan nilai residualnya SRESID. Jika titik grafik *Scatterplot* menyebar secara acak serta tersebar dengan baik diatas maupun di bawah angka 0 sumbu Y, maka dapat disimpulkan bahwa heteroskedastisitas tidak terjadi dan model regresi layak dipakai untuk memprediksi variabel terikat.

### Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk dapat menguji apakah model regresi telah ditemukan terjadinya korelasi antar variabel bebas (Ghozali,2018:107). Jika model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Cara mendeteksi adanya multikolinearitas di dalam model regresi dapat dilakukan dengan melihat nilai *Tolerance* dan *VIF (Variance Inflation Factor)*. *Tolerance* mengukur variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Cara pengambilan keputusannya adalah :

- (1) Jika nilai  $\text{tolerance} \geq 0,10$  atau  $\text{VIF} < 10$ , Maka dapat dikatakan tidak terdapat multikolinearitas.
- (2) Jika nilai  $\text{tolerance} < 0,10$  atau  $\text{VIF} \geq 10$ , maka dapat dikatakan adanya multikolinearitas.

## 5. Analisis Regresi Ganda

Menurut pendapat Ghozali (2018:96) berpendapat bahwa analisis regresi digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, untuk menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen.

Persamaan regresi dalam penelitian ini adalah :



$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

**C** Keterangan :

$X_1$  = Adequate Service

$X_2$  = Desired Service

$Y$  = Kepuasan pelanggan

$\beta_0$  = Konstanta

$\beta_1$  = Koefisien regresi variabel  $X_1$

$\beta_2$  = Koefisien regresi variabel  $X_2$

$e$  = Error

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**6. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Menurut Ghazali (2018:97), menyatakan bahwa koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada dasarnya digunakan sebagai mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai dari koefisien selalu positif karena merupakan rasio dari jumlah kuadrat, antar 0 dan 1.

- (1)  $R^2=0$ , variabel independen( $X$ ) tidak memiliki kemampuan untuk menjelaskan variabel dependen( $Y$ ).
- (2)  $R^2=1$ , variabel independen( $X$ ) secara sepenuhnya memiliki kemampuan untuk menjelaskan variabel dependen( $Y$ ).

**7. Uji F**

Uji F digunakan untuk mengukur signifikansi secara simultan/bersama-sama terhadap variabel  $Y$  apakah model regresi penelitian layak atau tidak (Ghozali,2018:94).

- (1) Taraf signifikansi / Sig. F ( $\alpha = 0,05$ )



- (2) Jika nilai Sig. F > 0.05 tidak tolak Ho maka secara stimulan variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.
- (3) Jika nilai Sig. F < 0.05 tolak Ho maka secara stimulan variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

**8. Uji t**

Uji t menurut (Ghozali, 2018:98) dilakukan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen secara individual dalam menjelaskan variabel dependen. Kriteria yang digunakan untuk menentukan apakah variabel independen signifikan atau tidak adalah sebagai berikut:

- (1) Taraf signifikansi / Sig. t ( $\alpha = 0.05$ )
- (2) Jika nilai Sig. t < 0.05 tolak Ho maka variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.
- (3) Jika nilai Sig. t > 0.05 tidak tolak Ho maka variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.