# BAB III

# METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan dibahas obyek penelitian, disain penelitian dan variabel penelitian. Selain itu, pada bab ini juga akan dijabarkan teknik pengambilan sampel, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

## Obyek Penelitian

## Dalam penelitian ini yang menjadi obyek penelitian adalah masyarakat JABODETABEK yang pernah menjadi pengguna jasa transportasi Grab.

## Disain Penelitian

Menurut Cooper dan Schindler (2013) metode penelitian dikelompokan dengan delapan perspektif. Berikut adalah disain penelitian yang digunakan dalam delapan perspektif penelitian, antara lain:

1. Derajat Kristalisasi Pertanyaan Riset

Suatu penelitian dapat bersikap penjajakan atau formal. Berdasarkan tingkat perumusan masalah, studi yang digunakan berkaitan dengan penelitian ini adalah studi formal. Studi formal dimulai dengan hipotesis atau pertanyaan dan mencakup prosedur-prosedur yang cermat dan rincian mengenai sumber data. Tujuan dari disain formal adalah menguji hipotesis dan menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian yang diajukan.

1. Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan metode komunikasi, dengan mengajukan pertanyaan kepada subyek penelitian berkaitan dengan variabel-variabel dalam penelitian, yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

1. Pengontrolan Variabel oleh Peneliti

Penelitian ini menggunakan disain laporan sesudah fakta karena peneliti tidak memiliki kontrol atas variabel, dalam pengertian bahwa peneliti tidak memiliki kemampuan untuk memanipulasi. Peneliti hanya bisa melaporkan apa yang telah terjadi atau apa yang sedang terjadi.

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode sebab akibat, yang bertujuan untuk menguji apakah terdapat pengaruh antara dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada bisnis jasa transportasi Grab.

1. Dimensi Waktu

Dilihat dari dimensi waktunya, penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan studi lintas bagian yang dilakukan hanya sekali dan mewakili satu periode tertentu.

1. Cakupan Topik

Penelitian ini menggunakan studi statistik yang didisain untuk memperluas studi, bukan untuk memperdalamnya. Penelitian ini berupaya memperoleh karakteristik populasi dengan membuat kesimpulan dari karakteristik sampel.

1. Lingkungan Penelitian

Dilihat dari lingkungan risetnya, penelitian ini termasuk dalam kondisi lingkungan aktual karena data didapatkan secara langsung dengan menyebarkan *google form* di JABODETABEK.

1. Berdasarkan Persepsi Subyek

Hasil kesimpulan dari penelitian ini bergantung pada jawaban-jawaban yang diberikan oleh subyek penelitian. Di mana persepsi subyek penelitian dapat memengaruhi hasil penelitian secara tidak terlihat. Walaupun tidak ada bukti yang jelas akan adanya upaya responden untuk menyenangkan periset melalui hipotesis yang berhasil atau bukti-bukti adanya sabotase, pada saat peserta percaya bahwa sesuatu di luar kebiasaan sedang berlangsung, mereka mungkin akan berperilaku tidak alami. Oleh karena itu, penulis berusaha memberikan pemahaman kepada subyek penelitian untuk menghindari persepsi negatif terhadap penelitian yang sedang peneliti lakukan.

## Variabel Penelitian

Definisi operasional variabel diperlukan untuk menjelaskan variabel yang diidentifikasi sebagai upaya pemahaman dalam penelitian. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel utama yang diteliti yaitu:

### 1. Kualitas pelayanan sebagai Variabel Independen (X)

Kualitas pelayanan (X) artinya perbandingan antara persepsi konsumen atas pelayanan yang mereka dapatkan dengan layanan yang sesungguhnya, yang mereka harapkan dan inginkan.

**Tabel 3.1**

**Definisi Operasional Variabel Kualitas Pelayanan (X)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Variabel** | **Indikator** | **Skala** |
| Bukti fisik (X1) | 1. Kendaraan baik 2. Atribut tambahan dalam kendaraan yang dibutuhkan 3. Penampilan driver | Ordinal |
| Keandalan (X2) | 1. Mengantarkan konsumen sampai ketempat tujuan dengan tepat 2. Waktu tempuh saat mengantarkan konsumen 3. Dapat dipercaya oleh konsumen | Ordinal |
| Daya Tanggap (X3) | 1. Memberikan solusi bagi konsumen yang komplain 2. Kecepatan pada pelayanan | Ordinal |
| Jaminan (X4) | 1. Etika dalam melakukan pelayanan 2. Kepercayaan konsumen terhadap driver 3. Rasa aman ketika mengemudi kendaraan 4. Rasa nyaman | Ordinal |
| Empati (X5) | 1. Mendengarkan keluhan atau keinginan konsumen 2. Jam operasional 3. Berkomunikasi dengan baik | Ordinal |

### 2. Kepuasan konsumen sebagai Variabel Dependen (Y)

### Kepuasan konsumen (Y) yang artinya hasil evaluasi purna pelayanan.

**Tabel 3.2**

**Definisi Operasional Variabel Kepuasan Konsumen (Y)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Sub Variabel** | **Indikator** | **Skala** |
| Kesesuaian harapan | 1. Pelayanan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan. 2. Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan. | Ordinal |
| Minat berkunjung kembali | 1. Berminat untuk melakukan pembelian ulang karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan dan fasilitas penunjang yang disediakan memadai. | Ordinal |
| Kesediaan merekomendasikan | 1. Menyarankan teman atau kerabat untuk menggunakan jasa yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan dan fasilitas penunjang yang disediakan memadai. | Ordinal |

## Teknik Pengumpulan Data

Untuk menyusun suatu karya ilmiah diperlukan data. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari responden. Data ini dikumpulkan dengan teknik komunikasi dengan menggunakan *google form* yang dapat di sebarkan melalui media sosial. Dalam penelitian ini data diperoleh langsung dari konsumen yang pernah menggunakan jasa transportasi Grab yaitu masyarakat JABODETABEK.

## Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *non probability sample* dengan pendekatan *purposive sampling*. Pada metode ini sampel diharapkan kriteria sampel yang diperoleh benar-benar sesuai dengan penelitian yang akan dilakukan. Dengan itu sampel yang digunakan harus sesuai dengan syarat-syarat yang telah ditentukan seperti kriteria ataupun sifat. Adapun kriteria sampel dari penelitian ini adalah masyarakat JABODETABEK yang pernah menggunakan transportasi Grab lebih dari 2 kali.

Alasan menggunakan teknik *purposive sampling*  adalah karena responden yang dipilih diyakini dapat memberikan informasi dan memenuhi kriteria yang telah ditentukan. Apabila populasi tidak diketahui, menurut Hair et al (2010) merekomendasikan jumlah sampel minimal adalah 5 kali dari jumlah item pertanyaan yang terdapat di kuesioner. Total pertanyaan dalam penelitian ini adalah 28 pertanyaan, sehingga minimal ukuran sampel penelitian ini adalah 140 orang.Namun, besarnya sampel yang ditetapkan adalah 158 orang untuk mengurangi kesalahan.

## Teknik Analisis Data

### 1. Skala Likert

Skala yang dipakai untuk mengetahui kepuasan konsumen dari segi kualitas pelayanan jasa yang telah diberikan.

**Tabel 3.3**

**Pengukuran Skala Likert**

|  |  |
| --- | --- |
| **Penilaian** | **Skor** |
| Sangat Setuju (SS) | 5 |
| Setuju (S) | 4 |
| Kurang Setuju (KS) | 3 |
| Tidak Setuju (TS) | 2 |
| Sangat Tidak Setuju (STS) | 1 |

### 2. Statistik Deskriptif

Yaitu metode yang dilakukan untuk menafsirkan data-data dan keterangan yang diperoleh dengan cara mengumpulkan, menyusun, dan mengklasifikasikan data-data yang diperoleh yang selanjutnya dianalisis sehingga diperoleh gambaran yang jelas mengenai masalah yang diteliti. Ilmu statistik ini digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan bagaimana adanya tanpa maksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Dalam penelitian ini, analisis deskriptif menjelaskan mengenai karakteristik responden yang digunakan.

Analisis

### 3. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Kuesioner yang disusun harus mengukur apa yang ingin diukurnya dengan bantuan SPSS untuk mengetahui penelitian valid atau tidak. Metode uji validitas ini dengan cara mengkolerasikan masing-masing skor item dengan skor total item. Skor total item dengan penjumlahan dari keseluruhan item. Pengujian validitas instrumen dilakukan dengan menggunakan *SPSS Statistic* dengan kriteria berikut:

(1) Jika rhitung > rtabel, maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

(2) Jika rhitung < rtabel, maka pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Penguji yang dilakukan dengan menggunakan *SPSS Statistic*. Butir pertanyaan sudah dinyatakan valid dalam uji validitas akan ditentukan reliabilitasnya dengan kriteria sebagai berikut:

(1) Jika ralpha > 0,6 maka pertanyaan reliabel

(2) Jika ralpha < 0,6 maka pertanyaan tidak reliabel

**4. Uji Regresi Linier Berganda**

Regresi berganda yaitu untuk menganalisis seberapa besar pengaruh antara beberapa variabel independen. Dalam penelitian ini menggunakan model analisis regresi linier berganda. Model ini digunakan untuk mengetahui tentang pengaruh variabel bukti fisik(Tb), keandalan(Rb), daya tanggap(Rp), jaminan(Ar), empati(Ep) dan kepuasan konsumen (KP).

Bentuk umum persamaan regresi berganda adalah sebagai berikut:

Keterangan:

KP : Kepuasan Konsumen Grab

Tb : Bukti Fisik

Rb : Keandalan

Rp : Daya Tanggap

Ar : Jaminan

Ep : Empati

α : Konstanta

β : Koefesien perubahan yang menunjukan angka peningkatan atau penurunan variabel independen terhadap variabel dependen.

### 5. Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik yang harus dipenuhi, yaitu:

a. Uji Normalitas

Tujuan dari dilakukannya uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel dependen dan variabel independen keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau paling tidak mendekati normal.

b. Uji Multikoliniaritas

Uji ini bertujuan untuk mengidentifikasi suatu model regresi yang dapat dikatakan baik atau tidak. Serta menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel bebas, karena jika hal tersebut terjadi maka variabel-variabel tersebut tidak orthogonal atau terjadi kesalahan. Untuk mendeteksi apakah terjadi multikolinearitas dapat diketahui *variance inflation faktor* (VIF) dan toleransi pedoman suatu model regresi yang bebas multikolineritas adalah sebagai berikut:

(1) Mempunyai nilai VIF disekitar angka 1. Jika nilai VIF > 10, maka kesimpulannya data tersebut memiliki multikolinieritas. Apabila nilai VIF < 10, maka kesimpulannya data yang kita uji tidak memiliki kolinieritas.

(2) Mempunyai angka toleransi mendekati angka 1. Apabila nilai toleransi > 0,10 maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas. Sedangkan nilai toleransi data yang di uji < 0,10 maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut terjadi multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari suatu residual pengamatan ke pengamatan yang lain. Uji Glejser dilakukan dengan cara meregresikan antara variabel independen dengan nilai absolut residualnya. Jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual > 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

d. Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi adalah sebuah analisis statistik yang dilakukan untuk mengetahui adakah korelasi variabel yang ada di dalam model prediksi dengan perubahan waktu. Oleh karena itu, apabila asumsi autokorelasi terjadi pada sebuah model prediksi, maka nilai disturbance tidak lagi berpasangan secara bebas, melainkan berpasangan secara autokorelasi. Uji Durbin Watson akan menghasilkan nilai Durbin Watson (DW) yang nantinya akan dibandingkan dengan dua nilai Durbin Watson Tabel, yaitu Durbin Upper (DU) dan Durbin Lower (DL). Dikatakan tidak terdapat autokorelasi jika nilai DW > DU dan (4-DW) > DU atau bisa dinotasikan juga sebagai berikut: (4-DW) > DU < DW.

**6. Uji keberartian model (Uji F)**

Untuk melakukan pengujian hipotesis ada beberapa ketentuan yang diperlukan untuk diperhatikan. Pengujian ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah kelima variabel tersebut sama-sama mempunyai pengaruh positif dengan kepuasan konsumen.

Langkah-langkah pengujian terhadap koefisien regresi adalah sebagai berikut:

* 1. Ho:β1 = β2 = β3 = β4 = β5 = 0, tidak ada pengaruh positif antara variabel kualitas layanan terhadap variabel kepuasan konsumen.
  2. Ha:β1 ≠ β2 ≠ β3 ≠ β4 ≠ β5 ≠ 0, ada pengaruh positif antara variabel kualitas layanan terhadap variabel kepuasan konsumen.

Dalam pengujian ini digunakan taraf signifikansi sebesar 5%, dapat diketahui dari hasil perhitungan komputer program SPSS. Kesimpulan yang diambil adalah

1. Jika tingkat signifikan < 0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima
2. Jika tingkat signifikan > 0,05 maka Ho diterima dan Ha ditolak

**7. Uji Parsial (t)**

Uji t bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati) terhadap variabel dependen (kepuasan konsumen).

Langkah-langkah pengujian terhadap koefisien regresi adalah sebagai berikut:

1. Ho: β1 = 0, tidak ada pengaruh positif antara variabel bukti fisik terhadap variabel kepuasan konsumen.

Ha: β1 > 0, ada pengaruh positif antara variabel bukti fisik terhadap variabel kepuasan konsumen.

1. Ho: β2 = 0, tidak ada pengaruh positif antara variabel keandalan terhadap variabel kepuasan konsumen.

Ha: β2 > 0, ada pengaruh positif antara variabel keandalan terhadap variabel kepuasan konsumen.

1. Ho: β3 = 0, tidak ada pengaruh positif antara variabel daya tanggap terhadap variabel kepuasan konsumen.

Ha: β3 > 0, ada pengaruh positif antara variabel daya tanggap terhadap variabel kepuasan konsumen.

1. Ho: β4 = 0, tidak terdapat pengaruh positif antara variabel jaminan terhadap variabel kepuasan konsumen.

Ha: β4 > 0, ada pengaruh positif antara variabel jaminan terhadap variabel kepuasan konsumen.

1. Ho: β5 = 0, tidak ada pengaruh positif antara variabel empati terhadap variabel kepuasan konsumen.

Ha: β5 > 0, ada pengaruh positif anatara variabel empati terhadap variabel kepuasan konsumen.

Kesimpulan yang diambil adalah:

* 1. Jika thitung > ttabel tabel,maka Ho ditolak dan Ha diterima, artinya variabel independen secara parsial mempunyai pengaruh positif terhadap variabel dependen.
  2. Jika thitung < ttabel tabel, maka Ho diterima dan Ha ditolak, artinya variabel independen secara parsial tidak mempunyai pengaruh positif terhadap variabel dependen

**8. Uji Koefisien Determinasi (R2)**

Koefisien determinasi merupakan proporsi varian variabel tidak bebas yang diterangkan oleh pengaruh linier dari variabel bebas. Secara umum koefisien determinasi ialah nilai yang digunakan untuk mengukur besarnya sumbangan variabel bebas terhadap variasi atau naik turunnya variabel tidak bebas. Nilai maksimum koefisien determinasi ialah 1, nilai minimum koefisien determinasi ialah 0. Tidak ada ukuran yang pasti berapa besarnya  R2 untuk mengatakan bahwa suatu pilihan variabel sudah tepat. Jika R2 semakin besar atau mendekati 1, maka model makin tepat.