

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Data kuantitatif adalah data yang diukur dalam suatu skala numerik (angka). Yang dapat dibedakan menjadi :¹

- a. Data interval, yaitu data yang diukur dengan jarak diantara dua titik pada skala yang sudah diketahui.
- b. Data rasio, yaitu data yang diukur dengan satu proporsi.

Dalam penelitian ini merupakan penelitian yang akan mengarah pada realita yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, harga, promosi yang mempengaruhi kepuasan konsumen jasa transportasi ojek online Grab Mahasiswa wilayah Tulungagung.

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini merupakan penelitian *asosiatif* (hubungan) dengan metode analisis kuantitatif. Penelitian *asosiatif* merupakan penelitian yang tujuannya untuk mengetahui hubungan antar dua variabel atau

¹Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset untuk Bisnis Ekonomi*, (Jakarta : Penerbit Erlangga, 2003), hlm. 124

lebih.² Pada penelitian kali ini hubungannya yaitu antara kualitas pelayanan, harga, promosi yang mempengaruhi kepuasan konsumen jasa transportasi ojek online Grab wilayah Tulungagung.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Adapun lokasi yang telah ditentukan pada penelitian ini adalah konsumen pengguna jasa transportasi ojek online Grab yang ada di wilayah Tulungagung.

C. Populasi, Sampel, dan Sampling Penelitian

Adapun populasi, sampel dan sampling serta teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Populasi

Menurut Sugiyono, populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya³. Populasi dalam penelitian ini dikategorikan sebagai tidak terhingga, yaitu elemen yang sulit dicari batasannya.⁴ Maka dapat disimpulkan populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang menggunakan jasa ojek online Grab.

²Sugiyono, “*Metode Penelitian Bisnis*”, (Bandung: CV Alfabeta, 1999), hlm. 11

³Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 80

⁴SuharsiniArikunto. *Prosedur penelitian*. (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), hlm . 172

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena adanya keterbatasan dana, waktu dan tenaga, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan diberlakukan untuk populasi. Untuk yang diambil dari populasi harus betul-betul representative (mewakili).⁵Sampel dalam Penelitian ini menggunakan teknik *probability sampling*, Teknik dalam *probability sampling* adalah *simple random sampling* yang pengambilan sampelnya ditentukan oleh penyusun berdasarkan pertimbangan atau kebijaksanaanya. Dari penerapan jumlah sampel diperoleh sampel sebanyak 40 konsumen.

Teknik pengukuran sampel dalam penelitian ini menggunakan dasar pengambilan dari rumus Roscoe dalam buku *Research Methods For Business* memberikan saran-saran tentang ukuran sampel untuk penelitian seperti berikut ini :

- a. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500.

⁵Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm 81

- b. Bila sampel dibagi dalam kategori (misalnya: pria-wanita, pegawai negeri-swasta dan lain-lain) maka jumlah anggota sampel setiap kategori minimal 30.
- c. Bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (korelasi atau regresi ganda misalnya), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel.

3. Sampling

Teknik sampling adalah suatu Teknik pengumpulan data di mana yang diselidiki adalah elemen sampel dari suatu populasi. Pengumpulan data dengan menggunakan sampling membutuhkan biaya yang jauh lebih sedikit, menggunakan waktu yang cukup cepat, tenaga yang tidak terlalu banyak, dan dapat menghasilkan cakupan data yang lebih luas serta terperinci. Teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel.⁶ Maka pertimbangan dalam penelitian ini adalah:⁷

- a. Responden yang telah menggunakan jasa ojek online Grab, karena jangka waktu tersebut dianggap relevan menjawab setiap pertanyaan.
- b. Responden yang tinggal di Kabupaten Tulungagung, karena dapat memudahkan penulis untuk meneliti.
- c. Responden yang berumur 17 keatas, karena dianggap telah mampu menjawab dan mengerti setiap pertanyaan.

⁶Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm 80

⁷*Ibid*, hlm. 85

Accidental sampling adalah teknik pengambilan sampel yang dilakukan terhadap responden yang secara kebetulan ditemui pada obyek penelitian ketika observasi sedang berlangsung. Penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling* dengan pertimbangan untuk mempermudah penelitian dengan mengambil sampel sebanyak 40 orang responden dengan pertimbangan bahwa jumlah sampel tersebut cukup representative untuk mewakili populasi.⁸

Jumlah sampel tersebut telah memenuhi persyaratan sampel ideal yang harus dipenuhi dalam alat analisis regresi berganda, jika jumlah populasi tidak diketahui dengan jelas yaitu ditentukan dari sepuluh kali jumlah variabel. Jumlah variabel dalam penelitian ini adalah empat variabel sehingga jika dikalikan sepuluh maka minimal jumlah sampel yang harus diteliti adalah 40. Jadi, sampel berjumlah 40 orang yang diteliti oleh peneliti telah memenuhi syarat yang ditentukan minimal.

⁸Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 85

D. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukurannya

1. Sumber Data

Data merupakan suatu bahan mentah yang ketika diolah dengan baik melalui berbagai analisis dapat menciptakan berbagai informasi.⁹

- a. Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat obyek penelitian. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh langsung dari responden dengan menggunakan questioner yang disebarakan kepada pelanggan yang akan diteliti. Dengan data yang meliputi angket dan wawancara.
- b. Data Sekunder merupakan data yang bersumber yang tidak langsung memberika data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen.

2. Variabel Penelitian

Variabel dalam Penelitian ini memiliki dua variabel yakni variabel bebas (independen) dan variabel terikat (variabel dependen) yang memiliki arti sebagai berikut :

- a. Variabel independen (bebas) yaitu suatu variabel yang dalam suatu hipotesis penelitian secara teoritis diposisikan sebagai sesuatu faktor yang dapat mempengaruhi kondisi dari suatu

⁹Husaini Usman & Purnomo Setiady Akbar, *Pengantar Statistika*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2008), hlm. 14

variabel lain yang disebut sebagai variabel tergantung.¹⁰ Dalam penelitian ini variabel independennya yaitu kualitas pelayanan (X₁), harga (X₂), promosi (X₃).

- b. Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi variabel independen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen (Y).

3. Skala Pengukuran

Skala Pengukurannya adalah kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif. Dalam penelitian ini yaitu menggunakan skala likert yang memiliki pengertian, skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.¹¹ Pengukuran pada variabel penelitian ini akan dilakukan dengan skala likert yang menggunakan metode sebagai berikut :

(a) = sangat setuju

(b) = setuju

(c) = ragu-ragu

(d) = tidak setuju

¹¹Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi*, (Bandung, Alfabeta, 2012), hlm. 136

(e) = sangat tidak setuju

Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor, misalnya : ¹²

Tabel 3.1

Pengukuran Skala Likert

No	Pilihan	Skor
1	Sangatsetuju/selalu/sanganpositifdiberiskor	5
2	Setuju/sering/positifdiberiskor	4
3	Tidaksetuju/hampirtidakpernah/negatifdiberiskor	3
4	Tidaksetuju/hampirtidakpernah/negatifdiberiskor	2
5	Sangattidaksetuju/tidakpernahdiberiskor	1

Penyusunan instrument penelitian yang memakai skala likert biasa dibuat menggunakan bentuk *ceklist* maupun pilihan ganda. Dalam menggunakan skala likert ada beberapa hal yang perlu diperhatikan. Pertama, urutan pertanyaan perlu diacak agar setiap pertanyaan mendapat peluang yang sama untuk setiap posisi. Hal ini untuk menghindari setiap posisi. Kedua, keseragaman pilihan jawaban dengan mengacak titik ekstrim positif dan negatif.¹³ Hal ini perlu untuk menghindari keseragaman untuk semua karena malasnya responden memeriksa pertanyaan satu per satu.

¹²Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi*, (Bandung, Alfabeta, 2012), hlm 93-94

¹³Bilson Simammora, *Riset Pemasaran*, (Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2004), hal 147

E. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

1. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:¹⁴

a. Metode Kuisisioner (angket)

Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara pengumpulan informasi yang memungkinkan analisis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, pelaku, dan karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau oleh sistem yang sudah ada.

b. Metode Observasi¹⁵

Merupakan pengamatan dan pencatatan dengan sistem terhadap segala sesuatu yang diteliti yang meliputi kondisi lingkungan objek penelitian yang mendukung kegiatan penelitian sehingga didapat gambaran secara jelas tentang kondisi objek penelitian tersebut.

c. Metode Dokumentasi

¹⁴Syofian Siregar, *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hlm132

¹⁵*Ibid*, hlm124

Metode dokumentasi merupakan salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam metode penelitian sosial.

2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan suatu alat yang dapat digunakan untuk mendapatkan, mengolah, dan menginterpretasikan informasi yang di peroleh dari para respon yang dilakukan dengan menggunakan pola ukur yang sama.¹⁶

F. Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif, analisis data adalah kegiatan sesudah data dari semua responden atau sumber data lain telah terkumpul. Kegiatan dalam menganalisis data adalah pengelompokan data dilihat dari variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari semua responden, menyajikan data tiap variabel teliti, melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.¹⁷ Setelah data penelitian berupa jawaban responden atas angket yang dibagikan, dikumpulkan, selanjutnya analisis data dengan menggunakan :

1. Uji Validitas

Merupakan pengujian yang sejauh mana suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu

¹⁶Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. (Jakarta: Pranada Media, 2005), hlm. 129

¹⁷Syofian Siregar, *Statitiska Deskriptif Untuk Penelitian*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hlm. 147

instrumen. Sebuah instrumen dikatakan valid jika mampu mengukur apa yang diinginkan, serta dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat dan tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang dikumpulkan tidak menyimpang dari gambar tentang variabel yang dimaksud..

2. Uji Realiabilitas

Uji reliabilitas merupakan uji langsung pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik, reliabel artinya, dapat dipercaya, jadi dapat diandalkan. Realibilitas menunjuk pada tingkat keterandalan sesuatu.

3. Uji Normalitas Data

Tujuan uji normalitas adalah agar mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Apabila data berdistribusi normal, maka dapat menggunakan uji statistik berjenis parametrik. Sedangkan apabila data tidak berdistribusi normal, maka menggunakan uji statistik nonparametrik.¹⁸ Uji normalitas digunakan untuk menguji normal atau tidaknya sampel dari data yang sudah terkumpul. Kemudian pengolahannya

¹⁸Syofian Siregar, *Statitiska Deskriptif Untuk Penelitian*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hlm 153

menggunakan bantuan aplikasi software SPSS 21.0 for windows dengan perumusan sebagai berikut:

Ho : Data tidak berdistribusi normal

Ha : Data berdistribusi normal

4. Uji Asumsi Klasik

Asumsi Klasik digunakan untuk memberikan kepastian bahwa persamaan regresi yang didapatkan memiliki ketetapan dan estimasi, tidak bias dan Konsisten. uji asumsi untuk analisis regresi dalam penelitian ini meliputi dari:¹⁹

a. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan dengan variabel independen lain dalam satu model. Kemiripan antar variabel independen dalam satu model akan menyebabkan terjadinya korelasi yang sangat kuat antar suatu variabel independen dengan variabel independen lain. Selain itu, deteksi terhadap multikolinearitas juga bertujuan untuk menghindari kebiasaan dalam proses pengambilan kesimpulan mengenai pengaruh pada uji parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

b. Uji Autokorelasi

¹⁹Zulfikar, *Pengantar Pasar Modal dengan Pendekatan Statistik*, (Yogyakarta : Deepublish, 2016), hlm 224

Autokorelasi merupakan korelasi yang terjadi diantara anggota observasi yang terletak berderetan, biasanya terjadi pada data time series. Teknik yang terletak berderetan, biasanya terjadi di dalam data time series. Teknik pengujian autokorelasi yang digunakan adalah metode Durbin Watson (DW), hipotesis yang diuji adalah:²⁰

Ho : Tidak ada autokorelasi

Ha : Ada autokorelasi

Secara umum bisa diambil pedoman :

- 1) Angka D-W dibawah -2 berarti ada autokorelasi positif
- 2) Angka D-W di antara -2 sampai +2 berarti tidak ada autokorelasi.
- 3) Angka D-W di atas +2 berarti ada autokorelasi negatif.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan kepengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heterokedisitas.²¹ Cara mendeteksi ada atau tidaknya

²⁰Zulfikar, *Pengantar Pasar Modal dengan Pendekatan Statistik*, (Yogyakarta : Deepublish, 2016), hlm 224

²¹Zulfikar, *Pengantar Pasar Modal dengan Pendekatan Statistik*, (Yogyakarta : Deepublish, 2016), hlm 224

heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik *scatterplot* antara nilai prediksi variabel independen. Tidak terdapat heterokedastisitas jika, sebagai berikut:

- 1) Penyebaran titik-titik seharusnya tidak berpola
- 2) Titik-titik seharusnya menyebar di atas dan di bawah atau sekitar angka 0
- 3) Titik-titik data tidak berkumpul hanya di atas atau di bawah saja.

d. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear ganda biasanya digunakan untuk memprediksi suatu keadaan (naik turunnya) variabel dependent apabila dua atau lebih variabel independent sebagai faktor prediktor yang dimanipulasi (dinaikturunkan nilainya).²² Sesudah data penelitian berupa jawaban responden atas angket yang dibagikan dikumpulkan, selanjutnya analisis data dengan perhitungan cepat SPSS menggunakan analisis regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

Keterangan : ²³

Y = variabel kepuasan konsumen

A = bilangan konstanta

$b_1 X_1$ = koefisien regresi masing-masing variabel

²²Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2003), hlm 210-211

²³Ali Mauludi, *Teknik Belajar Statistika 2*, (Jakarta : Alim's Publishing, 2016), hlm 74

- X_1 = variabel kualitas pelayanan
 X_2 = variabel harga
 X_3 = variabel promosi
 e = error of term (variabel pengganggu) atau residual.

e. Uji Secara Parsial (uji-t)

Uji t bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial. Variabel bebas dikatakan berpengaruh terhadap variabel terikat bisa dilihat dari keputusan yang dapat dijadikan dasar simpulan dalam uji statistik t ini adalah dengan membandingkan nilai signifikansi hasil perhitungan dengan tingkat kepercayaan sebesar 5%. Sehingga bisa disimpulkan jika nilai signifikansi kurang dari 5% (sig <5%) maka dapat dikatakan bahwa variabel independent mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependent. Dan apabila nilai signifikansi lebih dari 5% (sig > 5%) maka dapat dikatakan bahwa variabel independent mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap variabel dependen.²⁴

f. Uji Simultan (Uji-F)

Pengujian ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah terdapat secara bersama-sama variabel bebas terhadap variabel terikat.

Uji F dilakukan secara serentak untuk membuktikan hipotesis

²⁴Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2003), hlm. 73

awal tentang pengaruh melalui kualitas pelayanan (X1), harga (X2), promosi (X3) sebagai variabel bebas, terhadap kepuasan konsumen (Y) sebagai variabel terikat. Pengambilan keputusannya dengan membandingkan nilai F hitung dengan nilai F tabel. Bila F hitung lebih besar dari nilai F tabel maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas dalam model mempengaruhi variabel terikat.

Selain itu, dapat juga dengan membandingkan nilai sig F dengan nilai derajat kepercayaan sebesar 0,05 atau 5 %. Kemudian dapat disimpulkan jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 atau 5% maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara semua variabel independent terhadap variabel dependent dan begitu juga sebaliknya.²⁵

g. Uji Determinan

Koefisien determinasi merupakan uji untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dapat menjelaskan variasi variabel dependen. Dalam sebuah pengujian hipotesis pertama koefisien determinasi dilihat dari besarnya *R Square* (R^2) untuk mengetahui seberapa jauh variabel bebas yaitu kualitas pelayanan, harga, promosi menjelaskan variabel terikat yaitu kepuasan konsumen . nilai R^2 bernilai besar (mendekati 1) berarti variabel bebas dapat memberikan hampir semua

²⁵Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, (Universitas Diponegoro: Semarang, 2005), hlm.75

informasi mengenai apa yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel terikat, sedangkan jika R^2 bernilai kecil berarti kemampuan variabel bebas menjelaskan variabel terikat sangat terbatas.²⁶

Dalam pengujian hipotesis kedua koefisien determinasi dapat dilihat dari besarnya *Adjusted R_Square*. Kelemahan mendasar penggunaan R^2 adalah bisa terhadap jumlah variabel bebas yang dimasukkan kedalam model. Setiap tambahan satu variabel bebas maka R^2 pasti meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat tidak seperti R^2 , nilai *Adjusted R_Square* dapat naik atau turun apabila satu variabel independent ditambahkan kedalam model. Oleh karena itu, digunakanlah *Adjusted R_Square* pada saat mengevaluasi model regresi linear berganda.²⁷

²⁶Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, (Universitas Diponegoro: Semarang, 2005), hlm.75

²⁷Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, (Universitas Diponegoro: Semarang, 2005), hlm.75