

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

##### **1. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif ialah suatu pendekatan penelitian yang bersifat objektif yang mencakup pengumpulan dan analisis penelitian.<sup>37</sup> Pendekatan kuantitatif yaitu metode dengan data penelitian berupa angka, analisis data bersifat statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan<sup>38</sup>

##### **2. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif yang bertujuan untuk mengetahui hubungan sebab akibat antara dua variabel atau lebih yaitu variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Penelitian asosiatif merupakan “penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih”.<sup>39</sup> Bentuk hubungan dalam penelitian ini adalah hubungan klausal, yaitu hubungan sebab akibat yang ditimbulkan variabel bebas yaitu antara Harga ( $X_1$ ), ketepatan waktu ( $X_2$ ), dan kenyamanan

---

<sup>37</sup> Asep Hermawan dan Husna Leila Yusran, *Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif*, Edisi Pertama, (Depok: Kencana, 2017), hlm. 5

<sup>38</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 13

<sup>39</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2006), hlm. 11

armada ( $X_3$ ) terhadap variabel terikat yaitu tingkat kepuasan konsumen (Y).

## **B. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling**

### **1. Populasi**

Populasi adalah himpunan individu atau objek yang banyaknya terbatas dan tidak terbatas. Menurut Sugiyono populasi adalah “wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian diambil kesimpulan.”<sup>40</sup>

Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah mahasiswa IAIN Tulungagung yang berjumlah 19.434 Mahasiswa.

### **2. Teknik Sampel**

Teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel. “Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan”.<sup>41</sup> Besarnya sampel yang ditarik dari populasi tergantung pada variasi yang ada dikalangan anggota populasi. Teknik sampling pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi dua yakni *Probability Sampling* dan *Nonprobability Sampling*. Penelitian ini menggunakan teknik *probability sampling* jenis *Cluster Sampling (Area Sampling)*, yaitu metode “penetapan sample dengan pengambilan jenis sampel berdasar

---

<sup>40</sup> Moh. Pabundu Tika, *Metodologi Riset Bisnis*, (Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2006), hlm. 33

<sup>41</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*, (Bandung : Penerbit Alfabeta, 2013), hal.121

kelompok tertentu".<sup>42</sup> Dalam penelitian ini pengambilan sampel populasi dilakukan secara perwakilan untuk mahasiswa yang sedang menempuh pendidikan di IAIN Tulungagung.

Teknik pengukuran sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan rumus slovin. Di bawah ini rumus slovin yang digunakan :

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

Dimana :

n = jumlah sampel

N = Besar ukuran populasi

E = Standar error atau kesalahan maksimum yang bisa ditoleransi, disini menggunakan sebesar 10% atau 0,1.

Sehinga bisa mengikuti rumus di atas yaitu seperti di bawah ini :

$$n = \frac{19.434}{1 + 19434 \cdot ((0,1))^2}$$

$$n = \frac{19.434}{1 + 19434 \cdot ((0,1))^2}$$

$$n = \frac{19.434}{1 + 194.34}$$

$$= \frac{19.434}{195.34} = 99,48 \text{ Responden}$$

---

<sup>42</sup> Ibid,124

### **3. Sampel**

Sampel dari penelitian ini ialah Mahasiswa IAIN Tulungagung sebanyak 115 responden yang berusia.

## **C. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran**

### **1. Sumber Data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa data primer yang merupakan sumber data yang dilakukan oleh peneliti sebagai penunjang dari sumber pertama. Data primer diperoleh langsung dari penyebaran daftar pertanyaan atau kuisioner kepada responden terpilih. Adapun data primer dalam penelitian didapat langsung dari responden dengan cara menyebarkan kuisioner kepada mahasiswa di IAIN Tulungagung.

### **2. Variabel Penelitian**

Variabel dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua macam, yaitu :

- a. Variabel Independen (bebas) pada penelitian ini terdiri dari tiga variabel yaitu Harga ( $X_1$ ), Ketepatan Waktu ( $X_2$ ), dan Kenyamanan Armada ( $X_3$ ).
- b. Variabel De
- c. penden (terikat) dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan Mahasiswa dalam menggunakan jasa layanan ojek online grab..

### **3. Skala Pengukuran**

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang

ada dalam alat ukur, alat ukur tersebut jika digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert, yang digunakan sebagai mengukur harga, ketepatan waktu dan kenyamanan armada terhadap kepuasan konsumen . Di bawah ini merupakan skala penilaian dengan menggunakan skal likert :

Tabel 3.1

## Skor Pada Skala likert

Keterangan	Nilai
Sangat setuju	5
Setuju	4
Ragu ragu	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

#### D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

##### 1. Teknik Pengumpulan Data

###### a. Angket/Kuesioner

Angket/kuesioner ialah tehnik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk menjawabnya. Peneliti dapat menggunakan kuesioner untuk memperoleh data yang terkait dengan pemikiran, perasaan, sikap, kepercayaan, nilai, persepsi, kepribadian, perilaku dari responden.<sup>43</sup> Dalam hal ini peneliti meminta responden yang merupakan masyarakat desa gedangan

---

<sup>43</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi...*, hlm. 192-193

mengisi pernyataan mengenai pemahaman masyarakat tentang bank syariah.

b. Studi Pustaka

Teknik kepastakaan yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara membaca, menelaah dan mencatat sebagai literatur atau bahan bacaan yang sesuai dengan pokok bahasan, kemudian disaring dan dituangkan dalam kerangka pemikiran yang teoritis<sup>44</sup>. Penelitian kepastakaan yang dilakukan dengan cara membaca, menelaah dan mencatat bahan dari berbagai literatur yang berhubungan dengan pembahasan dalam penelitan ini yaitu tentang penggunaan teori-teori yang ada untuk menganalisis data yang dibutuhkan.

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan metode mengedarkan angket kepada responden dan studi pustaka.

## 2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yaitu suatu alat yang bisa digunakan untuk memperoleh, mengolah data dan menginterpretasikan informasi yang didapat dari para responden yang dilakukan dengan menggunakan pola ukur yang sama.<sup>45</sup> Yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Instrumen penelitian ini digunakan untuk mengukur nilai variabel yang diteliti. Jumlah instrumen

---

<sup>44</sup> Kartini Hartono, *Pengantar Metodologi Research* (Bandung: Kencana,1998), hlm.141

<sup>45</sup> Sofyan Siregar,*Statistika Deskriptif untuk penelitan*,(Jakarta:PT Raja Grafindo Persada ,2014),hlm.161

penelitian itu tergantung pada jumlah variabel penelitian yang telah ditetapkan untuk diteliti.<sup>46</sup> Dalam penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu variabel bebas (*independen*) dan variabel terikat (*dependen*). Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu harga (X1) ketepatan waktu (X2) dan kenyamanan armada (X3) terhadap tingkat kepuasan konsumen ojek online grab (Y).

#### **E. Teknik Analisis Data**

Tekhnik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda dengan menggunakan beberapa rancangan penelitian di bawah ini :

##### **1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas**

###### **a. Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dan mendefinisikan suatu variabel. Validitas didefinisikan sebagai sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya.

Pada dasarnya uji validitas adalah mengukur koefisien korelasi antara skor suatu pertanyaan atau indikator yang diuji dengan skor total pada variabelnya. Teknik yang digunakan untuk uji validitas dilakukan dengan Korelasi product-moment

---

<sup>46</sup> Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*, (Jakarta:PT Raja Grafindo Persada 2012), hal. 136

Pearson. Rumus product-moment pearson adalah sebagai berikut

:

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

Keterangan :

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi r pearson

$n$  = jumlah sampel / observasi

$X$  = variabel bebas

$Y$  = variabel terikat

$\sum^x$  = jumlah skor item

$\sum^y$  = jumlah skor total

Kriteria pengambilan keputusan validitas suatu kuesioner adalah sebagai berikut :  $r$  hitung  $\geq r$  Tabel maka dapat dikatakan valid dan  $r$  hitung  $< r$  Tabel maka dapat dikatakan tidak valid.

#### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan hasil pengukuran yang bisa dipercaya. Reliabilitas digunakan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran.

Reliabilitas instrumen yaitu hasil pengukuran yang bisa dipercaya. Reliabilitas instrumen diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Apabila untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode Alpha Cronbach's diukur berdasarkan skala Alpha



Cronbach diukur berdasarkan skala Alpha Cronbach 0 sampai 1.<sup>47</sup>

Dan sesuai dengan yang dikemukakan oleh Triton seperti yang dikutip oleh Sujianto “jika skala itu dikelompokkan ke dalam lima kelas dengan reng yang sama, maka ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan seperti di bawah ini.

- 1) Nilai alpha Cronbach 0,00 s.d 0,20, berarti kurang reliabel
- 2) Nilai alpha Cronbach 0,21 s.d 0,40, berarti agak reliabel
- 3) Nilai alpha Cronbach 0,42 s.d. 0,60, berarti cukup reliabel
- 4) Nilai alpha Cronbach 0,81 s.d. 1,00, berarti sangat reliabel

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas Residual

Uji normalitas residual digunakan untuk mengetahui apakah residual berdistribusi normal atau tidak. Normalitas residual ialah syarat pokok yang harus dipenuhi dalam analisis parametrik. Normalitas residual merupakan hal yang penting karena dengan residual yang terdistribusi normal maka data tersebut dianggap dapat mewakili populasi. Dalam penelitian ini di uji dengan kolomogorov-smirnov dengan kriteria pengujian yaitu jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka

---

<sup>47</sup> Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik*, ( Jakarta: Prestasi Pustaka, 2009), hlm.97

berdistribusi tidak normal sedangkan, jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka berdistribusi normal.<sup>48</sup>

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas yaitu metode digunakan untuk mendeteksi ada tidaknya masalah multikolinieritas dalam suatu modal regresi berganda. Salah satunya metode untuk mendeteksi multikolinieritas menggunakan metode VIF dan tolerance. Jika nilai VIF kurang dari 10 maka tidak ada masalah multikolinieritas dan angka toleranceI tidak mendekati angka 0.<sup>49</sup>

c. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah keadaan dimana dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas Pengujian ini digunakan untuk melihat apakah variabel pengganggu mempunyai varian yang sama atau tidak. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas yaitu dengan melihat grafik Plot antara nilai prediksi variabel bebas (*dependen*) yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Deteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot* antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual (Y

---

<sup>48</sup> Duwi Priyanto, *5 jam belajar olah data dengan SPSS 17*, (Yogyakarta :ANDI,2009), hlm. 189

<sup>49</sup> Agus widarjon, *Analisis Statistika Multivariant terapan*, (Yogyakarta: STIE YKPN,2010), hal.111

prediksi –  $Y$  sesungguhnya) yang telah di-*studentized*. Dasar analisisnya adalah sebagai berikut:

- a) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- b) Jika ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu  $Y$ , maka mengindikasikan tidak terjadi heteroskedastisitas.

Heteroskedastisitas pada umumnya sering terjadi pada model-model yang menggunakan data *cross section* daripada *time series*. Namun bukan berarti model-model yang menggunakan data *time series* bebas dari heteroskedastisitas. Sedangkan untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilihat pola gambar *Scatterplot* model tersebut.

d. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk mendeteksi ada tidaknya autokorelasi yang dapat dilakukan dengan SPSS dengan uji Durbin Watson (DW tes).<sup>50</sup> Dengan kriteria pengambilan keputusan :

- a) Jika  $0 < d < dL$ , berarti ada autokorelasi positif
- b) Jika  $4 - dL < d < 4$ , berarti ada autokorelasi negatif

---

<sup>50</sup> Slamet Riyanto, Aglis Andhita Harmawan, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta: Deepublish, 2020), hlm. 214

c) Jika  $dU < d < 4 - dU$ , berarti tidak ada autokorelasi positif atau negatif

d) Jika  $dL > dU$  atau  $4 - dU > 4 - dL$  pengujian tidak meyakinkan

### 3. Uji Regresi Berganda

Analisis regresi berganda diamati untuk menggambarkan hubungan antara variabel terikat dengan beberapa variabel bebas. Dalam pembentukan regresi berganda, lebih sesuai dengan kenyataan di lapangan bahwa suatu variabel terikat tidak hanya dapat dijadikan oleh satu variabel bebas saja tetapi perlu dijelaskan oleh beberapa variabel bebas.<sup>51</sup>

Dalam penelitian ini analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui derajat atau kekuatan hubungan antara variabel harga (X1), ketepatan waktu (X2), dan kenyamanan armada (X3) terhadap kepuasan konsumen (Y). Sehingga nantinya akan dapat diketahui pengaruh satu atau lebih variabel bebas terhadap satu variabel terikat.

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + e$$

Keterangan :

Y : variabel dependen

a : konstanta

b : koefisien regresi

---

<sup>51</sup> Sofyan Siregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), hlm. 405

X : variabel independen

e : standar eror

#### 4. Uji Hipotesis

Uji hipotesis itu bisa diartikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan penelitian penelitian. Benarnya rumusan masalah harus dibuktikan melalui data yang sudah dikumpulkan.

##### a. Uji F

Uji F digunakan untuk menguji secara Bersama-sama pengaruh variabel independen, adalah kualitas pelayanan, harga, ketepatan waktu dan kenyamanan armada terhadap variabel independen, yaitu kepuasan Konsumen pengguna ojek online grab.

Keputusan menerima atau menolak  $H_0$  adalah jika  $F_{hitung} > F_{kritis}$ , maka apabila  $H_0$  ditolak berarti secara bersama-sama variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Tapi jika  $F_{hitung} < F_{kritis}$  maka  $H_0$  diterima yang artinya secara bersama-sama variabel independen tidak mempengaruhi variabel dependen.

##### b. Uji T

Digunakan untuk membuktikan apakah variabel independen, yaitu harga , ketepatan waktu dan kenyamanan armada terhadap variabel dependen, yaitu tingkat kepuasan konsumen pengguna ojek online grab.

Keputusan menerima atau menolak  $H_0$  adalah jika  $t_{hitung} > t_{kritis}$ , maka apabila  $H_0$  ditolak berarti secara individu variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Tapi jika  $t_{hitung} < t_{kritis}$ , maka  $H_0$  diterima yang artinya secara individu variabel independen tidak mempengaruhi variabel dependen.

#### 5. Uji Koefisiensi Determinasi ( $R^2$ )

Dalam penelitian ini peneliti melihat besarnya koefisien determinasi dengan melihat *R Square* ( $R^2$ ) yang diperoleh dari perhitungan menggunakan aplikasi SPSS. Uji koefisien determinasi digunakan untuk menguji besarnya pengaruh yang diberikan variabel independen (harga, ketepatan waktu dan kenyamanan armada) terhadap variabel dependen (kepuasan konsumen).

Dengan uji koefisien determinasi dapat diketahui variabel bebas manakah yang mempunyai pengaruh paling kuat. Adapun rumus uji koefisien determinasi yakni :

$$K_d = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

$K_d$  : koefisien determinasi

$r^2$  : koefisien korelasi

Tabel 3.2

## Variabel Penelitian dan Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

No	Variabel	Indikator	Sumber
1	Harga ( $X_1$ )	(1) Keterjangkauan harga, (2) Daya saing harga, (3) Kesesuaian harga dengan kualitas produk, dan (4) Kesesuaian harga dengan manfaat produk	Stanton (1998)
2	Ketepatan Waktu ( $X_2$ )	(1) Ketepatan waktu kedatangan dan keberangkatan. (2) Ketepatan waktu persiapan. (3) Ketepatan waktu dibanding moda transportasi lain dengan tujuan yang sama (4) Ketepatan Waktu Sampai Tujuan	(Hanafi dan Halim. 2005)
3	Kenyamanan Armada ( $X_3$ )	(1) Kenyamanan fisik, (2) Kenyamanan psikospiritual, (3) Kenyamanan lingkungan (4) Kenyamanan sosiokultural	(Kolcaba, 2003).
4	Kepuasan konsumen (Y)	(1) Kepuasan terhadap kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan (2) Kepuasan terhadap Armada yang digunakan. (3) Kepuasan terhadap harga yang diberikan. (4) Kepuasan terhadap penampilan fasilitas fisik	(Lupiyoadi, 2001)