

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif menggunakan metode survei dengan menyebarkan kuesioner kepada pengguna aplikasi *Maxim* di Kecamatan Parung.

3.2 Objek Penelitian, Unit analisis dan Lokasi Penelitian

Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan permasalahan yang diteliti untuk mendapatkan informasi yang tepat dan akurat. Dalam Penulisan skripsi ini, objek penelitian yang menjadi variabel bebas atau independen (variabel x) adalah *E-Service Quality*, kemudian variabel terikat atau variabel dependent (variabel y) adalah Kepuasan Konsumen.

Unit Analisis

Unit analisis dalam penelitian adalah satuan tertentu yang diperhitungkan sebagai subjek penelitian. Dalam pengertian yang lain, Unit analisis diartikan sebagai sesuatu yang berkaitan dengan fokus/ komponen yang diteliti. Unit analisis suatu penelitian dapat berupa individu, kelompok, organisasi, perusahaan, industry, dan Negara. Pada penelitian ini unit analisis yang digunakan yaitu pengguna *Maxim*.

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat variabel-variabel penelitian dianalisis seperti organisasi/perusahaan/instansi atau daerah (wilayah, kota, kabupaten, provinsi, negara) tertentu. Pada penelitian ini lokasi penelitian adalah Kec. Parung.

3.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian

3.3.1. Jenis Data Penelitian

Jenis penelitian yang penulis gunakan yaitu data kuantitatif dan kualitatif yang merupakan data primer dan sekunder yang diperoleh melalui hasil observasi, wawancara, dan uraian/penjelasan mengenai variabel yang diteliti. Selanjutnya data kualitatif tersebut dikuantitatifkan agar dapat memudahkan dalam pengelolaan data.

3.3.2. Sumber Data Penelitian

Sumber data penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ada dua, yaitu:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung (dari tangan pertama). Diperoleh dengan membagikan kuesioner, wawancara, dan observasi secara langsung kepada pengguna maxim di kecamatan Parung.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari berbagai buku literatur, buku-buku perpustakaan, jurnal-jurnal yang berhubungan dengan penelitian ini, dan internet.

3.4 Operasional Variabel

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2018) Variabel dalam pengukuran ini terdiri dari variabel Independen dan variabel depeden. Dalam penelitian ini variabel yang diteliti adalah sebagai berikut :

Tabel 3. 1 Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Ukuran	Skala
<i>E-service (X)</i>	Efisiensi	1. Kemudahan dalam mengakses aplikasi	Ordinal
		2. Kemudahan dalam mendapatkan driver	
		3. Kecepatan dalam melakukan transaksi	
	Reliabilitas	4. Tingkat kelancaran penggunaan aplikasi	Ordinal
		5. Tingkat kemudahan aplikasi dalam proses <i>booking</i>	
		6. Tingkat dalam mengakses berjalan dengan baik	Ordinal
	Fulfillment	7. Tingkat kesesuaian informasi yang diberikan	Ordinal
		8. Tingkat keakuratan penawaran yang diberikan pada konsumen	
		9. Tingkat Keakuratan waktu yang dijanjikan	
	Privasi	10. Tingkat keamanan data pribadi	Ordinal
		11. Tingkat keamanan dalam transaksi	
		12. Tingkat keamanan dalam mengakses aplikasi	

	<i>Responsiveness</i>	13. Tingkat kecepatan merespon keluhan pelanggan	Ordinal
		14. Tingkat kecepatan dan ketepatan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan	
		15. Tingkat Kecepatan dalam mengonfirmasi pesanan konsumen	
	<i>Compensation</i>	16. Tingkat pertanggung jawaban atas segala system	Ordinal
		17. Tingkat Kecepatan pengembalian dana	
		18. Tingkat kesesuaian pengembalian dana	
	<i>Contact</i>	19. Tingkat kemudahan menghubungi layanan konsumen	Ordinal
		20. Tingkat kemudahan menghubungi driver	
		21. Tingkat kemudahan mendapatkan nomor perusahaan	
Variabel	Indikator	Ukuran	Skala
Kepuasan Konsumen (Y)	Kesesuaian Harapan	22. Customer mendapatkan pelayanan sesuai dengan harapan	Ordinal
		23. Customer mendapatkan biaya layanan yang sesuai dengan harapan	
		24. Customer memperoleh kenyamanan berkendara sesuai dengan harapan	
	Minat Menggunakan Produk Kembali	25. Customer ingin menggunakan layanan maxim kembali di kemudian hari	Ordinal
		26. Customer memilih untuk tetap menginstall aplikasi setelah menggunakan layanan	
		27. Customer ingin mencoba produk lain di aplikasi maxim setelah menggunakan salah satu layanan	Ordinal
	Keinginan Untuk Merekomendasikan	28. Customer ingin merekomendasikan aplikasi maxim kepada orang lain	Ordinal
		29. <i>Customer</i> akan menuliskan review baik untuk maxim di <i>google playstore</i>	Ordinal
		30. <i>Customer</i> akan menceritakan pengalaman baiknya menggunakan aplikasi maxim	Ordinal

		lewat social media yang dimiliki	
Total pertanyaan		30 Item Sub Indikator	

3.5 Metode Penarikan Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi (Sugiyono, 2012). Teknik sampel dikelompokkan menjadi 2, yaitu teknik sampling peluang (probability sampling) dan teknik non peluang (non probability sampling). Penelitian ini menggunakan non probability sampling dengan teknik purposive sampling. Non probability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2012). Sedangkan, purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.

Kriteria responden untuk menjadi sampel dalam penelitian ini yaitu pelanggan usia remaja - dewasa yang berdomisili di Kecamatan Parung dan telah menggunakan layanan aplikasi transportasi online Maxim di wilayah Kecamatan Parung minimal dua kali. Hal ini ditentukan untuk memastikan bahwa responden benar-benar memiliki pengalaman yang cukup dalam menggunakan aplikasi di wilayah yang menjadi fokus penelitian. Validasi responden dilakukan melalui pertanyaan penyaring pada awal kuesioner, seperti "Apakah Anda pernah menggunakan layanan Maxim di Kecamatan Parung?" dan "Berapa kali Anda menggunakan layanan Maxim di wilayah tersebut?". Dengan pendekatan ini, diharapkan data yang dikumpulkan benar-benar mencerminkan pengalaman pelanggan terhadap e-service quality Maxim di wilayah Kecamatan Parung.

Dikarenakan adanya keterbatasan dan kesulitan peneliti dalam mendapatkan data jumlah para pelanggan Maxim dan tidak diketahui secara pasti, maka pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan Rumus Lemeshow. Rumus Lemeshow ini digunakan karena jumlah populasi yang tidak diketahui atau tidak terbatas (infinite population). Adapun rumus Lemeshow adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2 P(1-P)}{d^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

z = skor z pada kepercayaan

95% = 1,96 p =

$$\begin{aligned}\text{maksimal estimasi} &= 0,5 \\ d &= \text{sampling error} = 10\%\end{aligned}$$

Melalui rumus di atas, maka dapat dihitung jumlah sampel yang akan digunakan adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned}n &= \frac{Z^2 P(1-P)}{d^2} \\ n &= \frac{1,96^2 \cdot 0,5 (1-0,5)}{0,1^2} \\ n &= \frac{3,8416 \cdot 0,25}{0,01} \\ n &= 96,04 = 100\end{aligned}$$

Jadi diperoleh jumlah sampel minimum adalah 96, tetapi peneliti membulatkan menjadi 100 untuk mengurangi kesalahan pengisian kuesioner. Jumlah sampel sebesar 100 responden ini disebar secara acak di wilayah Kec. Parung.

3.6 Metode Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data. Metode pengumpulan data harus dilakukan dengan benar sehingga dapat memperoleh data yang akurat dan sesuai dengan kebutuhan penelitian. Metode pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini adalah :

a. Kuesioner atau angket

teknik kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan data yang efisien dengan cara merumuskan seperangkat pertanyaan tertulis sesuai dengan variabel-variabel yang akan diukur untuk dijawab responden. Tujuan pokok penyusunan kuesioner adalah untuk memperoleh informasi yang relevan dengan tujuan penelitian dan memperoleh informasi dengan reliabilitas dan validitas setinggi mungkin. Oleh karena itu, dalam penyusunan kuesioner perlu diperhatikan agar pertanyaan-pertanyaan langsung berkaitan dengan hipotesis dan tujuan penelitian.

Dalam operasionalisasi variabel ini semua variabel diukur oleh instrumen pengukur dalam bentuk kuesioner yang memenuhi pertanyaan-pertanyaan tipe skala likert. Skala likert menurut Sugiyono (2011) digunakan untuk mengukur sikap pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena social.

Untuk pilihan jawaban diberi skor, maka responden harus menggambarkan, mendukung pertanyaan (item positif) atau tidak mendukung

pertanyaan (item negatif). Skor atas pilihan jawaban untuk kuesioner yang diajukan untuk pertanyaan positif adalah sebagai berikut :

Tabel 3. 2 Skala Likert

No	Pilihan	Inisial	Skor
1	Sangat Puas	SP	5
2	Puas	S	4
3	Kurang Puas	KP	3
4	Tidak Puas	TP	2
5	Sangat tidak Puas	STP	1

Sumber : Sugiyono(2011)

3.7 Analisis Data

3.7.1 Uji Instrumen

3.7.1.1 Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2017) Validitas adalah derajat ketetapan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan daya yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Validitas ini menyangkut akurasi instrument. Untuk mengetahui suatu kuesioner yang di ukur valid, maka perlu di uji dengan uji korelasi antar skor (nilai) tiap-tiap butir pertanyaan dengan skor total kuesioner tersebut.

Metode yang digunakan yaitu dengan mengkorelasikan skor yang diperoleh dari setiap item dengan skor total setiap atribut. Teknik korelasi yang digunakan yaitu *Pearson Product Moment Correlation*:

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

Dimana :

R : koefisien korelasi antara (X) dengan variabel (Y)

N : jumlah responden atau sampel

X : skor variabel

Y : skor dari total variabel

Perhitungan uji validitas dari variabel X₁, X₂, X₃, dan Y tersebut akan dilakukan dengan bantuan SPSS versi 2.5. Adapun kriteria penilaian uji validitas yaitu:

- Apabila r hitung > r tabel (pada taraf signifikansi 0, 05) maka dapat dinyatakan item kuesioner tersebut valid.

- b) Apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ (pada taraf signifikansi 0, 05) maka dapat dinyatakan item kuesioner tersebut tidak valid.

3.7.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji seberapa jauh alat ukur untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh hasil pengukuran tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur sama (Sugiyono, 2017). Uji reliabilitas dalam penelitian ini adalah menggunakan *cronbach alpha* yang berguna untuk mengetahui apakah alat ukur yang dipakai reliable (handal).

$$r = \left(\frac{K}{K-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan:

r = koefisien reliabilitas instrument.

k = jumlah butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varians butir

σ_t^2 = varian total

Kriteria :

- Jika nilai Cronbach's Alpha $> 0,6$ maka reliable
- Jika nilai Cronbach's Alpha $< 0,6$ maka tidak reliable

Sedangkan pengambilan keputusan reliabilitas variabel dikatakan baik apabila memiliki nilai Cronbach's Alpha $>$ dari 0,6 (Ghozali, 2018).

3.7.2 Analisis Deskriptif

Metode deskriptif digunakan untuk menghambarkan mengenai fakta fakta yang ada secara factual dan sistematis. Metode yang digunakan adalah sebagai berikut: Metode deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran secara faktual dan sistematis mengenai fakta-fakta yang ada. Metodologi yang digunakan adalah sebagai berikut: operasionalisasi variabel-variabel tersebut dicatat dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan (kuesioner/survei). Dalam proses celebrity endorser dan keputusan pembelian, setiap item kuesioner memiliki lima jawaban dengan bobot atau nilai yang berbeda-beda.

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi responden}} \times 100$$

Responden diharuskan untuk memberikan keterangan apakah mereka mendukung pertanyaan tersebut (item positif) atau menentangnya (item negatif),

karena setiap pilihan jawaban akan diberi skor. Berikut ini adalah skor untuk pilihan jawaban pada kuesioner yang diajukan untuk pertanyaan positif dan negatif:

Tabel 3. 3 Skala Likert

No	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	
		Positif	Negatif
1.	SP (Sangat Puas)	5	1
2.	P (Puas)	4	2
3.	KP (Kurang Puas)	3	3
4.	TP (Tidak Puas)	2	4
5.	STP (Sangat Tidak Puas)	1	5

Sumber: Sugiono, 2017

Kuesioner yang memenuhi tipe pertanyaan skala ordinal digunakan untuk mengukur setiap pertanyaan yang berkaitan dengan ketiga variabel yang telah disebutkan di atas dalam operasionalisasi variabel tersebut. Pernyataan-pernyataan yang berhubungan dengan variabel dependen dan independen diatas dalam operasionalisasi variabel ini, semua variabel diukur oleh instrumen pengukur dalam bentuk kuesioner. Skala likert digunakan untuk menganalisis setiap pernyataan atau indikator, yang kemudian dihitung frekuensi jawaban setiap kategori (pilihan jawaban) dan kemudian dijumlahkan. Setelah setiap indikator mempunyai jumlah, kemudian dirata-ratakan dan selanjutnya peneliti gambarkan dalam suatu garis kontinum untuk mengetahui kategori dari hasil rata-rata tersebut. Peneliti dalam menentukan kategori skala pada garis kontinum menggunakan rumus pada halaman selanjutnya

$$\sum p = \frac{\sum \text{Jawaban Kuesioner}}{\sum \text{Pertanyaan} \times \sum \text{Responden}} = \text{Skor Rata - Rata}$$

Setelah diketahui skor rata-rata, maka hasil tersebut dimasukan kedalam garis kontinum dengan kecenderungan jawaban responden akan didasarkan pada nilai rata-rata skor yang selanjutnya akan dikategorikan pada rentang skor sebagai berikut ini :

$$\text{NJI (Nilai Jjang Interval)} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai terendah}}{\text{Jumlah Kriteria Jawaban}}$$

Keterangan:

Nilai Tertinggi = 5

Nilai Terendah = 1

Rentang Skor = $\frac{5 - 1}{4} = 0,8$

5

Maka setelah mendapat jarak interval yang telah dihitung ,didapat rentang kategori skala yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.5 Kategori Skala

Ordinal	Kriteria
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Baik
1,81 – 2,60	Tidak Baik
2,61 - 3,40	Kurang Baik
3,41 – 4,20	Baik
4,21 – 5,00	Sangat Baik

Sumber : Sugiono (2020)

3.7.3.1 Uji analisis Regresi linier sederhana

Menurut Ghozali (2016). Analisis regresi linier sederhana adalah hubungan secara linear antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis regresi sederhana dapat digunakan untuk mengetahui arah dari hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat, apakah memiliki hubungan positif atau negatif serta untuk memprediksi nilai dari variabel terikat apabila nilai variabel bebas mengalami kenaikan ataupun penurunan. Pada regresi sederhana biasanya data yang digunakan memiliki skala interval atau rasio. Analisis regresi sederhana bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari suatu variabel terhadap variabel lainnya. Pada analisis regresi suatu variabel yang mempengaruhi disebut variabel bebas atau independent variable, sedangkan variabel yang dipengaruhi disebut variabel terkait atau dependent variable. Jika persamaan regresi hanya terdapat satu variabel bebas dengan satu variabel terkait, maka disebut dengan persamaan regresi sederhana. Jika variabel bebasnya lebih dari satu, maka disebut dengan persamaan regresi berganda. Pada regresi sederhana kita dapat mengetahui berapa besar perubahan dari variabel bebas dapat mempengaruhi suatu variabel terkait. Rumus regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + e$$

Y = Keputusan Pembelian

A = Koefisien Konstanta

X = Celebrity Endorser

b₁, b₂ = koefisien regresi variabel X

E = random error

3.7.3 Uji Asumsi Klasik

3.7.4.1 Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan uji yang bertujuan untuk mengetahui variabel dependen dan variabel independen mempunyai distribusi yang normal atau tidak dalam model regresi. Model regresi yang baik yaitu yang mempunyai distribusi yang data normal ataupun mendekati normal (Ghozali, 2018). Pengujian data dalam penelitian ini menggunakan uji *Kolmogrov-smirnov* (KS) yang dihitung menggunakan bantuan SPSS. Dengan dasar pengambilan keputusan dapat dilakukan dengan berdasarkan probabilitas (Asymptotic Significance), yaitu:

1. Jika probabilitas $> 0,05$ maka distribusi dari populasi adalah normal.
2. Jika probabilitas $< 0,05$ maka populasi tidak berdistribusi secara normal.

Cara mendeteksi uji normalitas data yaitu pada pengambilan keputusan didasarkan sebagai berikut:

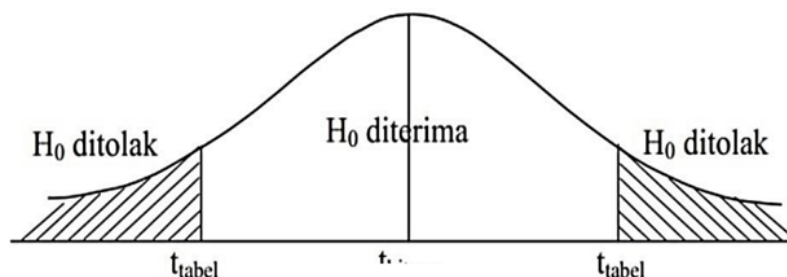
1. Jika data (titik) menyebar di sekitar garis diagonalnya dari mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika data tersebut menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak searah garis diagonal, serta pada grafik histogram tidak melihat pola distribusi normal, maka model regresi tersebut tidak memenuhi asumsi normalitas.

3.7.5 Uji Hipotesis

3.7.5.1 Uji t

Uji t pada dasarnya menunjukkan besarnya pengaruh suatu variabel penjelas atau variabel independen dalam menjelaskan perubahan pada variabel dependen (Ghozali, 2018). Kriteria pengujian uji statistik t adalah sebagai berikut : Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, dan probabilitas signifikan $> 0,05$, maka variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen - Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, dan probabilitas signifikan $< 0,05$, maka variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Adapun gambar kurva penerimaan atau penolakan sebagai berikut:

Gambar 3. 1 Daerah Penerimaan dan Penolakan Uji Secara Parsial (Uji t)



Analisis merupakan suatu kegiatan untuk meneliti sebuah objek tertentu secara sistematis untuk mendapatkan informasi mengenai objek tertentu. Metode pengolahan adalah suatu cara untuk mengolah data yang telah disimpulkan. Data yang telah disimpulkan yang berkenaan dengan seluruh variabel kemudian diolah atau dianalisis.

Pada penelitian ini kriteria untuk menentukan diterima atau ditolaknya hipotesis adalah sebagai berikut :

- Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

$H_0 : \beta = 0 \rightarrow$ Tidak terdapat pengaruh yang positif dari *E-Service Quality* terhadap Kepuasan pelanggan jasa transportasi *online* Maxim

$H_a : \beta \neq 0 \rightarrow$ Terdapat pengaruh yang positif dari *E-Service Quality* terhadap Kepuasan pelanggan jasa transportasi *online* Maxim.

3.7.6 Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependent. Nilai koefisien determinasi ada diantara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independent dalam menjelaskan variasi variabel dependent amat terbatas.

Nilai R^2 yang mendekati satu berarti variabel-variabel independent memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi-variabel dependent (Sugiyono, 2017).

Rumus yang digunakan adalah Coefficient Determination (CD) dengan rumus:

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

Sumber: (Sugiyono, 2017)

Dimana:

KD = Koefisien determinasi atau seberapa jauh perubahan Variabel terikat (pertimbangan tingkat materialitas).

r^2 = Koefisien korelasi.