

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif yang menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Sugiyono dalam Primadiawan (2018) menyatakan bahwa, penelitian deskriptif adalah penelitian yang berkenaan dengan pertanyaan terhadap keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain. Dalam penelitian ini, deskriptif digunakan untuk menjelaskan tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi Grab di Kota Surakarta.

#### **3.2 Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian akan dilakukan di Kota Surakarta. Penelitian dilaksanakan dengan mengumpulkan data melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna jasa layanan transportasi Grab (*GrabCar* atau *GrabBike*) di Kota Surakarta. Waktu penelitian akan dilaksanakan pada bulan Mei 2019.

#### **3.3 Batasan Operasional**

Dalam Penelitian ini, variabel yang diteliti dibagi menjadi dua kelompok besar, yaitu variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*dependent variable*). Definisi untuk masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

##### 1. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Situmorang dan Lufti dalam Mustika (2017) menyatakan bahwa, variabel bebas adalah variabel yang dapat mempengaruhi perubahan dalam variabel *dependent*

dan mempunyai hubungan yang positif ataupun yang negatif bagi variabel *dependent* nantinya. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah Kualitas Pelayanan (X), yang meliputi:

- a. Bukti Fisik (*tangible*) ( $X_1$ )
- b. Keandalan (*reliability*) ( $X_2$ )
- c. Daya Tanggap (*responsiveness*) ( $X_3$ )
- d. Jaminan (*assurance*) ( $X_4$ )
- e. Empati (*emphaty*) ( $X_5$ )

## 2. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Situmorang dan Lufti dalam Mustika (2017) menyatakan bahwa, variabel terikat adalah variabel yang menjadi perhatian utama dalam sebuah pengamatan. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah Kepuasan Pelanggan (Y).

### 3.4 Skala Pengukuran Variabel

Skala pengukuran variabel yang digunakan sebagai acuan untuk pengolahan data penelitian ini adalah *Skala Likert*. Situmorang dan Lufti dalam Mustika (2017) menyatakan bahwa, *skala Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Pada penelitian ini responden akan memilih salah satu dari jawaban yang tersedia, kemudian masing-masing jawaban diberi skor tertentu. Total skor inilah yang ditafsir sebagai posisi responden dalam *skala likert*. Kriteria pengukuran untuk variabel X dan Y adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Instrumen *Skala Likert* untuk Variabel X dan Y**

No	<i>Skala Likert</i>	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Situmorang dan Lufti (2014)

### 3.5 Populasi dan Sampel

#### 3.5.1 Populasi

Sugiyono dalam Mustika (2017) berpendapat bahwa, populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan pengguna jasa layanan transportasi Grab (*GrabCar* atau *GrabBike*) di Kota Surakarta.

#### 3.5.2 Sampel

Sugiyono dalam Primadiawan (2018) berpendapat bahwa, sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel juga merupakan bagian dari populasi yang ada, sehingga untuk pengamambilan sampel harus menggunakan cara tertentu yang didasarkan oleh pertimbangan-pertimbangan yang ada, karena sulit untuk menentukan banyaknya jumlah

populasi yang tepat, maka untuk menentukan jumlah sampel dengan menggunakan rumus *Slovin* sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{Z^2}{4(moe)^2} \\ &= \frac{1,96^2}{4(0,1)^2} \\ &= \frac{3,8416}{0,04} \\ &= 96,04 \end{aligned}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

Z = Nilai Z dengan tingkat keyakinan yang dibutuhkan dalam penentuan sampel adalah 95%

moe = *margin of error* atau kesalahan maksimum yang bisa ditoleransi biasanya 10%

Maka dapat disimpulkan sampel dari penelitian ini sebanyak 96,04 responden.

### 3.6 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*. Sugiyono dalam Fauji (2017) menyatakan bahwa, *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini diambil dengan pertimbangan bahwa yang akan menjadi sampel adalah pelanggan yang memenuhi kriteria penelitian yang ditetapkan oleh penulis.

Kriteria yang ditetapkan penulis antara lain:

1. Pria wanita berumur > 17 tahun ke atas

2. Memiliki Aplikasi Grab
3. Pelanggan yang pernah menggunakan layanan Grab (*GrabCar* atau *GrabBike*) minimal satu kali
4. Berdomisili di wilayah Kota Surakarta

### **3.7 Jenis dan Sumber Data**

#### **3.7.1 Data Primer**

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari responden. Data ini dikumpulkan dengan menggunakan teknik observasi langsung melalui penyebaran kuesioner, yaitu dengan menyebarkan daftar pertanyaan. Dalam penelitian ini data diperoleh langsung dari pelanggan yang pernah menggunakan jasa layanan transportasi Grab (*GrabCar* atau *GrabBike*) di Kota Surakarta.

#### **3.7.2 Data Sekunder**

Situmorang dan Lufti dalam Mustika (2017) menyatakan bahwa, data sekunder yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan dan disatukan oleh studi-studi sebelumnya atau yang diterbitkan oleh berbagai instansi lain. Dalam penelitian ini data sekunder berupa data tentang penelitian terdahulu, teori-teori yang dapat digunakan sebagai referensi dalam penelitian ini.

### **3.8 Metode Pengumpulan Data**

#### **3.8.1 Kuesioner**

Sugiyono dalam Mustika (2017) menyatakan bahwa, metode pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan sejumlah daftar pertanyaan atau pernyataan yang tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner pada

penelitian ini terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang bersumber dari indikator-indikator variabel penelitian.

### **3.8.2 Wawancara**

Wawancara adalah suatu cara pengumpulan data yang digunakan peneliti dengan mengajukan pertanyaan secara lisan untuk mendapatkan informasi apakah responden yang ditemui adalah yang pernah menggunakan jasa layanan transportasi Grab (*GrabCar* atau *GrabBike*) minimal satu kali.

### **3.8.3 Studi Dokumentasi**

Metode pengumpulan data melalui buku, jurnal, majalah, situs internet yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan dan menjadi bahan referensi pendukung bagi peneliti.

## **3.9 Uji Validitas dan Reliabilitas**

### **3.9.1 Uji Validitas**

Uji validitas adalah akurasi alat ukur terhadap yang diukur walaupun dengan reliabilitas alat ukur itu sendiri. Ini artinya bahwa alat ukur harus lah memiliki akurasi yang baik terutama apabila alat ukur tersebut yang digunakan sehingga validitas akan meningkatkan bobot kebenaran data yang diinginkan peneliti, maka kuesioner yang disusunnya harus mengukur apa yang ingin diukurnya dengan bantuan SPSS, untuk mengetahui penelitian valid atau tidak.

Duwi dalam Wardani (2017) menyatakan bahwa, uji validitas item digunakan untuk mengukur ketepatan suatu item dalam kuisisioner atau skala, apakah item-item pada kuisisioner tersebut sudah tepat dalam mengukur apa yang

ingin diukur, atau bisa dilakukan penilaian langsung dengan metode korelasi *person* atau metode *corrected item total correlation*.

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:

Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid.

### 3.9.2 Uji Reliabilitas

Duwi dalam Wardani (2017) menyatakan bahwa, reliabilitas merupakan tingkat kehandalan suatu instrumen penelitian. 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:

Jika  $r_{alpha} > r_{tabel}$ , maka pertanyaan *reliable*

Jika  $r_{alpha} < r_{tabel}$ , maka pertanyaan tidak *reliable*

Uji Reliabilitas adalah serangkaian pengukuran atau serangkain alat ukur yang memiliki konsistensi bila pengukuran yang dilakukan dengan alat ukur itu dilakukan berulang. Ghazali (2016) menyatakan bahwa, apabila nilai *Cronbach Alpha*  $\geq 0,70$ , maka dapat dikatakan butir pertanyaan pada kuesioner tersebut reliabel.

### 3.10 Metode Analisis Data

Tujuan pengujian asumsi klasik ini adalah untuk memberikan kepastian bahwa persamaan regresi yang didapatkan memiliki ketepatan dalam estimasi, tidak biasa, dan konsisten. Uji asumsi klasik adalah persyaratan statistik yang harus dipenuhi pada analisis regresi linear berganda yang berbasis *ordinary least square* (OLS). Ada beberapa kriteria persyaratan asumsi klasik yang harus dipenuhi yaitu:

#### 3.10.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, residual memiliki distribusi normal. Persamaan regresi dikatakan baik jika residualnya memiliki distribusi normal. Pedoman yang digunakan untuk mengetahui residual berdistribusi normal atau tidak dapat dilihat dari nilai signifikansi pada bagian *Kolmogorov-Smirnov* (Asymp.Sig), apabila nilai signifikansi (Asymp.Sig)  $> 0,05$  maka residual berdistribusi normal. Sebaliknya, jika nilai signifikansi (Asymp.Sig)  $\leq 0,05$  maka residual tidak berdistribusi normal.

#### 3.10.2 Uji Multikolinearitas

Ghozali dalam Hariyani (2017) menyatakan bahwa, uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar



semua variabel bebas sama dengan nol. Cara mendeteksi adanya multikolinearitas dengan membuat hipotesis.

*Tolerance value* < 0,10 atau VIF > 10: terjadi multikolinearitas

*Tolerance value* > 0,10 atau VIF < 10: tidak terjadi multikolinearitas

### 3.10.3 Uji Heteroskedastisitas

Ghozali dalam Hariyani (2017) menyatakan bahwa, uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas.

Gejala heteroskedastisitas diuji dengan metode Glejser dengan cara menyusun regresi antara nilai *absolute residual* dengan variabel bebas. Apabila masing-masing variabel bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap *absolute residual* ( $\alpha=0,05$ ) maka dalam model regresi tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

### 3.10.4 Uji Autokorelasi

Ghozali dalam Hariyani (2017) menyatakan bahwa, Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t$  dengan kesalahan pengganggu pada periode sebelumnya. Pada pengujian autokorelasi digunakan uji *Durbin-Watson* (DW) untuk mengetahui ada atau tidaknya autokorelasi pada model regresi. Uji *Durbin-Watson* (DW) digunakan hanya untuk autokorelasi tingkat satu (*first order*

*autocorrelation*) dan mensyaratkan adanya *intercept* (konstanta) dalam model regresi dan tidak ada variabel lagi diantara variabel independen.

Hipotesis yang akan diuji adalah:

$H_0$  = tidak ada autokorelasi ( $r = 0$ )

$H_a$  = ada autokorelasi ( $r \neq 0$ )

**Tabel 3.2**  
**Pengambilan Keputusan Ada Tidaknya Autokorelasi**

Hipotesis Nol	Keputusan	Jika:
Tidak ada autokorelasi positif	Tolak	$0 < d < dl$
Tidak ada autokorelasi positif	No Decision	$dl \leq d \leq du$
Tidak ada korelasi negative	Tolak	$4-dl < d < 4$
Tidak ada korelasi negative	No Decision	$4-du \leq d \leq 4-dl$
Tidak ada autokorelasi positif/negative	Tidak Ditolak	$du < d < 4-du$

Sumber: Ghozali dalam Hariyani (2017)

### 3.11 Uji Hipotesis Analisis Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas yaitu *Tangible* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X4), *Emphaty* (X5), terhadap variabel terikat yaitu minat Kepuasan Pelanggan (Y). Situmorang dalam Pratama (2017) menyatakan bahwa, model regresi berganda yang digunakan adalah :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Keterangan :

Y	=	Kepuasan Pelanggan
a	=	Konstanta
$b_1, b_2, b_3, b_4, b_5$	=	Koefisien regresi
$X_1$	=	Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )

$X_2$	=	Kehandalan ( <i>Reliability</i> )
$X_3$	=	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )
$X_4$	=	Jaminan ( <i>Assurance</i> )
$X_5$	=	Empati ( <i>Emphaty</i> )
$e$	=	Standar error

Suatu perhitungan statistik disebut signifikan secara statistik apabila nilai uji statistik berada dalam daerah kritis (daerah dimana  $H_0$  ditolak). Sebaliknya disebut tidak signifikan bila nilai uji statistik berada dalam daerah dimana  $H_0$  diterima.

### 3.11.1 Uji Simultan (Uji F)

Ghozali dalam Hariyani (2017) menyatakan bahwa, uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen.

Untuk melakukan pengujian hipotesis ada beberapa ketentuan yang diperlukan untuk diperhatikan. Pengujian ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah kelima variabel (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*) sama-sama mempunyai pengaruh signifikan dengan kepuasan pelanggan.

Adapun Uji F menggunakan langkah-langkah sebagai berikut :

a  $H_0 : b_1 = b_2 = b_3 = b_4 = b_5 = 0$ , artinya secara bersama-sama tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap,

jaminan, dan empati) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan.

- b.  $H_a$  : Minimal satu  $b_i \neq 0$ , artinya secara bersama-sama terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan.

Kriteria pengambilan keputusan :

$H_0$  diterima jika  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$

$H_a$  ditolak jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  pada  $\alpha = 5$

### 3.11.2 Uji Parsial (Uji t)

Ghozali dalam Hariyani (2017) menyatakan bahwa, uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh suatu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen.

Adapun Uji t menggunakan langkah-langkah sebagai berikut:

- a.  $H_0$  :  $b_i \leq 0$ , artinya secara parsial tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan.
- b.  $H_1$  :  $b_i > 0$ , artinya secara parsial terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan.

Kriteria pengambilan keputusan :

$H_0$  diterima jika  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$  atau  $\text{sig.t} \geq \alpha (0,05)$

$H_a$  ditolak jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$  atau  $\text{sig.t} < \alpha (0,05)$

### 3.11.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Ghozali dalam Hariyani (2017) menyatakan bahwa, koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jumlah kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen, nilai koefisien determinasi berada diantara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Secara umum koefisien determinasi untuk data silang (*cross section*) relatif rendah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan, sedangkan untuk data kurun waktu (*time series*) mempunyai nilai koefisien determinasi yang tinggi.