**BAB III**

**METODOLOGI PENELITIAN**

## A. Jenis dan desain penelitian

Penelitian ini adalah peneilitian deskriptif kuantitatif Menurut (Sugiyono, 2019:13) metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik yang diangkakan, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

## B. Tempat waktu penelitian

Dalam penelitian ini lokasi yang dipilih yaitu di Surakarta. Waktu untuk penelitian disesuaikan dengan pencapaian data informasi yang dibutuhkan peneliti, diperkirakan bulan April-Juni.

Alasan mengambil lokasi penelitian yaitu banyaknya pengguna Gojek di Surakarta dan peneliti ingin mengetahui sejauh mana konsumen yang ada di Surakarta mengetahui tentang Gojek, yang dimana konsumen hanya menggunakan Gojek tanpa mengenal apa saja yang ada di aplikasi gojek kualitas produk, tentang merek dan fitur-fiturnya. Dan daerah untuk penelitiannya : Kerten , Manahan , Penumping dan sekitarnya.

## C. Populasi, Sampel dan teknik pengambilan sampel

1. Populasi

Populasi penelitian menurut (Sugiyono, 2019:127) adalah

wilayah generalisasi yang terdiri dari atas subjek/objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian di tarik kesimpulan. Populasi untuk penelitian ini pengguna Gojek di Surakarta yang dibelum diketahui jumlahnya atau tak terhingga.

1. Sampel

Menurut (Sugiyono, 2019:127) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Karena jumlah populasi dalam penelitian ini tak terhingga maka untuk menentukan besar sampel digunakan rumus *unknow population* sebagai

berikut :



Keterangan :

Z = Tingkat keyakinan sampel yang dibutuhkan dalam penelitian. Pada α = 5% derajat keyakinan ditentukan 95% maka Z=1,96).

µ = *Margin of error,*tingkat kesalahan yang dapat di tolerir (ditentukan

=10%) berdasarkan pendapat Wibisono (Dyah, 2012:38) yaitu sebagai

berikut :

 



 𝑛 = 96,04 dibulatkan menjadi 100 sampel

Keterangan :

 n : ukura sampel/ jumlah responden

𝑍𝛼  : α = 0,05 maka 𝑍0,05 = 1.96 σ : standart deviasi populasi e : tingkat kesalahan

1. Teknik pengambilan sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampling asindental (*accindental sampling*) merupakan teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yakni siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dipakai sebagai sampel. Jika orang yang kebetulan ditemui tersebut memenuhi syarat populasi yang akan diteliti maka orang tersebut bisa di jadikan sebagai sumber data. (Istiatin, 2019).

## D. Sumber data

1. Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2019:225). Sumber data primer didapatkan melalui kegiatan wawancara dengan subjek penelitian, observasi atau pengamatan langsung dilapangan dan penyebaran kuisioner secara langsung kepada konsumen pengguna Gojek.
2. Data sekunder adalah data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, melainkan data yang bersifat mendukung

data primer seperti buku- buku, bacaan dan literatur (Sugiyono, 2019:137). Dalam penelitian ini data sekunder berasal dari jurnal, artikel, skripsi, tesis, buku-buku yang relevan dan sumber lainnya yang berkaitan dengan variabel yang diteliti

## E. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulann data adalah langkah yang paling strategis dalam sebuah penelitian, sebab tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data yang akurat, sehingga tanpa mengetahui teknik pengumpulan data peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar yang di tetapkan (Sugiyono, 2019:224). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode kuisoner (google from) dan observasi.

Ada pula teknik pengambilan data menurut (Sugiyono, 2019:224) sebagai berikut :

1. Observasi

Cara pengambilan data dengan mengadakan pengamatan secara langsung terhadap masalah yang sedag diteliti, dengan maksud untuk membandingkan keterangan-keterangan yang diperoleh dengan kenyataannya (Sugiyono, 2019:225)

1. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, dapat berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, biografi, peraturan dan kebijakan dokumen. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa, dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni yang dapat berupa gambar, patung, film, dam sebagainya. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunan metode observasi dan wawancara. (Sugiyono, 2019:240)

1. Kuisioner

Menurut (Sugiyono, 2019:145) kuisoner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada para responden untuk dijawab. Peryataan dalam kuisoner dibuat dengan memberikan skor dalam masing-masing jawaban responden dengan skala likert berisi 5 tingkatan preferensi jawaban sebagai berikut :

Skor 5 = Sangat Setuju (SS)

Skor 4 = Setuju (S)

Skor 3 = Kurang Setuju (KS)

Skor 2 = Tidak Setuju (TS)

Skor 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

4. Studi Pustaka (Sugiyono, 2019:291) mengatakan bahwa studi kepustakaan berkaitan dengan kajian secara teori melalui referensireferensi terkait dengan nilai, budaya, dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti. Penelitian kepustakaan ini tidak terlepas dari literatur-literatur. Dari pendapat tersebut, maka penelitian kepustakaan *(liberary research )* ini tidak terjun ke lapangan secara langsung untuk bertemu dengan responden karena data-data di peroleh dari pustaka berupa buku ataupun dokumen yang kemudian dibaca, dicatat, dianalisis.

## F. Definisi Operasional Variabel

Operasional variabel adalah suatu atribut atau sifat nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oelh peneliti untuk dipelajari dan kemudian di tarik kesimpulannya (Sugiyono, 2019:68). Defisini operasional variabel

penelitian ini meliputi :

## Tabel III.1 Definisi Operasional Variabel

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Variabel**  | **Definisi operasional**  | **Indikator**  |  | **Kisi – Kisi**  |
| Kepuasan pelanggan (Y)  | kepuasan pelanggan suatu penilaian dari konsumen menggunakan produk/jasa sesuai dengan harapan dan kebutuhan konsumen.  | 1. Kepuasan pelanggan keseluruhan
2. Dimensi kepuasan pelanggan
3. Konfirmasi harapan
4. Niat beli ulang
5. Kesediaan untuk merekomendasika

n (Rondonuwu dan Komalig, 2017)  | 1. 2. 3. 4.  | Karyawan Gojek diwajibkan memberi kepuasan terhadap pelanggan. Gojek sudah menyajikan fitur sesuai harapan pelanggan Gojek menyediakan berbagai promo menarik agar pelanggan tidak bosan order lewat gojek Untuk pelanggan baru gojek memberikan promo yang sangat menarik  |
|  |  |  | 5.  | Pelanggan pasti bersedia merekomendasikan gojek karena promo yg menarik  |
| Kualitas pelayanan (X1)  | pelayanan yang diberikan oleh perusahaan untuk memberikan  | 1. Kehandalan
2. Daya tangkap
3. Jaminan
4. Empati
 | 1. 2.  | Mitra gojek sudah memiliki pengalaman dalam melayani pelanggan Daya tangkap yang  |
|  | dampak positif kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya. | 5. (H | Bukti fisik andoko, 2017)  | 3. 4.  | dimiliki pihak gojek sudah baik Gojek sudah memiliki asuransi untuk pelanggan Gojek mempunyai kualitas yang tidak bisa diragukan lagi  |
|  |  |  |  | 5.  | Gojek mempunyai bukti pelayanan yang baik  |
| Persepsi harga (X2)  | biaya relative yang harus dikeluarkan untuk memperoleh produk atau jasa yang diinginkan. | 1. 2. 3. 4. 5.  | Pelanggan membayar harga yang wajar Ketepatan penetapan harga Kewajaran kebijakan harga perubahan harga sesuai dengan etika harga dapat diterima oleh pelanggan (Herawaty *et al*. 2016)  | 1. 2. 3. 4. 5.  | Gojek memberikan harga yang sudah diporsikan untuk pelajar atau pekerjaGojek memberikan harga dan promo yang menarikGojek memberikan harga yang wajar di kalangan manapunGojek merubah harga sesuai dengan perkembangan di bidang jasaHarga dapat diterima pelanggan karena harga sangat terjangkau |
| Citra merek (X3)  | pemahaman konsumen terhadan suatu merek yang dilihat dari pendapat, pengetahuan dan pengalaman masa lalu untuk menimbulkan keyakinan dan keseluruhan terhadap suatu produk.  | 1. Citra pembuatan
2. Citra pemakaian 3. Citra produk

(Setiyawati *et al*., 2021)  | 1. 2. 3. 4. 5.  | Produk dari gojek dibuat oleh perusahaan yang memliki reputasi yang baik Memakai gojek lebih aman dan nyaman Gojek banyak diapakai dikalangan remaja atau dewasa Merek gojek mudah diingat Gojek sudah tersedia di berbagai kota  |

## G. Uji instrumen

Untuk instrumen mendapat data adalah menggunakan kuisoner yang disusun instrumen utama yang digunakan dalam penelitian ini untuk mendapat data adalah menggunakan kuisoner yang disusun secara sistematis dan berisikan beberapa pertanyaan/pernyataan yang diberikan kepada responden. Dengan ini diharapkan hasil penelitian akan menjadi *valid* dan *reliable* dengan menggunakan bantuan komputer dengan APK IBM SPSS

versi 26.

1. Uji validitas

Uji Validitas merupakan ketepatan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang sedang diteliti. Uji validitas digunakan untuk menguji ada atau tidaknya pertanyaan yang perlu diganti atau tidak relevan dan harus dibuang pada sebuah kuesioner sebab uji validitas merupakan uji yang menunjukkan kevalidan atau kebenaran suatu pertanyaan dalam kuesioner. Menurut (Sugiyono, 2019:193) instrumen yang valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Dalam penelitian ini, untuk mengetahui validitas instrumen menggunakan teknik korelasi *product moment* dari Karl Pearson, dengan rumus sebagai berikut :



Keterangan :

rXY = Koefisien Korelasi n= jumlah responden

∑XY = Jumlah hasil perkalianskor butir dengan skor total

∑X = Jumlah skor butir

∑X2= Jumlah skor butir kuadrat

∑Y= jumlah skor total

∑Y2 = jumlah skor total kuadrat

Dari perhitungan tersebut dapat diketahui valliditas masing- masing butir pernyataan. Maka apabila niai rhitung > rtabel, berarti pernyataan tersebut valid dan apalnila nilai rhitung < rtabel, berarti pernyataan tersebut tidak valid.

2. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat yang digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel. Uji Reliabilitas menurut (Sugiyono, 2019:193) adalah sebuah instrumen pengukur data. Data yang dihasilkan disebut reliabel atau terpercaya apabila instrumen itu secara konsisten memunculkan hasil yang sama setiap kali dilakukan pengukuran. Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan Cronbach Alpha. Uji realiabilitas dilakukan hanya pada pernyataan- pernyataan yang sudah memenuhi uji validitas dan yang tidak memenuhi, maka tidak perlu diteruskan untuk di uji reliabilitas.

Berikut adalah kriteria pengujian dalam uji reliabilitas :

* Jika nilai alpha > 0,60 maka pernyataan reliable
* Jika nilai alpha < 0,60 maka pernyataan tidak reliable

## H. Uji Asumsi Klasik

Sebelum dilakukan pengujian hipotesis, terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik yang mendasari penggunaan analisis regresi berganda. Uji asumsi klasik yang mendasari dalam penggunaan regresi yang mencakup :

1. Uji Normalitas

Menurut (Ghozali, 2018:19) uji normalitas digunakan untuk menguji apakah variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Uji normalitas menggunakan uji kolmogorovsmirnov (Analisis Explore) digunakan untuk mengetahui apakah distribusi data setiap variabel normal atau tidak. Dengan kriteria pengukuran sebagai berikut:

Pengambilan keputusan :

* 1. Jika probabilitas > 0.05 , maka 0 diterima.
	2. Jika probabilitas < 0,05, maka 0 ditolak
1. Uji Multikolinieritas

Uji multikolineritas bertujuan untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi kuat antar variabel bebas (Ghozali, 2018) Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi yang baik, yaitu tidak adanya kasus multikolineritas. Untuk menguji ada tidaknya multikolinieritas dapat diketahui dengan melihat nilai *Variance Influence Factor (VIF).* Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Jika nilai VIF ≥ 10, maka terjadi multikolinieritas.
2. Jika nilai VIF ≤ 10, maka tidak terjadi multikolinieritas.
3. Uji heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain (Ghozali, 2018). Jika *variance* residual satu pengamatan ke pengamtan lain adalah tetap, maka disebut dengan homokedastisitas atau tidak terjadi

heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang model regresi yang tidak terjadi heterokedastisitas.

1. Uji Autokorelasi

Menurut (Ghozali, 2016) autokorelasi dapat muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu yang berkaitan satu sama lain. Permasalahan ini muncul karena residual tidak bebas pada satu observasi ke observasi lainnya. Untuk model regresi yang baik adalah pada model regresi yang bebas autokorelasi. Untuk mendeteksi terdapat atau tidaknya autokorelasi adalah dengan melakukan uji Run Test. Run test merupakan bagian dari statistic non-parametik yang dapat digunakan untuk melakukan pengujian, apakah antar residusal tidak terdapat hubungan korelasi, dapat dikatakan bahwa residual adalah random atau acak. Dengan hipotesis sebagai dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut (Ghozali, 2016):

* 1. Apabila nilai A symp. Sig. (2-tailed) kurang dari 5% atau 0,05, maka untuk H0 ditolak dan Ha diterima. Hal tersebut berarti data residual terjadi secara tidak acak (sistematis).
	2. Apabila nilai A symp. Sig. (2-tailed) lebih dari 5% atau 0,05, maka untuk H0 diterima dan Ha ditolak. Hal tersebut berarti data residual terjadi secara acak (random).

## I. Uji Hipotesa

1. Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda adalah suatu metode statistik yang digunakan untuk meneliti hubungan independen (Y) dengan variable dependen (X). Menurut (Sugiyono, 2016:192), persamaan analisis regresi linier berganda dapat di rumuskan sebagai berikut :

 = a + b1X1 + b2X2 + b3X3 + e

Dimana :

Y = Variabel terikat (Kepuasan Pelanggan) A = Kostanta b1 = Koefisiensi regresi variabel bebas (Kualitas Pelayanan) b2 = Koefisiensi regresi variabel bebas (Persepsi Harga) b3 = Koefisiensi regresi variabel bebas (Citra Merek )

X1 : Variabel bebas (Kualitas Pelayanan)

X2 : Variabel bebas (Persepsi Harga) X3 : Variabel bebas ( Citra Merek) e : Standart error /*Term of Error* yaitu pengaruh variabel lain yang tidak masuk kedalam model, tetapi mempengaruhi variable terikat.

1. Uji F

Uji statistik F merupakan ketepatan terhadap fungsi regresi sampel dalam menaksir nilai yang actual. Jika nilai signifikan F< 0,05, makaa model regresi dapat digunakan unyuk meprediksi variable independen. Uji statistic F juga memperlihatkan, apakah semua variabel independen yang dimasukan dalam model yang mempengaruhi secara bersama-sam terhadap variabel dependen. Uji statistic memiliki signifikan sebesar 0,05 (Ghozali, 2018:97). Kriteria pengujian hipotesis dalam penggunaan statistic F adalah ketika nilai signifikan F< 0,05, maka hipotesis alternatif ditetima, yang menyatakan bahwa semua independen secara bersamasama dan signifukan mempengaruhi variabel dependen (Ghozali, 2018:97). Dengan rumus pengujian sebagai berikut:



Keterangan :

R: Koefisien dereminasi

K : Jumlah variabel independen n : Jumlah data atau kasus

F : hasil perhitungan ini di bandingkan dengan F tabel yang di peroleh dengan menggunakan tingakt resiko atau signifikan level 5% atau dengan degree freedom = n-k-1 dengan kriteria sebagai berikut:

1. H0 ditolak dika Fhitung > Ftabel
2. H0 ditolak jika Fhitung < Ftabel

HO

ditolak

H0

diterima

## Gambar III.1 Gambar Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan H0 dengn uji f

3. Uji t

Uji t digunakan untuk menguji tingkat signifikan pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen. Langakh- langkah dalam uji t menentukan hipotesis nol dan hipotesis alternatif dengan level signifikan sebesar 0,05.

1. H0 β = 0 : tidak ada pengaruh antara variabel bebas secara

parsial terhadap variabel terikat.

1. H0 β ≠ 0 : ada pengaruh antara variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat.
2. Kriteria pengujian :
	1. H0 diterima apabila –ttabel < thitung > ttabel : Artinya tidak ada pengaruh antara variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat.
	2. H0 ditolak apabila –ttabel < thitung > ttabel : Artinya ada pengaruh antara variabel bebas secara persial terhadap variabel terikat.

H0

ditolak

H

0

diterima

H0

ditolak

t (alpha/2;n-k) -t(alpha/2;n-k)

## Gambar III.2

 **Gambar Kurva Penerimaan dan Penolakan dengan Uji t**

d) Keputusan pengujian

Apabila thitung > ttabel, maka H0 ditolak, artinya terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel dependen (X) terhadap variabel independen (Y) atau sebaliknya.

4. Koefisien determinasi (*R square*)

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengatur seberapa jauh kemamapuan mosel dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2018). Nilai koefisien deretminasi terletak 0 dan 1. Klasidikasi koefisien kolerasi adalah 0 (tidak ada kolerasi), 0-0,49 (kolerasi lemah), 0,50 (kolerasi moderat), 0,51- 0,99 (kolerasi kuat), 1.00 (kolerasi sempurna). Nilai R2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen amat terbatas. Nilai yang mendekatisatu berarti variabel-variabel independen memberikan hamper semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2018:97).