

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk menguji hipotesis. (Sugiono, 2013 : 13).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh kualitas pelayanan, iklan, persepsi harga, terhadap kepuasan pelanggan pengguna gojek dikota Metro. Pengumpulan data menggunakan instrumen berupa wawancara, kuesioner, dan observasi.

#### **B. Objek dan Lokasi Penelitian**

Penelitian ini membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan, Iklan, persepsi harga, terhadap kepuasan pelanggan. Objek penelitian ini adalah pengguna aplikasi gojek dan lokasi penelitian di kota Metro Lampung.

#### **C. Metode Penelitian**

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode survey. Metode survey adalah metode yang digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu, dimana peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, tes, wawancara terstruktur, dan sebagainya (Sugiyono, 2014).

##### **1. Operasional variabel**

Operasional variabel disini menjelaskan keterkaitan antar variabel – variabel penelitian dengan tujuan memberikan kesimpulan mengenai batasan serta ruang lingkup penelitian. Berikut variabel yang dianalisis meliputi :

##### **a. Variabel bebas (*independent variable*)**

Dikenal juga dengan nama lain variabel stimulus, prediktor, antecedent. Namun kita sering menyebutnya sebagai variabel bebas, variabel ini menjadi variabel yang mempengaruhi munculnya variabel terikat (dependen). Variabel independen pada penelitian kali ini adalah:

### 1) Kualitas Pelayanan

- a) Definisi konseptual: kualitas pelayanan adalah hasil penilaian pelanggan terhadap perbedaan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan dari layanan yang mereka terima dari penyedia layanan, baik penilaian secara sebagian atau secara keseluruhan.
- b) Definisi operasional: kualitas pelayanan adalah hasil penilaian pelanggan terhadap perbedaan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan dari layanan yang mereka terima dari penyedia layanan, baik penilaian secara sebagian atau secara keseluruhan. Penelitian ini menggunakan skala likert dan diberikan kepada pelanggan pengguna gojek dikota metro dengan 7 aspek efisiensi, realibilitas, *fulfilment* (jaminan), privasi, daya tanggap, kompensasi, dan kontak.

### 2) Iklan

- a) Definisi konseptual: Iklan adalah bentuk pemasaran dengan menggunakan media internet untuk menyampaikan pesan atas suatu produk kepasar/konsumen.
- b) Definisi operasional: Iklan adalah bentuk pemasaran dengan menggunakan media internet untuk menyampaikan pesan atas suatu produk kepasar/konsumen. Penelitian ini menggunakan skala likert dan diberikan kepada pelanggan pengguna gojek dikota metro dengan 5 aspek yaitu *attention* (perhatian), *interest* (minat), *desire* (keinginan), *conviction* (rasa percaya), dan *action* (Tindakan).

### 3) Persepsi harga

- a) Definisi konseptual: Persepsi harga adalah pandangan seseorang tentang kesesuaian harga terhadap produk dan kemampuan financial untuk mendapatkan produk tersebut.
- b) Definisi operasional: Persepsi harga adalah pandangan seseorang tentang kesesuaian harga terhadap produk dan kemampuan financial untuk mendapatkan produk tersebut. Penelitian ini menggunakan skala likert dan diberikan kepada pelanggan pengguna gojek dikota metro dengan 4 aspek yaitu

keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan kualitas produk, kesesuaian harga dengan manfaat, dan daya saing harga.

#### b. Variabel terikat (*dependent variable*)

Variabel dependent memiliki sebutan lain yaitu, variabel output, kriteria, konsekuen. Namun lebih akrab kita kenal dengan sebutan variabel terikat, yang menjadi variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas (*independent*).

#### 1) Kepuasan pelanggan

- a) Definisi konseptual: Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa pelanggan yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang diterima terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Terdapat 2 aspek dalam kepuasan pelanggan yaitu konfirmasi harapan dan minat pembelian ulang.
- b) Definisi operasional: : Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa pelanggan yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang diterima terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Untuk mengukur variabel kepuasan pelanggan, penelitian ini menggunakan skala likert dan diberikan kepada pelanggan pengguna gojek dikota metro dengan 2 aspek yaitu konfirmasi harapan dan minat pembelian ulang.

**Tabel 3 kisi-kisi kuesioner**

No	Variabel	Indikator	Butir angket kuisioner
1	Kualitas Pelayanan	a. efisiensi b. realibilitas c. <i>fulfilment</i> (jaminan) d. privasi e. daya tanggap f. kompensasi g. kontak	1,2,3 4,5,6 7,8,9 10,11,12 13,14,15 16,17,18 19,20
2	Iklan	a. <i>attention</i> (perhatian) b. <i>interest</i> (minat) c. <i>desire</i> (keinginan) d. <i>conviction</i> (rasa percaya) e. <i>action</i> (Tindakan)	1,2,3,4 5,6,7,8 9,10,11,12 13,14,15,16 17,18,19,20
3	Persepsi harga	a. keterjangkauan harga b. kesesuaian harga dengan kualitas produk	1,2,3,4,5 6,7,8,9,10 11,12,13,14,15

No	Variabel	Indikator	Butir angket kuisisioner
		c. kesesuaian harga dengan manfaat d. daya saing harga	16,17,18,19,20
4	Kepuasan pelanggan	a. konfirmasi harapan b. minat pembelian ulang	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10 11,12,13,14,15,16,17,18,19,20

#### D. Populasi dan sampel

##### a) Populasi

Sugiyono (2018:130) mengartikan populasi sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek atau subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek tersebut (Sugiyono, 2013: 148). Berdasarkan pengertian populasi, maka yang akan dijadikan populasi dalam penelitian ini adalah pengguna gojek di kota Metro yang tidak diketahui jumlahnya.

##### b) Sampel

Sampel yang digunakan adalah *probability sampling* (sampel secara acak). Sugiyono (2018:131) mengemukakan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Penelitian ini menggunakan sampel insidental, sampling insidental menurut Sugiyono (2018:138) adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok dengan sumber data. Perhitungan sampel untuk penelitian ini yaitu dengan menggunakan Lemeshow. Dengan cara sebagai berikut:

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

keterangan:

n = jumlah sampel

Z = nilai kepercayaan 95%=1,96

P = maksimal estimasi = 0,5

d = sampling error 10% / alpha (0,10)

Berdasarkan Rumus diatas,maka :

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5(1-0,5)}{0,10^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \times 0,5(0,5)}{0,10^2}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,01}$$

$$n = 96,4$$

dari hasil perhitungan diatas, jumlah sampel sebagai syarat penelitian adalah 96,4. Seperti keterangan diatas, maka penulis mengambil sampel sebanyak 96 responden.

## E. Teknik pengumpulan data

Jenis dari sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

### 1. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari pihak pihak terkait yang menjadi sumber penelitian di lapangan melalui wawancara.

#### a. Wawancara

Dalam penelitian ini penulis akan melakukan wawancara dengan pihak-pihak dalam organisasi untuk memperoleh data yang berhubungan dengan materi pembahasan.

#### b. Pembagian kuisisioner

Pembagian kuisisioner dilakukan dengan menyiapkan daftar pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan permasalahan dalam penelitian. Jenis pertanyaan yang digunakan adalah *close ended question*, yaitu bentuk pertanyaan dengan beberapa alternatif jawaban dari responden. Responden akan memilih jawaban yang tersedia dengan memberikan tanda silang pada jawaban yang dianggap sesuai. Setiap pertanyaan pada kuisisioner akan diberikan bobot menggunakan skala likert. Data yang berhasil dikumpulkan selanjutnya diberikan kode agar memudahkan perhitungan sebagai berikut:

Tabel 4 Nilai dan jawaban kuesioner

Alternatif	Kategori	Keterangan
A	Sangat Setuju (SS)	5
B	Setuju (S)	4
C	Cukup Setuju (CS)	3
D	Tidak Setuju (TS)	2
E	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

### c. Observasi (pengamatan)

Observasi adalah Teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan tentang keadaan yang ada dilapangan. Observasi memudahkan dalam memahami subjek dan objek yang sedang diteliti.

### 2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang digunakan untuk mendukung data primer yang diperoleh dari studi kepustakaan, riset lapangan, peraturan peraturan tertulis yang ada kaitannya dengan permasalahan serta literatur.

#### a. Library research (kepustakaan)

Penelitian Pustaka adalah metode penelitian yang digunakan dalam mempelajari literatur-literatur yang mempunyai kaitan erat dengan permasalahan yang diajukan dalam suatu penelitian.

#### b. Field research (riset lapangan)

Riset lapangan adalah metode peninjauan langsung ke objek penelitian yang dipilih untuk meneliti hasil data skunder.

## F. Pengujian Persyaratan Instrument

Dalam penelitian ini penulis melakukan beberapa analisis data dan pengujian hipotesis dengan analisis kuantitatif yaitu analisis yang digunakan dengan cara mengolah data yang berupa angka-angka kemudian dianalisa dengan statistik. Analisis statistik ini dengan menggunakan program SPSS 25.

### a. Uji Validitas

Untuk semua indikator valid akan dianalisa dengan rumus sebagai berikut:

$$R_{xy} = \frac{n \sum xy - \sum x \cdot \sum y}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2) - n \sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

Keterangan :

Rxy = koefisien korelasi

n = jumlah responden

x = skor setiap item pada instrumen

y = skor setiap item pada kriteria

#### b. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas menggunakan uji Alpha Cronbach menggunakan SPSS 25. Instrumen yang diuji tersebut misalnya instrumen berbentuk esai, angket, atau kuesioner, reliabilitas dikatakan reliabel jika Alpha Cronbach lebih dari 0,6. Rumus koefisien reliabilitas Alfa Cronbach adalah sebagai berikut:

$$r_i = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left[ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right]$$

ri = koefisien reliabilitas Alfa Cronbach

k = jumlah item soal

$\sum s_i^2$  = jumlah varians skor tiap item

$s_t^2$  = varians total

### G. Pengujian Persyaratan Analisis

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Uji ini biasanya digunakan untuk mengukur data berskala ordinal, interval ataupun rasio. Jika analisis menggunakan metode parametik, maka persyaratan normalitas harus terpenuhi, yaitu data berasal dari distribusi yang normal jika data tidak berdistribusi normal maka metode alternative yang digunakan yaitu statistic non parametric.

Pengujian normalitas distribusi dapat dilihat dari nilai pada Kolmogrov-Smirnov. Data dapat dikatakan berdistribusi normal jika nilai signifikansi lebih dari 0,05.

#### b. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah variable mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya

dilakukan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linear. Pengujian pada SPSS dengan menggunakan *test of linearity* dengan taraf 0,05. Dua variable bisa dikatakan mempunyai hubungan linear jika signifikan besar dari 0,05.

### c. Uji Homogenitas

Uji homogenitas digunakan untuk mengetahui apakah varian populasi data adalah sama atau tidak. Uji ini dilakukan sebagai prasyarat dalam analisis independent sampel T tes dan *one way Anova*. Asumsi yang mendasar dalam analisis varian *Anova* adalah bahwa varian dari populasi sama. Sebagai kriteria pengujian, jika nilai signifikansi lebih dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa varian dari dua variabel atau lebih kelompok adalah sama. Statistic uji nya adalah sebagai berikut :

$$x^2 = \frac{K}{c} \left( f \log RKG - \sum f_j \log S_j^2 \right)$$

Dengan :

K = banyaknya populasi = banyaknya sampel

f = derajat kebebasan untuk RKG

N = banyaknya seluruh nilai (ukuran)

N<sub>j</sub> = banyaknya nilai (ukuran) sampel ke-j = ukuran sampel ke j

RKG =  $\frac{\sum ss_j}{\sum f_j}$

### d. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis yang memiliki variabel bebas lebih dari satu disebut analisis regresi linier berganda. Teknik regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh signifikan dua atau lebih variabel bebas terhadap variabel terikat (Y). persamaan regresi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + \dots + e$$

keterangan:

Y = variable dependen yang diprediksi

X<sub>n</sub> = variable independent

a = konstanta

e = error

$b_n$  = koefisien regresi (nilai peningkatan atau penurunan).

Tujuan pengujian regresi linier berganda adalah untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh signifikan variabel bebas terhadap variabel terikat (Y) seperti berikut :

- Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)
- Iklan ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)
- Persepsi Harga ( $X_3$ ) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

#### e. Uji T (Uji Parsial)

Uji T digunakan untuk mengetahui variabel x yang mana berpengaruh terhadap variabel y. uji T menguji signifikan pengaruh variabel bebas (x) secara parsial terhadap variabel terikat (y) yang dapat dihitung :

uji T variabel x terhadap y:

$$t_{hitung} = \frac{\beta_1}{s\beta_1}$$

Keterangan:

$\beta$  = koefisien regresi

$s\beta_1$  = simanan baku  $s\beta_1$

#### f. Uji F (Uji Simultan)

Uji F bertujuan untuk mengetahui apakah variabel-variabel x berpengaruh secara signifikan terhadap variabel y. uji F membuktikan apakah terdapat minimal satu variabel Y, Uji tersebut dirumuskan dengan:

$$F_h = \frac{R^2/k}{1 - \frac{R^2}{n}k - 1}$$

Keterangan :

N = jumlah sampel

K = jumlah Variabel independen

#### g. $R^2$ Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel *independent*. Nilai koefisien determinasi adalah nol sampai ( $0 \leq R^2 \leq 1$ ). Nilai yang dapat mendekati satu berarti variabel-variabel independent memberikan hamper semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Rumusnya sebagai berikut :

$$R^2 = \frac{JK_{Regresi}}{JK_{Total}} = \frac{\sum_{i=1}^n [Y_1 - Y]^2}{\sum_{i=1}^n [Y_1 - Y]^2}$$

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

Keterangan:

$R^2$  = koefisien determinasi

$r$  = koefisien korelasi

## H. Pengujian Hipotesis

hipotesis penelitian ini adalah :

- a)  $H_0 = \beta_1 \leq 0$  : Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ) pengguna gojek dikota Metro.  
 $H_0 = \beta_1 > 0$  : Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ) pengguna gojek dikota Metro.
- b)  $H_0 = \beta_2 \leq 0$  : Iklan ( $X_2$ ) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ) pengguna gojek dikota Metro.  
 $H_0 = \beta_2 > 0$  : Iklan ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ) pengguna gojek dikota Metro.
- c)  $H_0 = \beta_3 \leq 0$  : Persepsi Harga ( $X_3$ ) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ) pengguna gojek dikota Metro.  
 $H_0 = \beta_3 > 0$  : Persepsi Harga ( $X_3$ ) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ) pengguna gojek dikota Metro.
- d)  $H_0 = \beta_n \leq 0$  : Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) Iklan ( $X_2$ ) Persepsi Harga ( $X_3$ ) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ) pengguna gojek dikota Metro.  
 $H_0 = \beta_n > 0$  : Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) Iklan ( $X_2$ ) Persepsi Harga ( $X_3$ ) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ) pengguna gojek dikota Metro.