

Bab III

Metode Penelitian

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan cara pendekatan kuantitatif dengan strategi pada penelitian kuantitatif yaitu berdasarkan analisis survei yang tertuju para responden para pengguna jasa aplikasi Gojek. data yang didapati berdasarkan pengalaman para pengguna jasa aplikasi gojek akan dikembangkan menjadi permasalahan yang dapat digunakan untuk mengajukan pembenaran maupun penolakan dalam bentuk dokumen yang empiris. Penelitian ini menguji pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X1), variabel Harga (X2), variabel Promosi (X3) terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

Disamping itu mengapa penelitian ini dipilih karena peneliti ingin mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pengguna Gojek, dengan ini metode yang akan dilakukan untuk mendapatkan semua data yang akan diuji peneliti akan menggunakan cara yaitu dengan menyebarkan kuesioner untuk dapat disurvei kepada para pengguna gojek yang ada di daerah Jakarta timur dengan menggunakan kuesioner google form untuk menjawab semua pertanyaan yang tertuju pada pengguna gojek Jakarta Timur.

3.2. Populasi dan Sampel

3.2.1. Populasi penelitian

Menurut Sugiyono (2019:127) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek / subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini populasi yang digunakan untuk diteliti adalah pengguna yang menggunakan jasa aplikasi gojek dan serta pengguna gojek yang berdomisili di sekitar Jakarta Timur.

3.2.2. Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono (2019:127) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Karena penelitian ini menggunakan purposive sampling yaitu diambil dari pertimbangan dan kriteria yang ditemui di wilayah sekitar Jakarta Timur. untuk ukuran populasi dalam penelitian yang tidak dapat diketahui dengan pasti jumlahnya maka

besar sampel yang digunakan dapat dihitung menggunakan rumus Moe, berikut ini rumus Moe nya:

$$n = \frac{Z^2}{4 (\text{Moe})^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

Z = skor pada tingkat signifikansi tertentu (derajat keyakinan yang ditentukan 95%) maka Z= 1,96

Moe = Margin of error, tingkat kesalahan maksimum 10 %

Pada rumus diatas, maka ditemukan sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{(1,96)^2}{4(10\%)^2}$$

n = 96,04 atau dibulatkan menjadi 97 responden

dari perhitungan diatas sampel yang diperoleh responden sebesar 97, dan pengambilan sampel yang diambil berdasarkan pertimbangan dan kriteria tertentu dilakukan untuk responden yang berada dan berdomisili di Jakarta Timur.

3.3. Data dan Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk pengumpulan data yaitu dengan menggunakan Kusioner atau Angket, Angket dan Kusioner yang diberikan untuk mengumpulkan data yaitu dengan memberikan serangkaian pertanyaan dan pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya, Sugiono (2019:127), Langkah Langkah yang ditempuh dalam pengumpulan data yaitu, sebagai berikut:

3.3.1. Studi perpustakaan

Data ini diperoleh dengan menggunakan dan mempelajari buku atau jurnal yang dikemukakan atau yang sudah ada di perpustakaan dan berhubungan dengan penelitian.

3.3.2. Kusioner

Pengumpulan data dengan menggunakan angket atau daftar pertanyaan yang terkait dengan permasalahan yang akan di teliti. Pada penelitian ini peneliti akan mengelola data dengan cara memberikan penilaian terhadap instrumen atau angket yang di sebarakan kepada responden dengan menggunakan skala likert. Menurut Sugiyono (2019: 127) menjelaskan bahwa “Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam skala likert, digunakan skor (bobot nilai) yang diberikan terhadap jawaban yang telah disediakan dalam setiap pertanyaan. Alternatif jawaban yang disediakan dapat dilihat pada tabel, berikut ini

Tabel 3.1. Skor (Bobot Nilai)

No	Kriteria	Skor
1	Sangat Baik	4
2	Baik	3
3	Tidak Baik	2
4	Sangat Tidak Baik	1

Sumber Sugiono (2019:127)

3.4. Jenis Pengumpulan Data

3.4.1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2019:127) Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Data yang diperoleh secara langsung melalui kusioner pada google form untuk menghasilkan pernyataan yang akan dibagikan kepada responden 97 responden para pengguna jasa aplikasi gojek yang berada dan berdomisili di Jakarta Timur mengenai Kualitas pelayanan, Harga, dan Promosi Terhadap Kepuasan Pengguna.

3.4.2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2019:127) data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah sesuai dengan Undang-Undang Ketenagakerjaan, buku, jurnal, artikel yang berkaitan dengan topik penelitian, dalam hal ini penelitian yang dilakukan dengan cara mengambil dari buku buku yang berhubungan,

artikel dan jurnal di perpustakaan, dan informasi dari internet atau website terkait yang berhubungan dengan penelitian yang dibuat.

3.5. Operasional Variabel

Menurut Sugiono (2019:127) variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian yang terdiri dari 3 variabel bebas dan satu variabel terikat. Variabel bebas yaitu, antara lain kualitas pelayanan, harga, promosi. Sedangkan variabel terikat adalah kepuasan pengguna.

Metode yang digunakan dalam penelitian yaitu dengan menyebarkan kusioner yang digunakan untuk mengukur indikator variabel, berikut ini indikator variabel, sebagai berikut:

Tabel 3.2. Variabel Indikator Kualitas Pelayanan

Variabel	Indikator	Sub Indikator	NO Item
Kualitas Pelayanan (X1) Aris dan Atik (2018:16)	Berwujud (Tangible)	- Kondisi kendaraan yang sesuai standar	1
		- Atribut dan Kelengkapan driver Gojek lengkap	2
	Empati (Emphaty)	- Driver Membangun komunikasi yang baik dengan pengguna gojek	3
		- Driver memberikan perhatian kepada pengguna gojek	4
	Daya tanggap (Responsiveness)	- Gojek tanggap terhadap keluhan pengguna gojek	5
		- Gojek tanggap dalam membantu keinginan pengguna gojek	6
	Keandalan (Reliability)	- Ketepatan dalam mengantar maupun menjemput pesanan pengguna gojek	7

		- Driver menguasai maps penjemputan dan pengantaran pengguna gojek	8
	Jaminan (Assurance)	- Gojek menjamin keselamatan di dalam perjalanan sampai tujuan	9
		- Gojek memberikan santunan jika terjadi kecelakaan saat perjalanan	10

Tabel 3.3. Variabel Indikator Harga

Variabel	Indikator	Sub Indikator	NO item
Harga (X2) Kotler dan Amstrong (2016:352)	Keterjangkauan harga	- Harga Gojek tepat dan menguntungkan pengguna gojek	11
		- Harga Gojek sesuai dengan tujuan lokasi	12
	Harga yang sesuai dengan kemampuan dan daya saing harga	- Harga Gojek sesuai dengan pesaing produk	13
		- Harga Gojek kompetitif	14
	Kesesuaian harga dengan kualitas produk	- Harga Gojek sesuai dengan kemampuan pengguna Gojek tersebut	15
		- Harga Gojek sesuai dengan produk jasa	16
	Kesesuaian harga dengan manfaat	- Harga dan produk Gojek sesuai dengan keinginan pengguna Gojek tersebut	17
		- Harga Gojek tepat sesuai dengan keinginan pengguna Gojek	18

Tabel 3.4. Variabel Indikator Promosi

Variabel	Indikator	Sub Indikator	No item
Promosi (X3) Kotler dan Amstrong (2018)	Iklan	- Media yang digunakan Gojek seperti internet maupun cetak dapat dipergunakan dengan mudah	19
		- Media iklan Gojek menarik	20
	Promosi penjualan	- Banyaknya promo yang diberikan pada event event tertentu	21
		- Banyaknya promo di hari hari besar	22
	Publik relations	- Adanya kerjasama perusahaan dengan perusahaan lain dan masyarakat	23
		- Informasi lengkap dalam aplikasi web perusahaan	24
	Penjualan pribadi	- Menetapkan sistem dalam pemberian rating terhadap kinerja driver	25
		- Menerapkan sistem pemberian rating terhadap restoran dan toko yang kerja sama	26

Tabel 3.5. Variabel Indikator Kepuasan Pengguna

Variabel	Indikator	Sub Indikator	No item
Kepuasan Pengguna (Y) Kotler dan Keller (2018:140)	Tetap setia	- Selalu memilih aplikasi tersebut	27
		- Tidak ada niat berganti produk atau jasa lain selain Gojek	28
	Membeli produk dan memperbarui produk	- Tertarik membeli produk baru perusahaan	29
		- Selalu ingin mengetahui produk Gojek terbaru	30

	Merekomendasikan produk	- Aktif melakukan rekomendasi produk atau jasa kepada teman, keluarga dan tetangga	31
		- Membujuk orang lain untuk menggunakan produk atau jasa tersebut	32
	Bersedia membayar lebih	- Berani membayar harga produk atau jasa lebih karena puas	33
		- Tidak ada keberatan jika produk dibayar dengan harga yang lebih tinggi atau adanya kenaikan harga	34

Dari data tabel diatas maka dalam menentukan pengukuran dari masing masing variabel menggunakan skala likert dari jawaban masing masing item instrumen yang diberikan skala dari 1 sampai 4, untuk skor “4= sangat suka, “3= suka, “2= tidak suka, “1= sangat tidak suka.

3.6. Metode Analisa Data

Pada metode ini data-data yang telah didapat dan dikumpulkan, lalu diolah oleh peneliti yaitu dengan menggunakan kuesioner, sehingga akan didapatkan hasil yang sebenarnya terjadi pada kuesioner yang terjawab responden atau pengguna jawab yang menunjukkan hasil dari variabel Kualitas pelayanan, Harga, dan Promosi terhadap Kepuasan pengguna gojek, kuesioner yang telah diisi oleh responden atau pengguna tersebut akan dilakukan uji instrument yang meliputi validitas, dan rehabilitas menggunakan program SPSS 2.6. terlebih dahulu. Berikut ini Langkah-langkah awal yang digunakan untuk mengolah data dalam penelitian ini dengan Langkah antara lain:

1. Editing

Ini merupakan langkah awal dalam mengolah data yang diperoleh peneliti lapangan serta merapkannya dengan menentukan yang memungkinkan responden dapat menimbulkan kesalahan tanggapan dan ketidakpastian tanggapannya.

2. Coding

Menyediakan atau mengkategorikan simbol atau kode tertentu sebagai tanda dan membedakan dari jawaban alternatif dengan jenis yang sama sehingga tabel dapat dengan mudah dikenali oleh peneliti.

3. Tabulasi

Perhitungan data yang telah diberi simbol atau kode dan dikumpulkan dalam masing-masing kategori sampai tersusun dalam tabel yang mudah dimengerti

Data yang diperoleh, setelah diolah dan disortir akan digunakan untuk menganalisa data sesuai dengan tujuan penelitian. Analisis data yang digunakan adalah analisis faktor untuk menentukan dan menguji hipotesis.

3.6.1 Metode Pengolahan Data

Data yang diperoleh dari hasil pengumpulan data kemudian akan diolah menggunakan aplikasi software SPSS 2.6. Aplikasi Software SPSS 2.6 digunakan untuk mempermudah dalam melakukan pengolahan data, sehingga hasilnya lebih cepat dan akurat.

3.6.2 Metode Penyajian Data

Dalam penelitian ini, peneliti menyajikan data dalam bentuk tabel untuk memudahkan analisis dan pemahaman data sehingga dapat direpresentasikan secara lebih sistematis.

3.7. Uji Istrument

3.7.1. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2019: 127) menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Dan kemudian peneliti mengumpulkan data yang diperoleh dan melakukan analisis faktor menggunakan metode validasi metode korelasi sederhana. Jika hasilnya lebih besar atau sama dengan 0,1996 (ambang r), hal itu disebabkan oleh struktur yang kuat atau struktur yang valid.

Uji validitas yang menunjukkan seberapa nyata pengujian pengukurannya secara tepat. Pengujian validitas diketahui dengan kriteria sebagai berikut:

1. jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pernyataan dikatakan valid
2. jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pernyataan dikatakan tidak valid

3.7.2. Uji Reliabilitas

Menurut Ghazali (2018:179) reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Berikut ini kriteria pengambilan keputusan berdasarkan reliabilitas sebagaimana dinyatakan oleh Ghazali (2018:179), yaitu:

1. jika koefisien Cronbach Alpha $> 0,70$ maka pertanyaan dinyatakan andal atau suatu konstruk maupun variabel dinyatakan reliabel.
2. jika koefisien Cronbach Alpha $< 0,70$ maka pertanyaan dinyatakan tidak andal.atau variabel dinyatakan tidak reliabel.

3.8. Pengujian hipotesis

Dalam pengujian hipotesis penelitian yang dilakukan dengan menggunakan analisis linear berganda untuk menjawab pertanyaan dari hipotesis secara simultan dan parsial melalui koefisien determinasi (R^2), Uji F, dan Uji t:

3.8.1. Koefisien determinasi

Uji koefisien determinasi (Uji R^2) bertujuan untuk mengukur sejauh mana variabel bebas dapat menjelaskan variasi variabel terikat, baik secara parsial maupun simultan. Menurut Ghazali (2018:179) koefisien determinasi digunakan untuk menguji goodness-fit dari model regresi. Nilai koefisien determinasi ini adalah antara nol sampai dengan satu. Pengujian koefisien determinasi (R^2) dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jika $R^2 > 1$ maka dapat dikatakan semakin kuat model tersebut menerangkan hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat.
2. Jika $R^2 < 1$ maka dapat dikatakan semakin lemah pengaruh variabel variabel bebas terhadap variabel terikat.

koefisien determinasi menjelaskan kualitas model regresi ketika memprediksi variabel dependen. Semakin tinggi koefisien determinasi, semakin besar kemungkinan variabel independen akan menjelaskan perilaku variabel dependen. Semakin dekat r^2 yang diperoleh dari hasil perhitungan ke 1, maka semakin besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Keterangan:

KD = Koefisien Determinasi

R^2 = Koefisien Korelasi

Koefisien determinasi dapat menentukan persentase pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Rumus koefisien determinasi (KD), yaitu sebagai berikut:

1. Koefisien Determinasi Parsial
 - a. Koefisien Determinasi Parsial antara X_1 dengan Y (X_2, X_3 Konstan)

$$KD_{y1.23} = (r_{y1.23})^2 \times 100\%$$

- b. Koefisien Determinasi parsial antara X_2 terhadap Y (X_1, X_3 dan Y konstan)

$$KD_{y2.13} = (r_{y2.13})^2 \times 100\%$$

- c. Determinasi parsial antara X_3 terhadap Y (X_1, X_2 dan Y konstan)

$$KD_{y3.12} = (r_{y3.12})^2 \times 100\%$$

Keterangan:

$r_{y1.23}$ = koefisien korelasi parsial antara X_1 dengan Y (X_2, X_3 konstan)

$r_{y2.13}$ = koefisien korelasi parsial antara X_2 terhadap Y (X_1, X_3 dan Y konstan)

$r_{y3.12}$ = koefisien korelasi parsial antara X_3 terhadap Y (X_1, X_2 dan Y konstan)

3.8.2. Koefisien Determinasi Berganda

Koefisien determinasi (KD) digunakan untuk mengetahui persentase kemudahan penggunaan, kualitas pelayanan dan efisiensi insentif minat repeater. Koefisien determinasi menggunakan rumus sebagai berikut.:

$$KD_{123} = r_{Y123}^2 \times 100\%$$

Keterangan:

r_{y123} = koefisien korelasi berganda X_1, X_2, X_3 terhadap Y

3.8.3. Uji F (Uji Pengaruh Simultan)

Menurut Ghozali (2018:179) uji pengaruh bersama-sama (joint) digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama atau joint mempengaruhi variabel dependen. Uji statistik F dalam penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi atau tingkat kepercayaan sebesar 0,05. Jika di dalam penelitian terdapat tingkat signifikansi kurang dari 0,05 atau F hitung dinyatakan lebih besar daripada F tabel maka semua variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Berikut ini dasar pengambilan keputusan dalam uji F sebagai berikut:

1. Berdasarkan nilai signifikan (sig) dari output anova
 - a. Jika nilai sig < 0,05 maka hipotesis diterima, yang artinya variabel Kualitas pelayanan (X_1), Harga (X_2), Promosi (X_3) secara simultan berpengaruh terhadap variabel Kepuasan pengguna (Y).
 - b. Jika nilai sig > 0,05 maka hipotesis ditolak, yang artinya variabel Kualitas pelayanan (X_1), Harga (X_2), Promosi (X_3) secara simultan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan pengguna (Y).
2. Berdasarkan perbandingan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel}

- a. Jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka hipotesis diterima , yang artinya variabel Kualitas pelayanan (X_1), Harga (X_2), Promosi (X_3) secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan pengguna (Y).
- b. Jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka hipotesis diterima , yang artinya variabel Kualitas pelayanan (X_1), Harga (X_2), Promosi (X_3) secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan pengguna (Y).

3.8.4. Uji t (Uji Parsial)

Menurut Ghozali (2018:179) uji parsial (t test) digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Dimana salah satu variabelnya dibuat tetap atau dikendalikan

Uji parsial dalam data penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0,05. Dengan tingkat signifikansi 5% maka kriteria pengujian adalah sebagai berikut :

- a. Bila nilai signifikan $< 0,05$ dan $t_{hitung} > t_{tabel}$, artinya berpengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Yang artinya Kualitas pelayanan (X_1), Harga (X_2), Promosi (X_3) berpengaruh terhadap Kepuasan pengguna (Y).
- b. Bila nilai signifikansi $> 0,05$ dan $t_{hitung} < t_{tabel}$, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Yang artinya Kualitas pelayanan (X_1), Harga (X_2), Promosi (X_3) tidak ada pengaruh terhadap Kepuasan pengguna (Y).

Uji parsial (uji t) digunakan untuk mengetahui apakah setiap variabel bebas yang terdiri dari (X_1, X_2, X_3) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan dengan variabel bebas terikat (Y).

Berikut ini keterangan hasil dari perhitungan apabila dilakukan secara parsial, antara lain:

- a. $H_0: \rho_{y_{1.23}} = 0$
(Variabel Kualitas Pelayanan (X_1) tidak berpengaruh terhadap (Y) Kepuasan Pengguna Gojek Jakarta Timur)
 $H_a: \rho_{y_{1.23}} \neq 0$
(Variabel Kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh terhadap (Y) Kepuasan Pengguna Gojek Jakarta Timur)
- b. $H_0: \rho_{y_{2.13}} = 0$

(Variabel Harga (X_2) tidak berpengaruh terhadap (Y) Kepuasan Pengguna Gojek Jakarta Timur)

$$H_a: \rho_{y2.13} \neq 0$$

(Variabel Harga (X_2) berpengaruh terhadap (Y) Kepuasan Pengguna Gojek Jakarta Timur)

c. $H_0: \rho_{y3.12} = 0$

(Variabel Promosi (X_3) tidak berpengaruh terhadap (Y) Kepuasan Pengguna Gojek Jakarta Timur)

$$H_a: \rho_{y3.12} \neq 0$$

(Variabel Promosi (X_3) berpengaruh terhadap (Y) Kepuasan Pengguna Gojek Jakarta Timur)