

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Strategi Penelitian

Berdasarkan tingkat eksplanasinya, penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian asosiatif kausal atau hubungan, tergantung pada tingkat penjelasannya. Sugiyono (2019) berpendapat bahwa asosiatif kausal merupakan rumusan masalah penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Hubungan kausal merupakan hubungan yang bersifat sebab akibat. Pada penelitian ini terdapat variabel independen (variabel yang mempengaruhi) berupa Kualitas Pelayanan, Harga dan *Brand Awareness* dan variabel dependen (variabel yang dipengaruhi) yaitu Keputusan Penggunaan.

Penelitian ini dilakukan menggunakan pendekatan kuantitatif. Sugiyono, (2018) berpendapat bahwa pendekatan kuantitatif merupakan penelitian yang berlandaskan filsafat positivisme untuk meneliti populasi atau sampel tertentu dan pengambilan sampel secara random dengan pengumpulan data menggunakan instrumen, analisis data bersifat statistik. Priadana dan Sunarsi, (2021) menyatakan bahwa penelitian kuantitatif adalah penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta hubungan-hubungannya.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya Siregar Gautama dan Hardana Ali, (2022). Objek atau subjek ini dapat berupa orang, benda, lembaga, peristiwa, dan lain-lain, dan dapat diperoleh atau dapat memberikan informasi (data) penelitian yang kemudian dapat diambil kesimpulannya.

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta (STIE Indonesia) program studi S1-Akuntansi dan S1-Manajemen tahun angkatan 2019 sampai 2022

Tabel 2. 1 Jumlah Mahasiswa STIE Jakarta per Tahun Angkatan

Program Studi	2019	2020	2021	2022
S1-Akuntansi	270	245	233	255
S1-Manajemen	303	263	238	251

Berdasarkan tabel diatas, populasi pada penelitian ini berjumlah 1.568. Penelitian ini bertempat di STEI (Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi) Indonesia, Jl. Kayu Jati Raya No.11A, RT.7/RW.3, Rawamangun, Kec. Pulo Gadung, Kota Jakarta Timur.

3.2.2 Sampel

Sampel merupakan sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi Siregar Gautama dan Hardana Ali, (2022). Sampel diambil sesuai dengan protokol tertentu dan dapat dijadikan sebagai sampel yang representatif. Priadana dan Sunarsi, (2021) menyatakan bahwa populasi adalah keseluruhan dari subjek penelitian, sedangkan sampel adalah sebagian dari populasi tersebut.

Sampel dari penelitian ini diambil dengan menggunakan pendekatan *purposive sampling* yaitu cara pengambilan sampel yang dilakukan berdasarkan pertimbangan tertentu seperti karakteristik populasi atau ciri-ciri yang telah diketahui sebelumnya. Penentuan sampel dihitung menggunakan rumus slovin dengan tingkat kesalahan 10% dengan perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N^2} \dots\dots\dots (3.1)$$

$$n = \frac{1.56}{1 + 1.568(0,1)^2}$$

$$n = \frac{1.568}{1 + 15.68}$$

$$n = \frac{1.568}{16,68}$$

$$n = 94$$

3.3 Data dan Metode Pengumpulan Data

3.3.1 Jenis Data Penelitian

A. Data Primer

Data primer merupakan basis data atau data utama yang dikumpulkan secara langsung menggunakan metode seperti wawancara, survei, eksperimen, dan sebagainya. Karena data primer dibuat khusus untuk kebutuhan peneliti, sehingga sangat spesifik.

Priardana dan Sunarsi, (2021) menyatakan bahwa data primer dalam suatu penelitian diperoleh langsung dari sumbernya dengan melakukan pengukuran, menghitung sendiri dalam bentuk angket, observasi, wawancara dan lain-lain.

Pengumpulan data primer pada penelitian ini menggunakan hasil dari penyebaran kuesioner pada pelanggan yang menggunakan aplikasi Maxim.

B. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang dikumpulkan dari data yang dikumpulkan sebelumnya atau data yang diperoleh secara tidak langsung untuk memenuhi persyaratan atau pelengkap data penelitian.

Dalam penelitian ini, data sekunder yang digunakan diperoleh dari data yang sudah ada, seperti:

- 1) Studi perpustakaan (*Library Research*)

Banyak teori dan ide mendasar yang berkaitan dengan topik yang dibahas dalam tinjauan literatur ini dikumpulkan dan dieksplorasi oleh peneliti. Teori dan konsep dasar dikumpulkan oleh peneliti dengan meneliti sejumlah sumber, seperti buku, jurnal, dan bahan bacaan terkait.

- 2) Riset Internet (*Online Research*)

Teknik untuk mengumpulkan data dari situs web yang relevan dengan berbagai jenis informasi yang dibutuhkan untuk penelitian.

3.3.2 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan suatu abstrak yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data dan informasi secara konsisten untuk dianalisis dengan menggunakan metode ilmiah yang selanjutnya akan menjadi bukti pendukung untuk penelitiannya.

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang dilakukan menggunakan kuesioner pada *google form*. *Google form* merupakan sebuah layanan yang ditawarkan oleh Google kepada pengguna untuk lebih mudah membuat survei dan kuis berbasis *cloud* disertai dengan alat canggih untuk mempersonalisasi pertanyaan formulir dan kolaborasi waktu nyata.

Menurut Priadana dan Sunarsi, (2021) *Questioner* disebut pula angket atau *self administrated questioner* adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengaju suatu daftar pertanyaan kepada responden untuk diisi. Kuesioner juga dikenal dengan teknik pengumpulan data yang berisi pertanyaan-pertanyaan terkait penelitian yang akan diajukan kepada responden untuk diisi. Selanjutnya, jawaban dari responden nantinya akan diolah lagi dengan metode penelitian ilmiah.

Berdasarkan kriteria operasional yang ditetapkan oleh peneliti, skala Likert merupakan skala atau ukuran yang digunakan untuk menilai sikap, keyakinan, atau persepsi seseorang atau sekelompok individu terhadap suatu peristiwa atau fenomena sosial. Dengan metode skala ini, responden dapat menilai sesuai dengan pendapat, sikap atau keyakinan mereka dalam menjawab pertanyaan kuesioner. Pernyataan pada skala likert menggambarkan perasaan responden tentang subjek penelitian.

3.4 Operasional Variabel

Arti variabel (yang diberikan dalam definisi konsep) secara operasional, dalam praktek, dalam aktualitas, dan dalam parameter objek penelitian/obyek yang diteliti serta perluasan dimensi, indikator, dan variabel penelitian yang digunakan untuk mengukur variabel tersebut juga dikenal dengan operasionalisasi variabel. Terdapat 2 variabel yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu :

1. Variabel Independen (X1,X2 dan X3), merupakan variabel mempengaruhi atau mengubah variabel yang menghasilkan perubahan dengan adanya variabel dependen (terikat). Hardani et al., (2020) Variabel independen atau variabel bebas merupakan variabel yang menurut peneliti akan mempengaruhi variabel dependen (terikat) dalam suatu eksperimen.

Dalam penelitian ini, 3 variabel Independen (bebas) adalah : Kualitas Pelayanan (X1), Harga (X2) dan *Brand Awareness* (X3).

2. Variabel Dependen (Y), merupakan variabel yang terjadi karena adanya variabel bebas, maka variabel tersebut dipahami sebagai variabel yang dipengaruhi. Hardani et al., (2020) Variabel Dependen merupakan variabel yang menurut peneliti akan dipengaruhi oleh variabel lain dalam suatu eksperimen. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Keputusan Penggunaan aplikasi Maxim.

Operasional variabel merupakan deskripsi secara luas dan rinci variabel, dimensi serta indikator yang bertujuan untuk mengukur variabel tersebut. Operasional yang dikemukakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

Tabel 2. 2 Indikator Variabel

Variabel	Indikator	Pertanyaan
Kualitas Pelayanan Mahasani et al., (2021)	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) Empati (<i>Empathy</i>) Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) Keandalan (reliability) Jaminan dan Kepastian (<i>Assurance</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Maxim membuat rancangan fitur yang lebih menarik dibandingkan dengan ojek online lainnya. 2. Ketepatan waktu tunggu dan penjemputan maxim lebih baik dibandingkan dengan ojek online lainnya. 3. Informasi pelayanan berupa notifikasi Ketika driver hamper sampai, jenis warna serta plat kendaraan lebih jelas dibandingkan dengan ojek online lainnya.

Tabel 2. 3 Indikator Variabel

Variabel	Indikator	Pertanyaan
		<p>4. Sikap driver maxim lebih cepat dan tanggap dalam melayani perjalanan dan menangani sebuah masalah Ketika terjadi sesuatu tak terduga dibandingkan dengan ojek lainnya.</p> <p>5. Ketepatan waktu, keberihan kendaraan dan kelengkaoan keamanan dalam melayani pelanggan, maxim lebih baik dibandingkan dengan ojek online lainnya.</p> <p>6. Sikap driver maxim ramah dan lebih memberi rasa aman dibandingkan dengan ojek online lainnya.</p> <p>7. Driver maxim memiliki pengetahuan dalam rute perjalanan yang lebih baik dibandingkan dengan ojek online lainnya.</p>

Tabel 2. 4 Indikator Variabel

Variabel	Indikator	Pertanyaan
		<p>8. Metode pembayaran maxim lebih sesuai kebutuhan dibandingkan dengan ojek lainnya.</p>
<p>Harga Mahasani et al., (2021)</p>	<p>Harga barang terjangkau</p> <p>Kesesuaian harga dan kualitas</p> <p>Harga yang sesuai dengan manfaat</p> <p>Persaingan harga</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Maxim lebih murah dibandingkan dengan ojek online lain. 2. Harga yang ditawarkan maxim sesuai dengan kualitas pelayanan. 3. Harga yang diberikan maxim sudah sesuai dengan yang diinginkan konsumen. 4. Harga yang ditawarkan maxim sesuai dengan kepraktisan dan efisiensi yang diterima konsumen. 5. Harga yang ditawarkan maxim bersaing dengan harga ojek online lainnya. 6. Harga yang ditawarkan maxim lebih terjangkau

		dibandingkan dengan ojek online lainnya.
--	--	--

Tabel 2. 5 Indikator Variabel

Variabel	Indikator	Pertanyaan
<i>Brand Awareness</i> Firmansyah, (2019)	<i>Recall</i> <i>Recognition</i> <i>Purchase</i> <i>Consumption</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Maxim menjadi salah satu brand yang saya sarankan kepada orang lain apabila sedang berpergian. 2. Iklan menjadi salah satu cara saya mengetahui adanya aplikasi maxim. 3. Maxim menjadi pilihan saya dibandingkan dengan ojek online lainnya. 4. Maxim adalah brand yang saya ingat dan ada dibenak saya ketika ingin menggunakan ojek online. 5. Merk Maxim lebih familiar dibandingkan merk ojek online lainnya. 6. Apakah penyebutan kata “Maxim” sangat mudah diingat.

<p>Keputusan Penggunaan</p> <p>Kotler dan Amstrong, (2018)</p>	<p>Kemantapan produk</p> <p>Kebiasaan dalam membeli produk</p>	<p>1. Saya telah membandingkan maxim dengan ojek online lainnya Ketika akan</p>
---	--	---

Tabel 2. 6 Indikator Variabel

Variabel	Indikator	Pertanyaan
	<p>Kemantapan produk</p> <p>Kebiasaan dalam membeli produk</p> <p>Membeli karena sesuai dengan keinginan dan kebutuhan.</p> <p>Membeli karena mendapat rekomendasi dari orang lain.</p>	<p>menggunakan ojek online.</p> <p>2. Saya menggunakan maxim berdasarkan informasi dan rekomendasi teman, keluarga ataupun kerabat.</p> <p>3. Layanan dan fitur maxim sudah sesuai dengan yang saya butuhkan dan saya inginkan.</p> <p>4. Menggunakan maxim menjadi keputusan yang tepat setiap ingin berpergian.</p> <p>5. Berdasarkan pelayanan yang diberikan oleh maxim, saya akan</p>

		<p>melakukan penggunaan ulang(<i>repeat order</i>).</p> <p>Saya merasa puas setelah menggunakan layanan maxim.</p>
--	--	--

Dalam pengisian kuesioner tersebut didukung dengan beberapa kriteria responden. Kriteria responden merupakan suatu karakteristik yang ditetapkan oleh peneliti terhadap konsumen sebagai gambaran mengenai ciri-ciri responden sesuai dengan tujuan penelitian. Dalam penelitian ini, kriteria yang diajukan kepada responden sebagai berikut:

1. Mahasiswa STIE Indonesia Jakarta program studi S-1 Akuntansi dan S-1 Manajemen tahun angkatan 2019 hingga 2022
2. Pernah menggunakan ojek online Maxim.

3.5 Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini, pengolahan data dilakukan dengan menggunakan perhitungan program SPSS 20 (*Statiscal Product dan Service Solution*) versi 24.0. Dan akan dilanjutkan dengan analisis statistik deskriptif, uji instrumen dan uji hipotesis.

3.5.1 Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Merupakan pengujian alat ukur yang digunakan untuk mengukur ketepatan dan konsistensi antara objek dan data yang dikumpulkan dan bertujuan untuk melihat seberapa tepat variabel yang digunakan dalam penelitian. Dewi (2018: 95), menjelaskan bahwa uji validitas ketepatan atau kecermatan suatu instrumen dalam pengukuran. Sugiyono (2019),

menyatakan uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner.

Adapun rumus yang digunakan kuisisioner adalah sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n \sum x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{\{n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2\} \{n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2\}}} \dots \dots \dots (3.2)$$

Keterangan:

- r_{xy} = Koefisien korelasi antara variabel x dan y
- N = Jumlah responden dalam uji instrument
- $\sum x_i$ = Jumlah hasil pengamatan variabel x
- $\sum y_i$ = Jumlah hasil pengamatan variabel y
- $\sum x_i y_i$ = Jumlah dari hasil kali pengamatan variabel x dan variabel y
- $\sum x_i^2$ = Jumlah kuadrat pada masing-masing skor x
- $\sum y_i^2$ = Jumlah kuadrat pada masing-masing skor y

Dasar pengambilan keputusan :

- a. Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$, maka instruen atau item pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total atau dinyatakan valid.
- b. Jika $r_{hitung} \leq r_{tabel}$, maka instrumen atau item pernyataan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total atau dinyatakan tidak valid.

2. Uji Reabilitas

Kuesioner dikatakan dapat dipercaya jika kuesioner tersebut tetap konsisten ketika diulang. Uji reliabilitas dilakukan untuk menentukan seberapa reliabel suatu penelitian ketika diulang. Semakin reliabel semakin besar derajat reliabilitasnya. Dewi (2018), menyatakan bahwa uji reabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang.

Instrumen penelitian dapat dikatakan reliabel apabila *Cronbach's alpha* > 0.60. Hasil *Cronbach's alpha* diperoleh dengan menggunakan SPSS versi 24.0.

3.5.2 Uji Hipotesis

1. Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial ini digunakan untuk mengetahui secara parsial atau individu variabel bebas apakah berpengaruh signifikan atau tidak terhadap variabel terikat. Ghazali (2018: 160) menyatakan uji parsial (Uji t) merupakan pengujian yang menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen.

Hasil uji t dilihat pada tabel *coefficients* pada kolom sig. dengan kriteria :

- 1) Jika probabilitas $< 0,1$, dapat dikatakan terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial.
- 2) Jika probabilitas $> 0,1$, dapat dikatakan tidak terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial.

2. Uji Simultan (Uji F)

Uji Simultan digunakan untuk mengetahui secara bersama sama atau simultan apakah variabel bebas memiliki pengaruh yang signifikan atau tidak terhadap variabel terikat. Ghazali (2018), menyatakan bahwa uji F disini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas (independen) secara bersama sama berpengaruh terhadap variabel terikat (dependen).

Hasil uji F dapat dilihat pada tabel ANOVA dalam kolom sig. dengan kriteria :

- 1) Jika nilai probabilitas $< 0,1$, dikatakan terdapat pengaruh signifikan secara bersama-sama antara variabel bebas terhadap variabel terikat.
- 2) Jika nilai probabilitas $> 0,1$, dikatakan tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama sama antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

3.5.3 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk menentukan seberapa efektif sampel dalam menggunakan data. R^2 mengkuantifikasi besarnya pengaruh penurunan variabel dependen yang diperoleh dari pengguna variabel independen. R^2 memiliki nilai antara 0 sampai 1 dengan nilai R^2 yang tinggi antara 0,7 sampai 1.

Rifkhan (2023) menyatakan bahwa uji koefisien determinasi atau uji R^2 merupakan pengujian untuk mengukur seberapa besar variabel – variabel bebas menjelaskan variabel terikat.

Ghazali dan Ratmono (2018: 195) juga menyatakan bahwa koefisien determinasi pada intinya digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai dari koefisien determinasi merupakan antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel-variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti kemampuan variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen.