

## **BAB III**

### **METODA PENELITIAN**

#### **3.1. Strategi Penelitian**

Strategi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan strategi penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2018:11). Dalam penelitian ini strategi penelitian asosiatif bertujuan untuk memberikan penjelasan bagaimana pengaruh variabel X (variabel bebas) yaitu kualitas sistem informasi ( $X_1$ ), persepsi harga ( $X_2$ ), dan kualitas pelayanan ( $X_3$ ) terhadap kepuasan pelanggan (Y) yang merupakan variabel terikat, baik secara parsial maupun simultan.

Metode penelitian merupakan suatu cara untuk dapat memahami suatu objek penelitian dengan memandu peneliti dengan urutan-urutan bagaimana penelitian dilakukan yang meliputi teknik dan prosedur yang digunakan dalam penelitian. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2018:15) metode kuantitatif adalah metode yang berdasar filsafat positivisme bertujuan menggambarkan dan menguji hipotesis yang dibuat peneliti. Penelitian kuantitatif memuat banyak angka-angka mulai dari pengumpulan, pengolahan, serta hasil yang didominasi angka.

#### **3.2. Populasi dan Sampel**

##### **3.2.1. Populasi Penelitian**

Menurut Sugiyono (2018:80) menyatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi objek 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 transportasi ojek online *Grab-Bike* di wilayah kelurahan Kebon Bawang pada bulan Juli 2022.

##### **3.2.2 Sampling dan Sampel Penelitian**

Menurut Sugiyono (2018:81) Sampel adalah jumlah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Peneliti menggunakan

teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Pengertian purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. (Sugiyono, 2018:138). Pertimbangan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel dari konsumen yang sudah melakukan pengguna transportasi ojek online minimal dua kali selama enam bulan terakhir di wilayah kelurahan Kebon Bawang, berusia minimal 17 s/d 40 tahun.

Roscoe dalam Sugiyono (2018:150) menyatakan bahwa memberikan saran tentang ukuran sampel untuk penelitian yang layak diukur sampel yang layak dalam penelitian adalah 30 sampai dengan 500, bila data penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (korelasi atau regresi ganda misalnya), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Misalnya variabel penelitian ada 5 (independen + dependen), maka jumlah anggota sampel:  $10 \times 5 = 50$ . Untuk penelitian eksperimen yang sederhana yang menggunakan kelompok eksperimen dari kelompok kontrol, maka jumlah anggota sampel masing masing antara 10 sama dengan 20. Dalam penelitian tersebut menggunakan ukuran sampel dimana analisis yang digunakan adalah multivariate dengan analisis koefisien determinasi. Jadi jumlah anggota sampel yang digunakan penelitian sebesar 20 sampel. Dari jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah  $20 \times 4$ , maka didapat jumlah sampelnya adalah 80 sampel.

### **3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data**

#### **3.3.1. Jenis Data**

Jenis sumber data yang digunakan dalam melakukan penelitian ini yaitu menggunakan data primer. Primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpulan data (Sugiyono, 2019:194). Pengumpulan data dapat dilakukan melalui kuesioner dengan cara memberikan pertanyaan tertulis pada responden untuk dijawab nya yang dimana peneliti akan melakukan penelitian tersebut di wilayah kelurahan Kebon Bawang. Metoda pengumpulan data primer yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu survei tentang kualitas sistem informasi ( $X_1$ ), persepsi harga ( $X_2$ ), dan kualitas pelayanan ( $X_3$ ) terhadap kepuasan

pelanggan (Y) yang akan diperoleh secara langsung penyebaran kusioner kepada pelanggan pengguna jasa transportasi ojek online *Grab-Bike* di wilayah kelurahan Kebon Bawang.

### 3.3.2. Metoda Pengumpulan Data

Dalam penelitian pengumpulan data ini menggunakan data primer yang akan dikumpulkan dengan menggunakan instrumen kusioner. Kusioner adalah instrumen pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk menjawab (Sugiyono, 2019:216). Responden adalah orang yang diteliti. Kusioner merupakan pertanyaan yang akan diserbakan kepada responden untuk diteliti dengan pasti variabel untuk memperoleh data yang berupa pernyataan. Dalam mekanisme pengumpulan data penelitian ini memberikan pertanyaan dalam bentuk kusioner yang disusun secara urutan, hal ini bertujuan agar pertanyaan dalam bentuk kusioner tidak menyimpang dari tujuan penelitian tersebut.

Instrument penelitian merupakan pengumpulan data yang akan digunakan untuk penelitian dalam bentuk kusioner yang diukur menggunakan skala *likert*. Skala likert bertujuan untuk mengukur pendapat, sikap dan persepsi seseorang tentang fenomena sosial, ditetapkan secara spesifik oleh peneliti sebagai variabel penelitian (Sugiyono, 2019:153). Dalam pengukuran yang alternatif menggunakan skala *likert* yang memiliki jawaban pada lima alternatif. Pada tabel dibawah ini :

**Tabel 3.1.** Bobot Nilai Skala Likert

No.	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai
1.	Sangat setuju (SS)	4
2.	Setuju (S)	3
3.	Tidak setuju (TS)	2
4.	Sangat tidak setuju (STS)	1

*Sumber : Sugiyono (2019:153)*

Penelitian ini menggunakan pengumpulan data yang berisi pertanyaan untuk diberikan kepada responden dalam hal fenomena sosial yang ditetapkan secara spesifik oleh peneliti. Adapun *skala likert*, dimana variabel akan diukur menjadi indikator variabel. Dalam hal indikator yang digunakan penyusunan indikator disajikan sebagai berikut :

**Tabel 3.2.** Variabel dan Indikator penelitian

Variabel Penelitian	Sub Variabel	Indikator	No. Item
Kualitas Sistem Informasi (Variabel X <sub>1</sub> ) (Cahyadi, 2020:4)	1. Kemudahan penggunaan	Tersedia koreksi data sistem informasi dalam memudahkan pengguna jasa aplikasi <i>Grab-Bike</i>	1
	2. Kecepatan akses	Informasi yang diberikan di aplikasi <i>Grab-Bike</i> hasil sangat merespon dengan cepat	2,3
		Informasi yang dihasilkan di aplikasi <i>Grab-Bike</i> dapat memiliki kemampuan dalam memperbaiki masalah sistem.	
	3. Keandalan sistem informasi	Aplikasi <i>Grab-Bike</i> dapat digunakan melayani kebutuhan pengguna tanpa jarang mengalami gangguan	4
	4. Fleksibilitas	Aplikasi <i>Grab-Bike</i> dapat digunakan berbagai karakteristik pengguna	5
	5. Keamanan	Aplikasi <i>Grab-Bike</i> sangat menjaga keamanan data pengguna di sistem informasi	6
Persepsi Harga (Variabel X <sub>2</sub> ) (Dewi & Suprapti, 2018:90)	1. Keterjangkauan harga	Harga tarif jasa <i>Grab-Bike</i> sesuai kalangan masyarakat	7,8
		Harga tarif jasa <i>Grab-Bike</i> sesuai ditetapkan dengan fasilitas yang tersedia	
	2. Kesesuaian harga dengan kualitas produk	Harga sesuai dengan kualitas layanan yang saya rasakan	9
	3. Daya saing harga	Harga <i>Grab-Bike</i> yang ditawarkan cukup lebih kompetitif dibandingkan ojek online	10
	4. Kesesuaian harga dengan bermanfaat	Harga sesuai cita rasa yang diberikan dan bermanfaat	11
Kualitas Pelayanan (Variabel X <sub>3</sub> )	1. Bukti fisik ( <i>tangibles</i> )	<i>Grab-Bike</i> memiliki kelengkapan	12,13

Variabel Penelitian	Sub Variabel	Indikator	No. Item
<i>(Parasuraman, 2016:137)</i>		berkendaradalam berlalu lintas	
		<i>Grab-Bike</i> memberikan atribut tambahan untuk pelanggan	
	2. Keandalan ( <i>reability</i> )	<i>Grab-Bike</i> memberikan pelayanan yang sopan dan ramah	14
	3. Daya tanggap ( <i>responsivene ss</i> )	Driver <i>Grab-Bike</i> datang tepat waktu	15
	4. Jaminan ( <i>assurance</i> )	Driver <i>Grab-Bike</i> terampil dalam mengemudikan kendaraan	16
	5. Empati ( <i>empaty</i> )	<i>Grab-Bike</i> adalah tranportasi yang mengutarakan keselamatan penumpang	17
Kepuasan Konsumen (Variabel Y) ( <i>Rivai, 2019:5</i> )	1. Kesesuaian harapan	Aplikasi jasa <i>Grab-Bike</i> selalu berusaha memberikan jasa terbaik untuk kepuasan pelanggan <i>Grab-Bike</i>	18,19
		Pelayanan yang diberikan <i>Grab-Bike</i> sangat diharapkan untuk kepuasan pelanggan <i>Grab-Bike</i>	
	2. Persepsi kinerja	Kinerja Pelayanan yang diberikan aplikasi <i>Grab-Bike</i> cepat dan tepat sesuai dengan permintaan pengguna jasa <i>Grab-Bike</i>	20
	3. Penilaian pelanggan	Driver <i>Grab-Bike</i> sangat ramah dan mampu memberikan informasi yang diperlukan pelanggan dengan cepat	21

Penelitian ini dilakukan yang berisi pertanyaan-pertanyaan dalam bentuk kuesioner dalm mengumpulkan data primer. Selanjutnya diuji dengan uji validitas dan uji reliabilitas instrument penelitian sebagai berikut :

1. Uji validitas

Uji validitas adalah suatu alat yang mengukur data yang dapat dipercaya kenyataan suatu kuesioner. Menurut Sugiyono (2018:198) mengatakan bahwa valid berarti instrumen dapat digunakan untuk mengukur apa yang sebenarnya diukur. Untuk mengukur validitas ada sebuah item, kolom yang dilihat yaitu kolom corrected item. Total correlation pada tabel item total statistic hasil pengolahan data dengan menggunakan *Statistical Program For Social Science* (SPSS). Kriteria penilaian uji validitas adalah sebagai berikut :

- Apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka kuesioner tersebut valid.
- Apabila  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka item kuesioner tersebut dikatakan tidak valid.

## 2. Uji reliabilitas

Menurut Sugiyono (Sugiyono 2018:126) menyatakan bahwa reliabilitas adalah instrumen berkenaan dengan derajat konsistensi atau ketepatan data dalam interval waktu tertentu. Pengukuran reliabilitas dalam suatu penelitian menggunakan cara pengukuran sekali saja atau *one shot*. Karena alat ukur dapat digunakan dengan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Alat untuk mengukur reliabilitas adalah Cronbach Alpha.

- Hasil  $\alpha > 0,60$  = reliabel atau konsisten.
- Hasil  $\alpha < 0,60$  = tidak reliabel atau tidak konsisten.

### 3.4. Operasional Variabel

Menurut sugiyono (2018:32) mengatakan bahwa menyatakan bahwa variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.

1. Variabel bebas adalah merupakan variable yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variable dependen terikat (Sugiyono, 2018:39). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas sistem informasi ( $X_1$ ), persepsi harga ( $X_2$ ), dan kualitas pelayanan ( $X_3$ ). Dengan penjelasan sebagai berikut :
  - a. Kualitas sistem informasi

Kualitas sistem informasi yaitu memfokuskan pada kinerja komponen sistem informasi yaitu seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, manusia, prosedur, basis data, jaringan komunikasi, data, aktivitas, jaringan dan teknologi dari sistem informasi dalam menghasilkan informasi untuk para pengguna.

b. Persepsi harga

Persepsi harga adalah sejumlah uang yang dikorbankan untuk suatu barang atau jasa, atau nilai dari konsumen yang ditukarkan untuk mendapatkan manfaat atau kepemilikan atau penggunaan atas produk atau jasa.

c. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

2. Variabel terikat adalah merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2018:39). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan (Y). Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka. Kepuasan pelanggan adalah kesesuaian jasa dengan yang diharapkan, kesesuaian jasa dengan tarif yang dibayarkan dan kepuasan pelanggan akan jasa yang ditawarkan.

### **3.5. Metoda Analisis Data**

#### **3.5.1. Cara Pengolahan Data**

Pengolahan data dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan software SPSS versi 26.0. Software SPSS digunakan untuk mempermudah peneliti untuk mengolah dan menganalisis data dengan mudah dan praktis. Tahap pengolahan data menurut Menurut Bungin (2018:174) sebagai berikut :

1. Editing

Editing yang dilakukan dengan pengecekan untuk memastikan bahwa data yang di peroleh sudah lengkap, jelas dan relevan dengan cara mengoreksi data yang telah diperoleh agar melakukan perbaikan isinya.



## 2. Coding

Coding merupakan suatu langkah data dari yang berbentuk kuantitatif menjadi data angka serta pemberian kode dalam bentuk angka ke setiap variabel sehingga mempermudah dalam menganalisis data.

## 3. Tabulasi

Tabulasi adalah membuat tabel-tabel yang berisikan data yang telah diberi kode sesuai dengan analisis yang dibutuhkan. Setelah proses tabulasi selesai kemudian data-data dalam tabel tersebut akan diolah dengan bantuan statistik yaitu SPSS.

### 3.5.2. Cara Penyajian Data

Penyajian data adalah suatu proses penyederhanaan ke dalam bentuk yang lebih mudah dianalisis dan interpretasikan sesuai tujuan penelitian. Data yang akan diperoleh melalui teknik penyajian data tersebut akan mengumpulkan data dan dianalisis data yang lebih lanjut agar tujuannya dapat gambaran yang lebih jelas mengenai hasil penelitian guna memecahkan permasalahan yang sedang diteliti.

### 3.5.3. Analisis Statistik Data

Analisis statistik data yang digunakan dalam penelitian adalah:

#### 1. Analisis koefisien determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) melakukan pengukuran seberapa besarnya pengaruh variabel variabel bebas terhadap variabel terikat yang dinyatakan dalam persen (%). Nilai koefisien determinasi terletak pada 0 dan 1. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2018:97). Koefisien determinasi ( $R^2$ ) dapat diukur besarnya pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial maupun berganda dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

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

Keterangan : KD = Koefisien Determinasi

R = Koefisien Korelasi

**a. Koefisien determinasi parsial**

1) Koefisien determinasi parsial antara  $X_1$  dengan Y ( $X_2$  dan  $X_3$  konstan)

$$KD^2_1 = (r_{Y1.23})^2 \times 100\% \quad (3.1.)$$

2) Koefisien determinasi parsial antara  $X_2$  dengan Y ( $X_1$  dan  $X_3$  konstan)

$$KD^2_2 = (r_{Y2.13})^2 \times 100\% \quad (3.2.)$$

3) Koefisien determinasi parsial antara  $X_3$  dengan Y ( $X_1$  dan  $X_2$  konstan)

$$KD^2_3 = (r_{Y3.12})^2 \times 100\% \quad (3.3.)$$

**b. Koefisien determinasi berganda**

Koefisien determinasi berganda  $X_1, X_2, X_3$  terhadap

$$KD^2_4 = (r_{Y123})^2 \times 100\% \quad (3.4.)$$

Keterangan :

$KD^2_1$  = Koefisien determinasi parsial antara  $X_1$  dengan Y

$KD^2_2$  = Koefisien determinasi parsial antara  $X_2$  dengan Y

$KD^2_3$  = Koefisien determinasi parsial antara  $X_3$  dengan Y

$KD^2_4$  = Koefisien determinasi berganda antara  $X_1, X_2, X_3$  dengan Y

$r_{Y1.23}$  = Koefisien korelasi parsial  $X_1$  dengan Y ( $X_2, X_3$ , = konstan)

$r_{Y2.13}$  = Koefisien korelasi parsial  $X_2$  dengan Y ( $X_1, X_3$ , = konstan)

$r_{Y3.12}$  = Koefisien korelasi parsial  $X_3$  dengan Y ( $X_1, X_2$ , = konstan)

$r_{Y12}$  = Koefisien korelasi berganda  $X_1, X_2, X_3$  dengan Y

$X_1$  = Kualitas sistem informasi

$X_2$  = Persepsi harga

$X_3$  = Kualitas pelayanan

Y = Kepuasan pelanggan

## 2. Pengujian Hipotesis

### a. Pengujian hipotesis secara parsial

#### 1) Pengaruh $X_1$ terhadap Y

$H_0 : \beta_{y1.23} = 0$  (secara parsial kualitas sistem informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna jasa transportasi ojek online pelanggan *GRAB-BIKE* di wilayah kelurahan Kebon Bawang).

$H_a : \beta_{y1.2} \neq 0$  (secara parsial kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna jasa transportasi ojek online pelanggan *GRAB-BIKE* di wilayah kelurahan Kebon Bawang).

#### 2) Pengaruh $X_2$ terhadap Y

$H_0 : \beta_{y2.13} = 0$  (secara parsial persepsi harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna jasa transportasi ojek online pelanggan *GRAB-BIKE* di wilayah kelurahan Kebon Bawang).

$H_a : \beta_{y3.12} \neq 0$  (secara parsial persepsi harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna jasa transportasi ojek online pelanggan *GRAB-BIKE* di wilayah kelurahan Kebon Bawang).

#### 3) Pengaruh $X_3$ dengan Y

$H_0 : \beta_{y3.12} = 0$  (secara parsial kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna jasa transportasi ojek online pelanggan *GRAB-BIKE* di wilayah kelurahan Kebon Bawang).

$H_a : \beta_{y3.12} \neq 0$  (secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna jasa transportasi ojek online pelanggan *GRAB-BIKE* di wilayah kelurahan Kebon Bawang).

Untuk menentukan taraf harus menguji variabel variabel bebas dan variabel terikat secara parsial, dapat dilihat dari nilai *significane t* dibandingkan dengan  $\alpha$  ( $5\% = 0,05$ ).

Ho ditolak, Ha diterima jika *significance t* < 0,05 dan

Ho diterima, Ha ditolak jika *significance t* ≥ 0,05 atau

Ho ditolak, Ha diterima jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan

Ho diterima, Ha ditolak jika  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$

b. Pengujian hipotesis secara simultan

Ho :  $\beta_{123} = 0$  (secara simultan kualitas sistem informasi, persepsi harga, dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan).

Ha :  $\beta_{123} \neq 0$  (secara simultan kualitas sistem informasi, persepsi harga, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan).

Untuk menguji pengaruh perubahan variabel terikat secara simultan, dapat dilihat dari nilai *significance F* dibandingkan dengan  $\alpha$  (5% = 0,05).

Ho ditolak, Ha diterima jika *significance F* < 0,05 dan

Ho diterima, Ha ditolak jika *significance F* ≥ 0,05 atau

Ho ditolak, Ha diterima jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dan

Ho diterima, Ha ditolak jika  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$