

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan penulis adalah penelitian kuantitatif, penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menguraikan angka mulai dari pengumpulan data penafsiran terhadap data tersebut serta penampilan dari hasil data tersebut yang dapat berupa gambar, tabel atau tampilan lainnya. Penelitian kuantitatif ini lebih menekankan pada aspek pengukuran secara obyektif terhadap fenomena sosial. Untuk dapat melakukan pengukuran setiap fenomena sosial dijabarkan kedalam beberapa komponen masalah variabel dan indikator. Setiap variabel yang ditentukan diukur dengan memberikan simbol-simbol angka yang berbeda-beda sesuai dengan kategori informasi yang berkaitan dengan variabel tersebut (Sandu Siyoto & M.Ali Sodik, 2015, hlm.11).

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif-kuantitatif, penelitian deskriptif kuantitatif yaitu penelitian yang dilakukan untuk mendeskripsikan keadaan suatu gejala yang telah direkam melalui alat ukur lalu diolah sesuai dengan fungsinya dan dipaparkan dalam bentuk angka-angka yang dan dijelaskan agar mudah di pahami (Sandu Siyoto & M.Ali Sodik, 2015, hlm.111-112).

Dalam penelitian ini penulis memberikan analisis statistik dari variabel kualitas layanan, harga dan promosi untuk mengetahui pengaruh variabel tersebut terhadap minat membeli ulang jasa transportasi *online* Grab-Food pada masa pandemi covid-19 di Kota Banjarmasin, lalu hasil analisis statistik tersebut diuraikan dalam bentuk kalimat-kalimat yang mudah dipahami.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah di Kota Banjarmasin, dengan target utama yaitu pengguna aplikasi yang pernah melakukan pemesanan makanan jasa transportasi *online* Grab-Food pada masa pandemi Covid-19 ini minimal satu kali pemesanan. Penulis melakukan penelitian di Kota Banjarmasin karena menjadi salah satu target pasar penyebaran jasa Transportasi *Online* di Indonesia.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah sekelompok komunitas yang banyak dan luas dan dapat diambil sebagai sebagian untuk sumber data penelitian (Darmawan, 2014, hlm.137)

Penelitian ini populasinya adalah seluruh penduduk kota Banjarmasin yang pernah melakukan pemesanan makanan pada layanan aplikasi jasa transportasi *online* Grab-Food pada masa pandemi Covid-19 ini.

2. Sampel Penelitian

Sampel adalah bagian kecil dari populasi yang diambil menurut teknik tertentu sehingga dapat mewakili populasinya (Sandu Siyoto & M.Ali Sodik,

2015, hlm.64). Sampel terdiri dari subjek penelitian (responden) yang menjadi sumber data yang terpilih dari hasil teknik *sampling* (Darmawan, 2014, hlm.138)

Dalam penelitian ini jumlah populasi konsumen Layanan Grab-Food di Kota Banjarmasin tidak diketahui secara pasti oleh karena itu dalam hal pengambilan sampel ini penulis menggunakan rumus *Unknown Population* (Prasetya, 2011, hlm.53-54)

$$n = \frac{Z^2}{4\pi^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

Z = Tingkat keyakinan sampel yang dibutuhkan dalam penelitian, pada $\alpha = 5$ % (derajat keyakinan ditentukan 95 %) maka $Z = 1,96$

π = *Margin of error*, tingkat kesalahan yang ditolerir (ditentukan 10 %).

Dengan menggunakan rumus diatas, maka memperoleh perhitungan sebagai berikut :

$$n = \frac{Z^2}{4\pi^2}$$

$$n = \frac{1,96^2}{4(0.1)^2}$$

n = 96,4 Responden digenapkan menjadi 100 Responden

Berdasarkan hasil perhitungan rumus di atas maka jumlah sampel yang diteliti dalam penelitian ini ditetapkan berjumlah 100 responden. Teknik *sampling* (penarikan sampel) yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Purposive sampling* yaitu cara pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu atau

seleksi khusus (berdasarkan kriteria yang disesuaikan peneliti pada penelitiannya) (Sandu Siyoto & M.Ali Sodik, 2015, hlm.66). Kriteria dalam penarikan sampel ini yaitu konsumen yang pernah menggunakan jasa transportasi *online* Grab-Food minimal 1 kali pemesanan pada masa pandemi covid-19 di Kota Banjarmasin.

D. Data, Sumber Data dan Jenis Data

1. Data

Data adalah fakta yang dikumpulkan oleh peneliti untuk kepentingan memecahkan masalah atau menjawab pertanyaan penelitian. Data penelitian dapat berasal dari berbagai sumber yang dikumpulkan dengan menggunakan berbagai teknik selama kegiatan penelitian berlangsung (Sandu Siyoto & M.Ali Sodik, 2015, hlm.67).

Data yang diteliti pada penelitian ini yang pertama adalah data yang meliputi identitas responden yaitu nama, pendapatan, umur, pekerjaan dan pendidikan terakhir dan lain-lain. Kedua yaitu data mengenai persepsi responden terhadap variabel penelitian yang diperoleh melalui kuesioner/angket. Data yang diperlukan disini mengenai pengaruh kualitas layanan, harga dan promosi secara parsial, simultan dan yang paling dominan bagaimana pengaruhnya terhadap minat membeli ulang konsumen jasa transportasi *online* Grab-Food pada masa pandemi covid-19 di Kota Banjarmasin

2. Sumber Data

Sumber data adalah subjek dari mana asal data penelitian itu diperoleh. Adapun yang menjadi sumber data dalam penelitian yang akan dilakukan ini adalah para responden yang pernah melakukan pembelian pada aplikasi jasa

transportasi *online* Grab-Food pada masa pandemi covid-19 ini di Kota Banjarmasin

3. Jenis Data

Adapun yang menjadi jenis data dalam penelitian ini adalah :

- a. Data Primer: yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya (Sandu Siyoto & M.Ali Sodik, 2015, hlm.67). Dalam penelitian ini penulis memperoleh data dari para responden. Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat di Kota Banjarmasin yang pernah menggunakan jasa transportasi *online* Grab-Food minimal pernah menggunakan jasa tersebut satu kali pada masa pandemi covid-19 ini.
- b. Data Sekunder: yaitu data yang dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada yang berfungsi untuk melengkapi data primer (Sandu Siyoto & M.Ali Sodik, 2015, hlm 68). Dalam penelitian ini yang termasuk data sekunder ialah didapat dari buku-buku tentang manajemen pemasaran, perilaku konsumen, metodologi penelitian, internet dari situs resmi www.grab.com, dan jurnal-jurnal penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini.

E. Metode Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara adalah tanya jawab antara si peneliti dengan subjek penelitian yang dilakukan secara teratur dilakuan dengan mengajukan pertanyaan yang sudah disusun terlebih dahulu.

Dalam penelitian ini penulis mewawancarai konsumen Layanan *Online* Grab-Food di Kota Banjarmasin wawancara ini dilakukan pada observasi awal penulis ingin mengetahui seperti apakah layanan yang diberikan Grab-Food kepada konsumen pada masa pandemic covid-19 ini.

2. Angket/Kuesioner

Angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya, yang disusun dengan beberapa prosedur penyusunan kuesioner/angket (Sandu Siyoto & M.Ali Sodik, 2015, hlm.76). Angket atau kuesioner dalam hal ini digunakan untuk mendapatkan informasi dari konsumen dari variabel Kualitas Layanan, Harga dan Promosi serta pengaruhnya terhadap minat membeli ulang jasa transportasi *online* Grab-Food pada masa pandemi covid-19 ini di Kota Banjarmasin. Kuesioner dibuat pada google form dengan menggunakan skala likert. Skala likert adalah skala pengukuran dengan lima kategori respon yang berkisar antara “sangat setuju” hingga “sangat tidak setuju” yang mengharuskan responden menentukan derajat persetujuan atau ketidak setujuan mereka terhadap masing-masing dari serangkaian pernyataan mengenai objek stimulus. Dalam pengukurannya,

setiap responden diminta pendapatnya mengenai suatu pernyataan, dengan skala penilaian sebagai berikut :

- a. Jawaban Sangat Setuju (SS) diberi nilai 5
- b. Jawaban Setuju (S) diberi nilai 4
- c. Jawaban Ragu-Ragu (RR) diberi nilai 3
- d. Jawaban Tidak Setuju (TS) diberi nilai 2
- e. Jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) diberi nilai 1

3. Dokumentasi

Data yang dikumpulkan dalam metode ini adalah dengan mencari informasi yang berkaitan dengan profil jasa Transportasi *Online* (go-jek, grab dan maxim) dan Kota Banjarmasin melalui situs resmi berupa *website*.

F. Variabel Penelitian

Variabel adalah suatu objek pengamatan penelitian sering juga disebut sebagai faktor yang berperan dalam penelitian atau gejala yang akan diteliti. Ada 2 jenis variabel yang biasanya digunakan yaitu variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependen. Sedangkan variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi variabel independen (Sandu Siyoto & M.Ali Sodik, 2015, hlm.52).

Judul dari penelitian ini adalah “Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Promosi Terhadap Minat Membeli Ulang Jasa Transportasi *Online* Grab-Food Pada Masa Pandemi Covid-19 di di Kota Banjarmasin”. Variabel yang digunakan adalah :

1. Variabel Independen dalam penelitian ini adalah Kualitas Layanan yang disimbolkan dengan X_1 , Harga di simbolkan dengan X_2 , dan Promosi yang disimbolkan dengan X_3
2. Variabel Dependen dalam penelitian ini adalah Minat Membeli Ulang yang disimbolkan dengan Y.

G. Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah untuk menunjukkan ukuran kevalidan/kesahihan suatu instrument penelitian apakah sudah tepat atau belum dalam mengukur instrumen pernyataan terhadap variabel penelitian (Sunyoto, 2012, hlm.55).

Dalam hal ini instrumen penelitian (angket/kuesioner) yang akan diuji validitasnya. Dalam penelitian ini variabel Kualitas Layanan, Harga dan Promosi Terhadap Minat Membeli Ulang Jasa Transportasi *Online* Grab-Food di Kota Banjarmasin yang akan menjadi objek pengukuran kevalidan. Dalam penelitian ini alat ukur yang digunakan adalah SPSS 25.

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r-hitung dengan nilai r-tabel menggunakan alat uji Statistik SPSS 25. Dengan kriteria pengambilan keputusan membandingkan nilai R tabel dengan nilai R hitung dan membandingkan nilai Sig.(2-tailed) dengan probabilitas 0,05 sebagai berikut :

- a. Dinyatakan valid jika nilai r hitung $>$ r tabel dengan menggunakan level signifikan 5%. Dan jika nilai Sig.(2-tailed) $<$ 0,05 serta *Pearson Correlation* bernilai positif

- b. Dinyatakan tidak valid jika nilai r hitung $< r$ tabel dengan menggunakan level signifikan 5%. Dan jika nilai Sig.(2-tailed) $> 0,05$ serta *Pearson Correlation* bernilai negatif

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah untuk mengukur tingkat konsistensi dan stabilitas dari data berupa skor hasil dari persepsi responden terhadap variabel bebas maupun variabel terikat. Dengan demikian reliabilitas meliputi stabilitas ukuran dan konsistensi internal ukuran. Stabilitas ukuran menunjukkan kemampuan sebuah ukuran untuk tetap stabil atau tidak rentan terhadap perubahan situasi apapun (Sunyoto, 2012, hlm.35). Artinya Uji reliabilitas dapat juga dikatakan sebagai uji tingkat kehandalan / dapat dipercaya atau tidaknya suatu instrument penelitian sebagai alat pengumpul data penelitian yang baik. Kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban dari responden konsisten dan kriteria pengambilan keputusan untuk uji reliabel ini adalah sebagai berikut :

- a. Jika nilai *Croanbach Alpha* $> 0,60$ maka kuesioner dinyatakan reliabel atau konsisten
- b. Sementara jika Jika nilai *Croanbach Alpha* $< 0,60$ maka kuesioner dinyatakan tidak reliabel atau tidak konsisten (Darmawan, 2014, hlm. 180)

H. Teknik Analisis Data

1. Uji Asumsi Klasik

Uji ini dilakukan untuk mengetahui bahwa data yang diolah adalah sah (tidak terdapat penyimpangan) serta distribusi normal, maka data tersebut akan diuji melalui uji asumsi klasik, yaitu sebagai berikut :

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel dependen dan variabel independen, keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal (Sunyoto, 2012, hlm.119). Dalam penelitian ini uji normalitas yang digunakan adalah Uji Normalitas *Kolmogorov Smirnov* dengan alat statistik SPSS 25. Kriteria pengambilan keputusan untuk uji normalitas *kolmogorov smirnov* ini adalah sebagai berikut :

- 1) Jika nilai Sig. > 0,05 maka data penelitian berdistribusi normal
- 2) Sebaliknya, Jika nilai Sig. < 0,05 maka data penelitian tidak berdistribusi normal (Sunyoto, 2012, hlm.121)

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas adalah uji yang digunakan untuk mengetahui apakah antara variabel *independent* yang terdapat dalam model memiliki hubungan yang sempurna. Uji multikolinieritas akan mengukur tingkat keeratan hubungan/pengaruh antar variabel bebas dalam penelitian ini (Kualitas Layanan X_1 , Harga X_2 , Promosi X_3) melalui besaran koefisien korelasi (r) (Sunyoto, 2012, hlm.131).

Kriteria pengambilan keputusan dalam pengujian ini berdasarkan pada nilai Tolerance dan nilai VIF, sebagai berikut :

- 1) Jika nilai *tolerance* $> 0,10$ maka tidak terjadi multikolinieritas dalam model regresi
- 2) Jika nilai *tolerance* $< 0,10$ maka terjadi multikolinieritas dalam model regresi
- 3) Jika nilai VIF $<$ dari 10,00 maka tidak terjadi multikolinieritas dalam model regresi
- 4) Jika nilai VIF $>$ dari 10,00 maka terjadi multikolinieritas dalam model regresi (Sunyoto, 2012, hlm.134).

Data penelitian di uji multikolinieritas dengan menggunakan alat uji statistik SPSS 25

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas adalah uji yang digunakan untuk mengetahui sama atau tidak varians dari residual dari observasi yang satu dengan observasi lainnya. Jika residualnya mempunyai varians yang sama disebut terjadi Homoskedastisitas dan jika variansnya tidak sama / berbeda disebut terjadi heterokedastisitas (Sunyoto, 2012, hlm.135).

Pengujian heteroskedastisitas dalam penelitian ini ada 2 cara yaitu dengan melihat pola scatterplot dan menggunakan uji Spearman Rho dengan bantuan alat uji SPSS 25. Kriteria keputusan yang diambil jika melihat pola gambar scatterplot adalah jika titik menyebar di atas dibawah dan disekitar angka 0 dan titik titik tidak mengumpul hanya di atas dan dibawah saja serta

titik tidak membentuk pola tertentu maka tidak terjadi gejala heterokedastisitas. Adapun kriteria pengambilan keputusan untuk uji spearman rho adalah sebagai berikut :

- 1) Jika nilai Sig.2-tailed > 0,05 maka tidak terjadi gejala heterokedastisitas
- 2) Sebaliknya Jika nilai Sig.2-tailed < 0,05 maka terjadi gejala heterokedastisitas

2. Metode Analisis Regresi Linear Berganda

a. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis Regresi adalah analisis yang mengukur pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Pengukuran pengaruh ini melibatkan satu variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y).

Dalam penelitian ini yang akan dianalisis dari variabel independen yaitu kualitas layanan, harga dan promosi terhadap minat membeli ulang. Dengan model persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan :

- α = Konstanta
- Y = Minat Membeli Ulang
- X_1 = Kualitas Layanan
- X_2 = Harga
- X_3 = Promosi
- e = Variabel *error* (diluar penelitian)

Untuk menentukan persamaan linear tersebut penulis menggunakan program *Microsoft Excel* untuk mengolah dan mengelompokkan data para responden kemudian data tersebut dianalisis regresi linear berganda dengan menggunakan alat statistik SPSS 25

b. Uji Koefisien Determinasi

Adalah untuk mengukur seberapa besar kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikatnya. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu, semakin tinggi nilai koefisien determinasi (R^2) berarti semakin tinggi kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi perubahan terhadap variabel dependen (Mulyono, 2018, hlm.111-113).

3. Pengujian Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji T)

Adalah uji yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara individu berpengaruh nyata atau tidak terhadap variabel dependen. Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel independen secara parsial dalam menerangkan variabel dependen (Mulyono, 2018, hlm.113). Derajat signifikansi yang digunakan adalah 0,05. Adapun dasar pengambilan keputusan untuk uji parsial (uji T) ini dengan melihat nilai signifikansi dan nilai t hitung sebagai berikut :

- 1) Jika nilai $\text{Sig} < 0,05$ maka ada pengaruh variabel X terhadap variabel Y dan jika nilai t hitung $> t$ tabel maka ada pengaruh variabel X terhadap variabel Y

- 2) Jika nilai $\text{Sig} > 0,05$ maka tidak ada pengaruh variabel X terhadap variabel Y dan jika nilai $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ maka tidak ada pengaruh variabel X terhadap variabel Y

b. Uji Simultan (Uji F)

Adalah uji yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Derajat kepercayaan yang digunakan adalah 0,05. Apabila nilai F hasil perhitungan lebih besar daripada nilai F menurut tabel maka hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa semua variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Mulyono, 2018, hlm.113).

Adapun dasar pengambilan keputusan untuk uji simultan (uji F) ini dengan melihat nilai signifikansi dan nilai t hitung sebagai berikut :

- 1) Jika nilai $\text{Sig} < 0,05$ maka ada pengaruh secara simultan variabel X terhadap variabel Y dan jika nilai $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$ maka ada pengaruh secara simultan variabel X terhadap variabel Y
- 2) Jika nilai $\text{Sig} > 0,05$ maka tidak ada pengaruh secara simultan variabel X terhadap variabel Y dan jika nilai $F \text{ hitung} < F \text{ tabel}$ maka ada pengaruh secara simultan variabel X terhadap variabel Y