

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian survai. Penelitian survai merupakan penelitian dengan mengumpulkan informasi dari suatu sampel dengan menanyakan melalui kuisisioner. penelitian *survey* adalah penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuisisioner sebagai alat pengumpul data pokok (Hardani dkk., 2020, hlm. 54).

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2010, hlm. 14).

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di kota Banjarmasin yang merupakan ibukota dari provinsi Kalimantan Selatan yang memiliki jumlah penduduk yang padat dengan luas daerah yang kecil, sehingga banyak aktifitas masyarakat kota tersebut yang sangat sibuk dengan layanan transportasi dan jasa.

C. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian adalah sumber tempat memperoleh keterangan penelitian

atau lebih tepat dimaknai sebagai seseorang atau sesuatu yang mengenainya ingin diperoleh keterangan (Rahmadi, 2011, hlm. 61). Jadi subjek dalam penelitian ini adalah masyarakat kota Banjarmasin.

Objek Penelitian adalah hal yang menjadi sasaran penelitian. Menurut Supranto objek penelitian adalah himpunan elemen yang dapat berupa orang, organisasi, atau barang yang akan diteliti (Supranto, 2000, hlm. 21). Adapun objek dalam penelitian ini meliputi : tingkat kepercayaan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan dalam pengiriman barang menggunakan layanan *grab-express* di kota Banjarmasin.

D. Populasi dan Sample

Populasi dalam seluruh data yang menjadi perhatian kita dalam suatu ruang lingkup dan waktu yang kita tentukan. Populasi adalah semua subjek atau objek sasaran penelitian (Winarno, 2013, hlm. 80). Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi Grab pada layanan Grab-Express di kota Banjarmasin yang sudah pernah atau beberapa kali memakai layanan Grab-Express tersebut. Populasi sendiri jumlahnya tidak dapat dihitung secara pasti.

Sampel adalah bagian dari populasi yang menjadi objek penelitian (sampel secara harfiah berarti contoh). Dalam penetapan/pengambilan sampel dari populasi mempunyai aturan, yaitu sampel itu representatif (mewakili) terhadap populasinya (Syahrudin & Salim, 2012, hlm. 113–114). Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan non probability sampling, yaitu metode pengambilan sampel yang digunakan adalah accidental sampling, yaitu metode pengambilan sampel yang

dilakukan dengan menggunakan siapa saja yang ditemui secara kebetulan sebagai sampel. Dengan kata lain kuesioner diisi oleh pengguna layanan aplikasi Grab-Express. Pada penelitian ini populasi yang di ambil berukuran besar dan jumlahnya tidak diketahui secara pasti. Dalam penentuan sampel jika populasinya besar dan jumlahnya tidak diketahui maka menurut Roa Purba adalah

$$n = \frac{z^2}{4(\text{moe})}$$

$$n = \frac{1,96^2}{4(0,1)^2}$$

$$n = 96,04$$

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

z = Nilai z adalah tingkat keyakinan 95% maka nilai z = 1,96 (tabel distribusi normal)

Moe = margin of error atau kesalahan maksimal adalah 10%

Untuk memudahkan penelitian maka jumlah sampel penelitian yang ditetapkan sebanyak 100 orang

E. Jenis dan Sumber data

1. Data Primer

Data Primer dalam suatu penelian diperoleh langsung dari sumbernya dengan melakukan pengukuran menghitung sendiri dalam bentuk kuisisioner.

2. Data Sekunder

Data Sekunder diperoleh secara tidak langsung dari orang lain, Data ini diperoleh dengan cara mengutip dari sumber lain, sehingga tidak bersifat autentik, karena sudah diperoleh dari tangan kedua, ketiga, dan seterusnya. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari jurnal penelitian terdahulu, buku, dan data-data yang berhubungan dengan penelitian ini (Hardani dkk., 2020, hlm. 247).

F. Teknik Pengambilan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Sebagian besar penelitian umumnya menggunakan kuisisioner sebagai alat pengumpul data. Kuisisioner atau angket memang banyak kebaikan sebagai instrument pengumpul data. Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Kuisisioner dapat berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung (Winarno, 2013, hlm. 148).
2. Studi Pustaka, yakni mengumpulkan informasi yang bertujuan untuk memperoleh landasan teori yang berhubungan dengan tema dan obyek penelitian. Sumber studi pustaka ini berasal dari literatur-literatur berupa buku, jurnal, atau tulisan-tulisan ilmiah yang relevan,. Lebih spesifik lagi studi pustaka ini ditujukan untuk mendalami dan mempertajam konsep dan

definisi variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian (Kuncoro, 2009-12)

G. Teknik Pengolahan Data

Data yang terkumpul dari hasil penelitian diolah dengan teknik sebagai berikut:

1. Editing, yaitu tahap dimana peneliti mengedit atau melakukan pemeriksaan terhadap data yang sudah dikumpulkan, apabila terdapat kekurangan dapat diperbaiki sehingga diperoleh data yang valid.
2. Coding, yaitu proses pengolahan data dimana peneliti berusaha mengklasifikasikan jawaban-jawaban responden dengan jalan menandainya dengan kode-kode tertentu baik berupa simbol angka ataupun simbol lainnya.
3. Tabulasi, yaitu proses pengolahan data di mana peneliti memasukkan data ke dalam tabel-tabel tertentu baik dalam bentuk tabel frekuensi maupun tabel silang memasukkan data ke dalam tabel-tabel, dan mengatur angka-angka sehingga dapat dihitung (Rahmadi, 2011, hlm. 90–91).

H. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang merupakan alat bagi peneliti yang digunakan untuk mengumpulkan data atau informasi yang relevan dengan permasalahan penelitian. Instrumen disusun berdasarkan operasionalisasi variabel yang telah dibuat dengan disusun berdasarkan skala yang sesuai. Instrumen sangat tergantung

kepada teknik pengumpulan data yang dipilih (Indrawan & Yaniawati, 2017, hlm. 114–115) Instrumen dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya . Kuesioner ini dimaksudkan untuk memperoleh data tersebut digunakan kuesioner tertutup yaitu pertanyaan yang dibuat sedemikian rupa sehingga responden dibatasi dalam memberikan jawaban kepada beberapa alternatif saja atau pada satu jawaban saja. Sedangkan penyusunan skala pengukuran digunakan metode skala likert.

Dengan alternatif pilihan 1 sampai dengan 5 jawaban pertanyaan dengan ketentuan sebagai berikut

Tabel 3.1

No	Alternatif Jawaban	Skor
1	SS: Sangat Setuju	5
2	S: Setuju	4
3	N: Netral	3
4	TS: Tidak Setuju	2
5	STS: Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Buku Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&B.

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel penelitian yaitu bebas dan terikat. Variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan dalam pengiriman barang menggunakan layanan Grab-Express di kota Banjarmasin. Sedangkan variabel bebas dari penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu kepercayaan dan persepsi harga.

Alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah kuesioner. Instrument kuesioner ini dikembangkan dari variabel penelitian, baik

variabel bebas maupun terikat.

I. Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Uji Validitas itu menunjukkan sejauhmana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang akan di ukur. Oleh karena itu kalau peneliti menggunakan kuesioner dalam pengumpulan data, maka kuesioner yang disusun oleh peneliti itu harus dapat mengukur apa yang akan di ukur dan untuk memastikan sebelum instrumen penelitian itu digunakan perlu lebih dahulu di uji validitasnya. Sebuah instrumen dapat dikatakan valid apabila mampu mengukur sesuai dengan apa yang dikehendaki dan mampu mengungkapkan data varibael yang diteliti secara tepat. Menentukan validitas dapat dilakukan dengan membandingkan antara r hitung dengan r tabel (Abdullah, 2015, hlm. 258). Kriterinya adalah :

- a. Jika r hitung $>$ r tabel maka instrumen tersebut dinyatakan valid.
- b. Jika r hitung $<$ r tabel maka instrumen tersebut dinyatakan tidak valid.

Perhitungan untuk menguji validitas ini menggunakan software komputer yaitu *SPSS for windows*.

2. Uji Reliabilitas

Bila alat ukur itu sudah dinyatakan valid, maka alat ukur itu uji pula reabilitasnya. Reliabilitias adalah suatu nilai yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur dalam mengukur gejala yang sama, setiap alat pengukur seharusnya memiliki kemampuan memberikan hasil pengukuran yang

konsisten. Apabila dilakukan pengukuran berkali-kali terhadap gejala atau fenomena yang sama akan menghasilkan output yang sama pula. Suatu variabel dikatakan reliabel apabila nilai Cronbach-Alpha lebih besar dari 0,60 (Abdullah, 2015, hlm. 260–261). Kriterianya adalah :

- a. Apabila Cronbach-Alpha $> 0,60$, maka dapat dikatakan item pertanyaan tersebut reliabel.
- b. Apabila Cronbach-Alpha $< 0,60$, maka dapat dikatakan item pertanyaan tersebut tidak reliabel.

3. Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik ini bertujuan untuk mengetahui, menguji serta memastikan layak atau tidaknya model regresi yang digunakan dalam penelitian, dimana variabel tersebut harus terdistribusi normal, bebas multikolinearitas, dan heteroskedastisitas, pengujian ini dilakukan sebelum pengujian hipotesis.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dimaksudkan untuk menguji apakah data yang digunakan dalam penelitian memiliki distribusi normal atau tidak. Ada beberapa teknik yang digunakan untuk menguji normalitas data, antara lain : dengan kertas peluang normal, uji chi-kuadrat, uji Liliefors, dan teknik Kolmogorov-Smirnov, dan SPSS. Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov dan P-Plot yang dihitung menggunakan bantuan SPSS. Dengan menggunakan SPSS untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak hanya dilihat pada baris Signifikansi. Jika nilai tersebut kurang dari taraf signifikansi yang ditentukan

misalnya 5% maka data tersebut tidak berdistribusi normal, sebaliknya jika nilai Signifikansi lebih dari atau sama dengan 5% maka data berdistribusi normal. Dan juga jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka data berdistribusi normal, jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal, maka data tidak berdistribusi normal (Abdullah, 2015, hlm. 322).

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas merupakan alat uji model regresi untuk menemukan adanya korelasi antar variable bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variable independen. Uji multikolinieritas dapat dilakukan dengan uji regresi dengan nilai patokan VIF (Variance Inflation Factor) dan nilai tolerance kriteria yang digunakan adalah apabila nilai VIF (Variance Inflation Factor) memperlihatkan hasil yang lebih besar dari 10 dan nilai tolerance tidak boleh lebih kecil dari 0,1 maka menunjukkan adanya gejala multikolinieritas, sedangkan apabila nilai VIF kurang dari 10 dan nilai tolerance lebih besar dari 0,1 maka gejala multikolinieritas tidak ada (Perdana, 2016, hlm. 47)

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heterokedastisitas merupakan alat uji model regresi untuk mengetahui ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan yang lainnya. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan laoin tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas

atau tidak terjadi heterokedastisitas (Perdana, 2016, hlm. 49). Nilai absolut residual diregresikan pada tiaptiap variabel independen. Dengan uji glejser jika nilai signifikansi tersebut lebih besar atau sama dengan 0,05 maka dapat dikatakan tidak terjadi heterokedastisitas., tetapi jika nilai signifikansi tersebut kurang dari 0,05 maka dapat dikatakan terjadi heterokedastisitas. Berdasarkan scatterplot jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka mengindikasikan bahwa penelitian tersebut telah terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka penelitian tersebut tidak terjadi heteroskedastisitas.

4. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen dengan satu variabel. Analisis regresi berganda adalah pengembangan dari analisis regresi sederhana. Analisis regresi ganda ialah suatu alat analisis peramalan nilai pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap variabel terikat untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan fungsi atau hubungan kausal antara dua variabel bebas atau lebih (Purnomo, 2016, hlm. 161)

Persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut.

$$Y = \alpha + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Dimana :

Y = Variabel dependen (Kepuasan pelanggan).

α = Konstanta.

b_1 = Koefisien regresi dari kepercayaan.

b_2 = Koefisien regresi dari persepsi harga.

X_1 = Variabel independen (kepercayaan).

X_2 = Variabel independen (persepsi harga).

e = error / variabel pengganggu.

5. Uji Hipotesis

a. Uji Signifikansi Pengaruh secara Parsial (Uji T)

Uji t dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara individual terhadap variabel dependen, dengan asumsi variabel independen lainnya konstan. Langkah-langkah pengujiannya adalah sebagai berikut (Budi, 2006, hlm. 84):

- 1) Jika tingkat signifikansi lebih besar 0,05 maka disimpulkan bahwa H_0 diterima, sebaliknya H_a ditolak Artinya tidak terdapat pengaruh secara parsial kepercayaan, dan persepsi harga, terhadap kepuasan pelanggan..
Jika tingkat signifikansi lebih kecil 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak, sebaliknya H_a diterima Artinya terdapat pengaruh secara parsial kepercayaan, dan persepsi harga, terhadap kepuasan pelanggan.
- 2) Menghitung nilai t tabel kriterianya adalah, apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak.

b. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji F ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama variabel independen terhadap variabel dependen atau terikat (Ghozali, 2016,

hlm. 96). Menentukan uji hipotesisi ini dapat diukur dengan syarat:

- 1) Membandingkan F hitung dengan F tabel, yaitu apabila F hitung $>$ F tabel maka H_a diterima dan H_o ditolak ,artinya variabel independen secara bersamaan berpengaruh signifikan. Tapi apabila F hitung $<$ F tabel maka H_a ditolak dan H_o diterima, artinya variabel independen secara bersamaan tidak berpengaruh secara signifikan.
- 2) Melihat probabilitas value, apabila nilai probabilitas value $>$ derajat keyakinan (0,05) maka H_a ditolak H_o diterima, namun apabila probabilitas value $<$ 0,05 maka H_a diterima dan H_o ditolak.

6. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi adalah suatu nilai yang menggambarkan seberapa besar perubahan atau variasi dari variabel dependen bisa dijelaskan oleh perubahan atau variasi dari variabel independen. Dengan mengetahui nilai koefisien determinasi kita akan bisa menjelaskan kebaikan dari model regresi dalam memprediksi variabel dependen. Semakin tinggi nilai koefisien determinasi akan semakin baik kemampuan variabel independen dalam menjelaskan perilaku variabel dependen (Santoso & Ashari, 2005, hlm. 144). Uji koefisien determinasi atau R^2 bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen/bebas (variabel kepercayaan, persepsi harga) menjelaskan variabel dependen/terikat (kepuasan pelanggan) atau untuk mengetahui besar persentase variasi terikat yang dijelaskan pada variabel bebas.