

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Jenis penelitian ini merupakan penelitian lapangan. Penelitian lapangan adalah penelitian pengumpulannya diperoleh secara langsung dari responden. Penelitian ini dilakukan dengan penelitian asosiatif dimana untuk mencari pengaruh dari variabel yang dihipotesiskan, maka peneliti dapat mengetahui hubungan dan pengaruh variabel (Agustianti dkk 2022, hlm. 192).

#### **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi dari penelitian ini adalah kota Banjarmasin, maka lokasi yang akan digunakan dari penelitian ini adalah kota Banjarmasin Provinsi Kalimantan Selatan, karena kota Banjarmasin memiliki populasi pengguna Maxim yang lebih besar, mulai dari pelajar/mahasiswa, hingga masyarakat umum. Penelitian dikota Banjarmasin juga bisa memberikan data dan wawasan yang lebih luas tentang pengguna dan dampak jasa Maxim.

### **C. Subjek dan Objek Penelitian**

#### 1. Subjek

Subjek pada penelitian ini adalah pelanggan Maxim yang berada di Kota Banjarmasin.

#### 2. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah pokok persoalan yang hendak diteliti untuk mendapatkan data secara lebih terarah (Ariawan dkk., 2019, hlm. 71). Pada penelitian ini yang akan menjadi objek oleh peneliti adalah Citra perusahaan dan pengalaman terhadap minat penggunaan ulang jasa Maxim di kota Banjarmasin.

### **D. Populasi dan Sampel**

#### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek dan subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sudaryono 2016, hlm. 117).

Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan Maxim yang jumlahnya tidak diketahui dengan pasti. Maka penentuan jumlah sampel menggunakan teknik *insidental sampling*.

#### 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi, yang diambil sebagai sumber data dan yang dapat mewakili dari seluruh populasi (Siyoto dan Sodik 2015, hlm. 64). Sampel adalah penjumlahan dari

jumlah dan karakteristik populasi. Ketika suatu populasi besar, peneliti mungkin tidak dapat mempelajari seluruh elemen populasi karena keterbatasan sumber daya, waktu, dan tenaga.

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini dengan cara purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Siyoto dan Sodik 2015, hlm. 75). Penulis akan memilih orang sebagai sampel dengan memilih orang yang benar-benar mengetahui atau memiliki kompetensi dengan topik dari penelitian.

Maka dengan menggunakan teknik ini peneliti akan menentukan pengambilan sampel dengan cara menetapkan persyaratan sebagai kriteria yang harus dipenuhi sebagai sampel dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan dari penelitian ini.

Adapun kriteria tersebut yaitu:

- a. Responden memiliki atau yang pernah memiliki aplikasi Maxim pada smartphonenya.
- b. Responden pernah menggunakan jasa transportasi online Maxim lebih dari satu kali.
- c. Responden berdomisili di kota Banjarmasin.

Dengan adanya kriteria-kriteria khusus tersebut diharapkan sampel dapat sesuai dengan fenomena yang diteliti.

Untuk mengambil sampel penelitian ini menggunakan rumus Lemeshow. Penggunaan rumus Lemeshow pada penelitian dikarenakan jumlah dan besar sampel yang tidak diketahui secara pasti dan dapat berubah-ubah, maka dalam

penentuan ukuran sampel menggunakan rumus Lemeshow. Rumus Lemeshow dapat digunakan untuk menghitung jumlah sampel dengan total populasi yang tidak diketahui secara pasti (Rofiudin dkk., 2022, hlm. 726). Berikut ini rumus Lemeshow:

$$n = \frac{z^2 (1 - p)}{d^2}$$

Keterangan

$n$  = Jumlah sampel

$z$  = Nilai standart = 1,96

$p$  = Maksimal estimasi = 50% = 0,5

$d$  = alpha (0,10) atau *sampling error* = 10%

Maka hasil perhitungan dari rumus Lemeshow:

$$n = \frac{z^2 (1-p)}{d^2}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot 0,5 (1-0,5)}{(0,10)^2}$$

$$n = \frac{3,8 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,01}$$

$$n = \frac{3,8 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,01}$$

$$0,01$$

$$n = 0,96$$

$$\frac{0,96}{0,01}$$

$$n = 96$$

Setelah dihitung dengan menggunakan rumus diatas maka sampel pada penelitian ini berjumlah 96 responden yang dapat mewakili populasi.

## **E. Data dan Sumber Data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder:

### **1. Data Primer**

Data primer merupakan data yang belum pernah diolah oleh pihak tertentu, data primer menunjukkan keaslian informasi yang terkandung dalam data tersebut (Rahmathunnisa 2023, hlm. 39). Sumber data primer yang diperoleh pada penelitian ini langsung dari sumber penelitian yaitu responden yang melakukan pengisian angket atau kuesioner.

### **2. Data Sekunder**

Data sekunder adalah sumber data tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder sendiri dapat diperoleh dari banyak sumber seperti buku, jurnal, dan lain-lain (Firdaus 2021, hlm. 8). Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui jurnal, buku, catatan, dan data yang didapat dari internet.

## **F. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu sebagai berikut:

### **1. Kuesioner/angket**

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk

dijawabnya (Sugiyono 2008, hlm 142). Maka adanya kuesioner ini penulis bisa mengumpulkan data yang akan diperlukan dalam penelitian ini. Kuesioner akan dibagikan secara online (melalui *Gogle form*) dan kepada masyarakat pengguna jasa Maxim di Kota Banjarmasin.

### **G. Variabel Penelitian**

Dalam penelitian ini variabel yang digunakan terdiri dari dua variabel yaitu variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terikat). Variabel independen (bebas) merupakan variabel yang mempengaruhi atau sebab dari adanya variabel terikat. Variabel independen (bebas) pada penelitian ini adalah citra perusahaan (X1) dan pengalaman pelanggan (X2) sedangkan, variabel dependen (terikat) adalah variabel yang dipengaruhi akibat dari adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel dependen (terikat) yaitu minat penggunaan ulang (Y).

### **H. Skala Pengukuran**

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif (Sugiyono 2008, hlm. 92).

Dalam penelitian ini digunakan skala *Likert* sebagai alat ukurnya. Skala *Likert* dipilih sebagai salah satu teknik pengumpulan karena kemampuannya

menilai sikap, pandangan, dan persepsi orang atau kelompok terhadap fenomena sosial tertentu. Skala *Likert* digunakan untuk mengukur variabel dengan cara memecahnya menjadi indikator-indikator variabel. Indikator-indikator tersebut kemudian digunakan untuk membangun item-item instrumen, yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan.

Adapun desain pengukuran dalam penelitian terhadap variabel yang akan diuji pada setiap jawaban akan diberi skor, yaitu:

**Tabel 3.1 Skala Pengukuran**

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

*Sumber: Data diolah, 2024*

## I. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah melakukan pengukuran terhadap fenomena sosial maupun alam, fenomena ini disebut variabel penelitian (Sugiyono 2008). Alat yang digunakan untuk penelitian ini adalah kuesioner. Instrumen kuesioner ini dikembangkan dari variabel penelitian, baik itu variabel independen maupun dependen. Sebagaimana dijelaskan ditabel berikut:

**Tabel 3.2 Instumen Penelitian**

Variabel	Indikator	Skala
Minat Penggunaan Ulang (Y) (Ferdinand 2002, hlm. 25)	1. Minat Transaksional 2. Minat Referensial 3. Minat Preferensial	<i>Likert</i>

	4. Minat Eksploratif	
Citra Perusahaan (X1) (Akbar dkk., 2021, hlm. 108)	1. Kepribadian 2. Reputasi 3. Nilai 4. Identitas Perusahaan	<i>Likert</i>
Pengalaman (X2) (Keiningham dkk., 2017, hlm. 3)	1. <i>Cognitive</i> (kognitif) 2. <i>Emosiona</i> (perasaan) 3. <i>Physical</i> (tindakan)	<i>Likert</i>

*Sumber: Data diolah 2024*

## J. Metode Analisis Data

Pengolahan data dilakukan untuk menganalisis penelitian agar mendapatkan hasil yang akurat sebelum menarik kesimpulan. Uji instrumen yang dilakukan adalah uji kualitas data dengan cara uji validitas dan reliabilitas, dan akan dilakukan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas dengan menggunakan alat statistik SPSS 22.

### 1. Uji Kualitas Data

#### a. Uji Validitas

Uji validitas adalah alat ukur yang akan digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2018). Uji validitas yaitu mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir (Sugiyono 2008, hlm. 267).

Untuk pengujian validitas dilakukan dengan cara uji korelasi antara skor tiap-tiap variabel dengan skor total kuesioner. Dalam pengujian validitas

dilakukan dengan cara uji korelasi antara skor setiap variabel dengan skor total kuesioner.

Syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat adalah kalau  $r = 0,3$ . Jadi kalau korelasi antara butir dengan skor total kurang dari 0,3 maka butir dalam instrumen tersebut dinyatakan tidak valid, maka sebaliknya apabila korelasi sama dengan 0,3 atau lebih (paling kecil 0,3) maka butir instrument dinyatakan valid (Sugiyono, 2009, hlm 134). Hasil dari  $r$  hitung kita bandingkan dengan  $r$  tabel dimana  $df=n-2$ ,  $n$  = jumlah sampel dengan sig 5%. Jika  $r$  tabel  $<$   $r$  hitung maka valid. Uji validitas ini menggunakan teknik korelasi *product moment* dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n (\sum X^2) - (\sum X)^2] [n (\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

$r$  = Koefisien Korelasi

$n$  = Jumlah responden

$x$  = Skor variabel (jawaban responden)

$y$  = Skor total variabel untuk responden  $n$

#### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas instrumen untuk mengetahui apakah data yang dihasilkan dapat diandalkan atau bersifat tangguh. Uji reliabilitas mengukur variabel yang digunakan melalui pertanyaan/pernyataan yang digunakan. Uji reliabilitas dilakukan dengan membandingkan nilai *Cronbach's alpha* dengan tingkat/taraf signifikan yang digunakan bisa 0,5 0,6 hingga 0,7. Untuk mengetahui reliabilitas

adalah nilai *Cronbach's alpha*  $> 0,600$ . *Cronbach alpha* berkisar antara 0-1, Adapun kriteria pengujian sebagai berikut:

- 1) Jika nilai *Cronbach's alpha*  $>$  tingkat signifikan, maka instrument dikatakan reliabel.
- 2) Jika nilai *Cronbach's alpha*  $<$  tingkat signifikan, maka instrument dikatakan tidan reliabel.

## 2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah untuk mengetahui kondisi data yang digunakan dalam penelitian. Hal ini dilakukan agar memperoleh model analisis yang tepat (Mursidi dan Robbie 2022, hlm. 27).

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel independen dan dependen memiliki distribusi yang normal. Hal ini diketahui bahwa uji T dan uji F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Untuk mengetahui apakah data tersebut berdistribusi normal, maka dapat diuji dengan metode *kolmogrov Smirnov* (Suwitho 2022, hlm. 56).

Jika nilai probabilitas  $> 0,05$ , maka hal ini berarti bahwa data tersebut berdistribusi normal, dan sebaliknya apabila nilai probabilitas  $< 0,05$  maka data tersebut berdistribusi tidak normal.

### b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang

baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independent. Jika  $VIF < 10,00$  dan nilai *tolerance*  $> 0,100$  maka regresi bebas dari multikolinieritas (Suwitho 2022, hlm. 55).

### c. Uji Heteroskedastisitas

Uji hetroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan kepengamatan yang lain (Suwitho 2022, hlm. 55). Jika nilai sig  $< 0,05$  terjadi heteroskedastisitas, dan sebaliknya apabila nilai sig  $> 0,05$  maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji heteroskedastisitas adalah untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan variansi dari residual satu pengamat kepengamat yang lain. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi heteroskedastisitas. Dasar pengambilan keputusan pada uji heteroskedastisitas yaitu:

- 1) Jika nilai signifikan  $> 0,05$ , Kesimpulannya adalah tidak terjadi heteroskedastisitas
- 2) Jika nilai signifikan  $< 0,05$ , kesimpulannya adalah terjadi heteroskedastisitas.

### 3. Persamaan Regresi Linier Berganda

Regresi berganda adalah untuk mengetahui pengaruh satu atau lebih variabel bebas terhadap satu variabel tak bebas. Regresi linier berganda adalah regresi yang memiliki satu variabel dependen dan lebih dari satu variabel independen.

Regresi berganda digunakan untuk bagaimana perubahan nilai variabel-variabel independen dinaikkan.

$$Y = a + BX_1 + BX_2 + BX_3 + e$$

Keterangan:

Y = Minat penggunaan ulang

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

X1 = Citra Perusahaan

X2 = Pengalaman

#### 4. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Pengujian koefisien determinasi ( $R^2$ ) dilakukan untuk mengukur seberapa besar peranan variabel independen secara simultan mempengaruhi perubahan yang terjadi pada variabel dependen. Nilai  $R^2$  memiliki interval mulai dari 0 hingga 1 ( $0 \leq R^2 \leq 1$ ).

Semakin besar nilai  $R^2$  (mendekati 1), maka semakin baik model regresi tersebut. Artinya variabel independen secara keseluruhan bisa menjelaskan variansi dari variabel terikat, sebaliknya, semakin kecil nilai  $R^2$  (mendekati 0) berarti variabel independen secara keseluruhan semakin tidak bisa menjelaskan variansi dari variabel terikat (Lukman 2023, hlm. 11). Rumus yang digunakan dalam menguji koefisien determinasi sebagai berikut:

$$\text{Rumus: } KD = r^2 \times 100 \%$$

Dimana: KD = Koefisien determinasi

R = Koefisien korelasi

## K. Pengujian Hipotesis

Analisi data serta pengujian hipotesis menggunakan uji f dan uji t. Oleh karena itu, dalam olah data menggunakan aplikasi *Statistical Program For Social Science* (SPSS 22).

### 1. Uji F (Secara Simultan)

Uji F adalah uji hipotesis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat (Roflin, Rohana, dan Riana 2022, hlm. 100). Hasil uji F ditentukan dengan membandingkan nilai F hitung terhadap F tabel dan membandingkan probabilitas terhadap nilai signifikansi (0,05). Apabila F hitung lebih dari F tabel atau nilai probabilitas dibawah tingkat signifikansi (0,05). Apabila F hitung lebih dari F tabel atau nilai probabilitas dibawah tingkat signifikansi sebesar 0,05, variabel bebas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

Dalam penelitian ini akan dilihat seberapa besar pengaruh secara simultan yaitu antara variabel citra perusahaan (X1) dan pengalaman pelanggan (X2) terhadap variabel minat penggunaan ulang (Y).

Kriteria pengujian:

- a. Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima
- b. Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

Atau

- a. Jika  $Sig. < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima
- b. Jika  $Sig. > 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

## 2. Uji T (Parsial)

Uji T dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat (Roflin dkk., 2022, hlm. 100). Hasil Uji T ditentukan dengan membandingkan probabilitas variabel bebas terhadap tingkat signifikansi (0,05).

Apabila nilai probabilitas suatu variabel bebas dibawah tingkat signifikansi, variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat, dan sebaliknya. Dalam penelitian ini maka akan dilihat secara parsial antara variabel citra perusahaan (X1) terhadap minat penggunaan ulang (Y), variabel pengalaman pelanggan (X2) terhadap minat penggunaan ulang (Y).

Kriteria Pengujian:

- a. Jika  $T_{hitung} > T_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima
- b. Jika  $T_{hitung} < T_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

Atau

- a. Jika  $Sig. < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima
- b. Jika  $Sig. > 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

## L. Tahap Penelitian

Pada tahap ini, peneliti menggunakan beberapa tahapan agar mendapatkan karya tulis ilmiah yang sistematis, yaitu sebagai berikut:

## 1. Tahap Pendahuluan

Pada tahap ini peneliti mencari topik dan masalah yang akan diteliti agar mendapatkan gambaran secara umum, kemudian penulis mengkonsultasikan kepada dosen pembimbing untuk penyusunan proposal dan agar bisa disetujui. Tahap ini diselesaikan oleh penulis pada bulan Agustus 2023. Setelah itu diajukan ke jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam agar mendapatkan persetujuan. Selanjutnya setelah disetujui serta mendapat penetapan judul “Pengaruh Citra Perusahaan, Pengalaman, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Penggunaan Ulang Jasa Maxim di Kota Banjarmasin”. Serta penetapan dosen pembimbing. Tahap ini dilakukan oleh penulis pada 28 Agustus 2023. Kemudian dikonsultasikan kembali untuk diadakan perbaikan seperlunya sebelum melakukan ujian proposal skripsi pada tanggal 08 September 2023.

## 2. Tahap Pengumpulan Data

Pada tahapan ini, setelah dikonsultasikan kepada dosen pembimbing untuk menggunakan metode yang akan digunakan dalam pengumpulan data dan telah disetujui. Kemudian peneliti melakukan permohonan surat izin riset penelitian kepada Mikwa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam melalui salam pada tanggal 4 Maret 2024. Selanjut penulis mengumpulkan data-data yang diperlukan dengan menggunakan teknik pengumpulan data sebagaimana telah ditetapkan, yaitu dengan

menyebarkan kuesioner melalui *google form*. Tahap pengumpulan data ini penulis lakukan dimulai dari tanggal 04 Maret 2024 hingga 04 April 2024.

### 3. Tahap Pengolahan Data

Pada tahap ini, setelah melakukan pengumpulan semua data yang penting peneliti mengolah serta menganalisis data yang sudah terkumpul dengan menggunakan teknik pengolahan dan analisis data yang telah ditentukan sebelumnya dan dalam mempermudah perhitungan, hasil penelitian diolah menggunakan *software SPSS* versi 22, tahap ini penulis selesaikan pada tanggal 09 Mei 2024. Kemudian peneliti menyusun penelitian yang diperoleh sesuai dengan sistematika penulisan dan setelah itu dikonsultasikan pada dosen pembimbing dalam rangka perbaikan dan penyempurnaan pada tanggal 13 Mei 2024.

### 4. Tahap Laporan Akhir

Pada tahapan ini peneliti melakukan konsultasi kepada dosen pembimbing untuk membahas laporan hasil penelitian, analisis data serta mengkonsultasikan kembali untuk menyesuaikan dengan pedoman penulisan skripsi yang dilakukan pada tanggal 17 Mei 2024 demi kesempurnaan penelitian, apabila sudah disetujui maka skripsi siap untuk dimunaqasyahkan dihadapan Tim penguji skripsi yang dilakukana pada tanggal 14 Juni 2024.