

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif asosiatif. Menurut Sugiyono (2016:8) metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. penelitian asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun hubungan antara dua variabel atau lebih.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Fakultas Ekonomi Kampus 2 (dua) Universitas Medan Area jalan Sei Serayu No 70A-70B Medan.

3. Waktu Penelitian

Penelitian ini direncanakan akan dilaksanakan dalam enam bulan. Penelitian dilakukan dari bulan Oktober 2016 sampai dengan bulan Februari 2017.

Tabel 3.1
Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	November				Desember				Januari				Februari				Maret			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penyusunan Proposal																				
2	Bimbingan Proposal																				
3	Seminar Proposal																				
4	Penyusunan Skripsi																				
5	Seminar Hasil																				
6	Sidang Skripsi																				

B. Populasi dan sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2016: 117), “populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Berdasarkan pra-riset yang dilakukan peneliti sebelum melakukan penelitian, jumlah mahasiswa kelas pagi stambuk 2013, 2014 dan 2015 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area sebanyak 329 orang.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian yang diambil dari populasi yang diteliti (Arikunto 2006: 132). Jumlah populasi dalam penelitian adalah sebanyak 329 orang. Penarikan sampel dalam penelitian menggunakan rumus slovin yakni:

$$n = \frac{N}{N.d^2 + 1}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi (329 orang)

d^2 = tingkat kesalahan (5%).

$$n = \frac{329}{(329.(0.05)^2) + 1}$$

n = 180,52 orang atau 181 orang

Sehingga jumlah sampel penelitian adalah 181 orang mahasiswa kelas pagi stambuk 2013, 2014 dan 2015 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.

C. Teknik Pengumpulan Data

Adapun dalam memperoleh data-data, informasi dan keterangan peneliti melakukannya dengan cara sebagai berikut :

1. *Interview*, yaitu data-data yang dikumpulkan diperoleh dengan cara melakukan komunikasi langsung dengan obyek penelitian.
2. Angket, yaitu teknik pengumpulan data dengan membuat suatu daftar pertanyaan yang berhubungan dengan masalah dari variabel variabel yang diteliti kepada responden atau pengguna jasa Ojek *Online* Gojek.

D. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Data Kuantitatif, yaitu data yang berbentuk angka atau yang dapat dihitung. Data kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil kuesioner dari responden yaitu hasil angket yang diberikan kepada pengguna jasa Gojek.
2. Data Kualitatif, yaitu data yang tidak dapat dihitung berupa kalimat, kata kata, gambar. Data kualitatif dalam penelitian ini adalah hasil wawancara yang diberikan kepada responden pengguna jasa Gojek.

Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari berbagai sumber yang terdiri dari :

1. Data Primer

Data yang diperoleh langsung oleh peneliti melalui objeknya. Dalam penelitian ini adalah hasil kuesioner dan wawancara langsung dengan para mahasiswa pengguna jasa Gojek.

2. Data Sekunder

Data yang diperoleh dalam bentuk berupa publikasi oleh pihak lain. Data sekunder ini diperoleh melalui studi pustaka, dan buku-buku para ahli.

E. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Definisi operasional adalah petunjuk untuk melaksanakan mengenai cara mengukur variabel. Seorang peneliti dalam mengukur variabel, biasanya menggunakan atau bercermin pada teori atau pendapat-pendapat para pakar yang

sudah ada atau bisa juga pendapat sendiri, apabila teori dan pendapat-pendapat tersebut relevan dengan perkembangan keilmuan sekarang ini dan dapat dijamin kualitas keilmiahannya.

Berikut beberapa definisi operasional dari beberapa variabel yang digunakan pada penelitian berupa variabel kualitas Pelayanan, harga dan kepuasan konsumen.

Tabel 3.2
Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator	Pengukuran
1	Kualitas Pelayanan (X ₁)	tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. (Wyckof, dalam Tjiptono, 2014:268),	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reliabilitas Kemampuan dalam memberikan pelayanan yang akurat dan memuaskan. 2. Daya Tanggap Pemberian informasi secara cepat dan tepat. 3. Jaminan Berkompetensi, dapat dipercaya. 4. Empati Kemudahan berelasi, komunikasi yang baik 5. Bukti fisik Fasilitas fisik yang disediakan perusahaan (Parasuraman dalam Tjiptono, 2014 : 282) 	Likert
2	Harga (X ₂)	Nilai suatu barang yang dinyatakan dengan uang (Manaf, 2016 : 289)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Harga merupakan pernyataan nilai suatu produk 2. Harga menjadi aspek yang berwujud bagi konsumen 3. Harga adalah determinan utama permintaan 4. Harga berkaitan pendapatan dan laba 	Likert

			5. Harga bersifat fleksibel 6. Harga mempengaruhi citra dan strategi positioning 7. Harga adalah masalah utama bagi manajer (Tjiptono, 2014: 194)	
3	Kepuasan Konsumen (Y)	Evaluasi paska konsumsi suatu alternatif memenuhi harapan pembeli (Sunyoto, 2015:115)	1. Jasa yang berkualitas 2. <i>Relationship marketing</i> 3. Program Promosi Loyalitas 4. Fokus pada pelanggan terbaik 5. Sistem penanganan keluhan 6. Garansi Tanpa Syarat 7. Program <i>Pay for Performance</i> (Tjiptono, 2014 : 358)	Likert
4	Loyalitas pelanggan (Z)	Komitmen yang kuat untuk membeli ulang terhadap suatu produk atau jasa secara konsisten di waktu yang akan datang.	1. Pembelian Ulang 2. Komentar positif 3. Merekomendasikan kepada orang lain 4. Pelanggan sering berkunjung	Likert

F. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur apakah alat ukur yang digunakan untuk mengukur data tersebut valid atau dapat digunakan. Pengujian dilakukan dengan menggunakan program Amos, dengan kriteria sebagai berikut:

- Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pertanyaan dinyatakan valid
- Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pertanyaan dinyatakan tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk melihat apakah alat ukur yang digunakan (kuesioner) menunjukkan konsistensi dalam mengukur gejala yang sama. Pengujian dilakukan dengan program Amos. Butir pertanyaan yang sudah dinyatakan valid dalam uji validitas, ditentukan reliabilitasnya dengan kriteria sebagai berikut: jika nilai (*Cronbach's Alpha*) diatas 0.6 ini berarti kuesioner tersebut telah reliabel dan dapat disebarakan kepada responden untuk dijadikan sebagai instrument penelitian. Reliabilitas ditentukan melalui rumus *Cronbach Alpha* yaitu ;

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right)$$

Keterangan:

- r_{11} = Reliabilitas instrumen
 k = Banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal
 $\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varians butir
 σ_1^2 = Varians total

Butir pertanyaan akan ditentukan reliabilitasnya sebagai berikut:

- a. Jika *Cronbach's Alpha* > 0,6 maka dinyatakan reliabel.
- b. Jika *Cronbach's Alpha* < 0,6 maka dinyatakan tidak reliabel.

G. Analisis Jalur

Penelitian ini menggunakan analisis jalur (*Path analysis*). Variabel bebas berupa kualitas pelayanan dan harga. Variabel terikat berupa kepuasan konsumen sebagai variabel intervening dan Loyalitas konsumen. Model regresi dinyatakan dalam persamaan:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + e$$

$$Z = a + b_1x_1 + b_2x_2 + e$$

Keterangan :

Z : Loyalitas konsumen

Y : Kepuasan Konsumen/ Kepuasan Penggunaan Jasa

a : Konstanta

b₁ : Koefisien regresi kualitas pelayanan terhadap kepuasan penggunaan jasa

b₂ : Koefisien regresi harga terhadap kepuasan penggunaan jasa

X₁ : Kualitas pelayanan

X₂ : Harga

e : error

Pada analisis path menggunakan amos ini terdapat beberapa asumsi yang perlu dipenuhi. Berikut ini adalah asumsi yang digunakan dalam analisis.

1. Uji Normalitas Sebaran

Uji normalitas digunakan untuk melihat apakah sebaran data memiliki distribusi normal atau tidak. Uji normalitas dapat dilakukan dengan mengamati nilai kritis (*critical ratio*) hasil pengujian pada *assesment of*

normality dari program AMOS. Jika nilai kritis (*critical ratio*) berada pada rentang $-2,58 \leq c.r \leq 2,58$ maka dapat dikatakan bahwa data berdistribusi normal (asumsi normalitas terpenuhi). Sebaliknya jika nilai kritis (*critical ratio*) berada di luar rentang tersebut maka dapat dikategorikan distribusi data tidak normal.

2. Pengujian *Outlier*

Outlier merupakan kondisi observasi dari suatu data yang memiliki karakteristik unik yang terlihat sangat berbeda jauh dari observasi lain dan muncul dalam bentuk nilai ekstrim baik dalam variabel tunggal maupun variabel kombinasi (Chozali, 2011: 227). Pada penelitian ini pendeteksian terhadap *multivariate outlier* dilakukan dengan memperhatikan nilai *Mahalanobis Distance*.

Uji *Mahalanobis distance* (jarak *Mahalanobis*) menjelaskan tiap data dihitung dan akan menunjukkan jarak data dari rata-rata semua variabel dalam ruang multidimensional. Apabila nilai probabilitas kesalahan (p_2) data pada *mahalanobis distance* tertinggi melebihi nilai tingkat signifikan 0,001, maka dapat dikatakan tidak terjadi *multivariate outliers*, jika sebaliknya maka akan terjadi *multivariate outliers*.

3. Deteksi *Multicollinearity* dan *Singularity*

Mengamati *determinant matriks covarians* menggunakan ketentuan apabila *determinant sample matrix* mendekati angka 0 (kecil), maka terjadi multikolinieritas dan singularitas.

2 Pengujian Hipotesis Secara Simultan

Uji-F digunakan untuk menguji pengaruh secara simultan antara variabel bebas terhadap variabel terikat (Kurniawan, 2014 ; 198). Pengujian dengan asumsi variabel lain dianggap konstan, dengan batas toleransi kesalahan (*standart error*) 5% ($\alpha = 0.05$). Taraf signifikan 5% ($\alpha = 0,05$) dengan kriteria sebagai berikut :

1. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan probabilitas (nilai signifikan) $<$ tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$) berarti ada variabel independen secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.
2. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan probabilitas (nilai signifikansi) $>$ tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$) berarti ada variabel independen secara bersama-sama tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

Kriteria pengujian :

$F_{hitung} > F_{tabel} = H_0$ ditolak, H_1 diterima

$F_{hitung} < F_{tabel} = H_0$ diterima, H_1 ditolak

3 Pengujian Hipotesis Secara Parsial

Uji-t digunakan untuk menguji pengaruh secara parsial antara variabel bebas terhadap variabel terikat (Kurniawan, 2014 ; 199). Dengan asumsi variabel lain dianggap konstan, dengan batas toleransi kesalahan (*standart error*) 5% ($\alpha = 0.05$).

1. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan probabilitas (nilai signifikan) $<$ tingkat signifikansi 5% ($0,05$) berarti ada variabel independen secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.
2. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan probabilitas (nilai signifikansi) $>$ tingkat signifikansi

5% (0,05) berarti ada variabel independen secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

