BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian

Dalam penelitian ini penulis mengambil lokasi pelanggan Go-Jek di RT/RW 06/07 Kelurahan Kalideres, Waktu penelitian bulan Agustus 2017. Dengan alasan karena terdapat masalah yang menarik untuk di uji dan di teliti secara ilmiah yang berkaitan dengan masalah yang akan penulis teliti, yaitu tentang pengaruh *Service quality* terhadap *Customer Satisfaction* .

B. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.[1] Populasi dalam penelitian ini adalah warga di RT/RW 06/07 Kelurahan Kalideres yang sudah berumur diatas 15 tahun.

Sampel adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk sebuah penelitian.

[1] Sugiyono, *Metode penelitian bisnis(pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D)*, (Bandung: Alfabeta, 2015), 115

"Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *Random sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang dipilih secara acak". [2] Maka sampel penelitian ini adalah 50 pelanggan Go-Jek di RT/RW 06/07 Kelurahan Kalideres, responden adalah pengguna *Go-Ride*.

C. Jenis Dan Sumber Data

Jenis data penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kualitatif adalah data yang dinyatakan dalam bentuk bukan bilangan, atau dengan kata lain data kualitatif adalah data dalam bentuk kata, kalimat, dan gambar.
2. Kuantitatif , Yaitu Jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai dengan menggunakan prosedur- prosedur statistik. Data yang dinyatakan dalam bentuk angka-angka. [3] Data tersebut diambil dari instrument kuesioner dengan menyebar angket ke pelanggan Go-Jek Kelurahan Kalideres.

---

[2] S. J Supranto, *Teknik Sampling Untuk Survey & Eksperimen*, (Jakarta: Rineka Cipta,2007), 55

[3] Juliansyah Noor, *Analisis Data Penelitian Ekonomi & Manajemen*, (Jakarta: PT Grasindo, 2014), 13

Adapun Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Data primer, yaitu data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner,kelompok fokus, dan panel, atau juga data hasil wawancara peneliti dengan narasumber.
2) Data Sekunder,yaitu Data yang didapat dari catatan, buku,dan majalah berupa laporan keuangan publikasi perusahaan,artikel, dan internet untuk mendukung penelitian ini. [4]

D. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

   Observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematik terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian.

2. Kuesioner

   Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab sesuai dengan keadaan sesungguhnya. [5]

---

[4] V.Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian-bisnis & Ekonomi*, (Yogyakarta: Pustaka baru press, 2015), 89

[5] V.Wiratna Sujarweni, *Metodologi penelitian-bisnis & ekonomi*, 94

E. Teknik Analisis Data

Analisis data pada penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif yang menggunakan statistik , dengan aplikasi SPSS 23.0 dan *Microsoft Excel* sesuai dengan tujuan penelitian.

1. Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi adalah suatu analisis yang digunakan untuk mengukur pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.[6] Jika pengukuran pengaruh ini melibatkan satu variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) maka dinamakan analisis regresi linear sederhana (*simple linear regression)* yang dirumuskan:

$$Y = a + bX$$

Dimana :

Y = variabel terikat

a = konstanta nilai Y apabila X=0

b = Nilai koefisien regresi

X = Variabel bebas[7]

---

[6] Haryadi Sarjono dan Winda Julianita, *SPSS* vc *LISREL*: *Sebuah Pengantar, Aplikasi Untuk Riset* (jakarta: Salemba Empat,2013),91

[7] Riduwan dan Sunarto, *Pengantar Statistika(untuk penelitian pendidikan, sosial, ekonomi, komunikasi, dan bisnis)*, (Bandung: Alfabeta, 2015), 97

2. Uji Validitas

Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk melihat kelayakan butir-butir pertanyaan dalam kuesioner tersebut dapat mendefinisikan suatu variabel. Uji validitas dilakukan setiap butir soal. Hasilnya dibandingkan dengan rtabel| df=n-k dengan tingkat kesalahan 5%, jika r hitung> r tabel, maka butir soal disebut valid.[8]

3. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan tingkat kehandalan suatu instrumen penelitian. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang apabila digunakan berulang kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas akan menunjukkan konsistensi dari pertanyaan jawaban responden yang terdapat pada kuesioner. Uji ini dilakukan setelah validitas yang diuji merupakan pertanyaan yang sudah valid. Uji reliabilitas ini menggunakan uji *Alpha Cronbach*. Jika nilai alpha > 0.60, disebut reliable.[9]

---

[8] Juliansyah Noor, *Analisis data penelitian ekonomi & manajemen*, 19
[9] Juliansyah Noor, *Analisis data penelitian ekonomi & manajemen*, 24

4. Uji Asumsi Klasik

Adapun syarat uji asumsi yang harus dipenuhi dalam analisis regresi adalah sebagai berikut :

a. Uji Normalitas

Merupakan suatu pengujian yang bertujuan untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak.

b. Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi adalah sebuah analisis statistik yang dilakukan untuk mengetahui adakah korelasi variabel yang ada dalam model prediksi dengan perubahan waktu.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas untuk mengetahui apakah dalam model regresi terdapat kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.[10]

5. Uji Hipotesis

Suatu perhitungan statistik disebut signifikan apabila nilai uji statisnya berada di dalam daerah kritis (daerah dimana Ho ditolak). Sebaliknya disebut tidak signifikan bila uji statisnya

[10] Juliansyah Noor, *Analisis data penelitian ekonomi & manajemen*, 64

berada dalam daerah dimana Ho diterima. Dalam analisis regresi linear ada 2 jenis kriteria ketepatan yaitu:

a. Uji Signifikansi Parsial (Uji-t)

Uji t merupakan suatu pengujian dilakukan untuk melihat signifikansi dari pengaruh variabel independen secara individu terhadap variabel dependen dengan menganggap variabel lain bersifat konstan. Pengujian ini dilakukan berdasarkan perbandingan nilai t_{hitung} dengan $t_{tabel.}$

Dengan menggunakan tabel statistik daerah penolakan untuk hipotesis di atas adalah:

Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka H_o akan ditolak, yang berarti bahwa variabel independen secara individual berpengaruh positif terhadap variabel dependen.

Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka H_o akan diterima, yang berarti bahwa variabel independen secara individual tidak berpengaruh positif terhadap variabel dependen.

b. Koefisien Korelasi

Korelasi adalah hubungan antara dua variabel atau lebih sebagai mana adanya tanpa ada perlakuan.[11]

Apakah nilai r = -1 maka korelasi negatif sempurna, r = 0 maka tidak ada korelasi, dari r = 1 berarti korelasi sangat kuat. Ketentuan dari r adalah ($-1 \leq r \leq 1$). Sedangkan arti harga (r) akan dikonsultasikan dengan tabel interpretasi nilai r sebagai berikut.

Tabel 3.1

Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai

Interval koefisien	Tingkat hubungan
0,80 - 1,000	Sangat kuat
0,60 - 0,799	Kuat
0,40 - 0,599	Sedang
0,20 – 0,399	Rendah
0,00 – 0,199	Sangat Rendah

c. Uji Koefisien Determinan (r^2).

Koefisien Determinasi adalah analisis korelasi yang didalamnya terdapat suatu angka, yang besarnya adalah

[11] Juliansyah Noor, *Analisis Data Penelitian Ekonomi dan Manajemen,* 46

kuadrat dari korelasi (r^2). Uji ini digunakan untuk mempengaruhi besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen jika r^2 = 100% berarti varibel independen berpengaruh sempurna terhadap variabel dependen, demikian sebaliknya jika r^2 = 0 berarti variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

Rumus yang digunakan untuk mencerai koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

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

Keterangan :

Kd = koefisien Determinasi

r^2 = Nilai analisis korelasi yang dikuadratkan

Nilai Kd berada antara 0 sampai 1 ($\leq$ kd $\leq$ 1)

Jika nilai kd = 0 berarti tidak ada pengaruh variabel independen (x) terhadap variabel dependen (Y)

Jika nilai Kd = 1 berarti variasi (nilai-turunnya) variabel dependen (Y) adalah 100% dipengaruhi oleh variabel independen (x).[12]

[12] Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian*,(Bandung: Alfabeta, 2010), 231

F. Operasional Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini variabel diukur menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Tabel 3.2

Instrumen Skala Likert

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

Variabel operasional diperlukan untuk menentukan jenis-jenis indikator serta skala dari varibel-varibel terikat pada penelitian, sehingga pengujian hipotesis dengan menggunakan alat bantu statistik dapat dilakukan secara benar.

Variabel penelitian pada dasarnya adalah sesuatu yang terbentuk apa saja yang ditetapkan oleh penelitian untuk

mempelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan.

1. Variabel Bebas (*Independen Variabel)*

   Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya varibel dependen.

2. Variabel Terikat (*Dependen Variabel)*

   Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat. Karena adanya variabel bebas. [13]

Tabel 3.3

Operasional Variabel

No	Variabel	Pengertian	Dimensi	Indikator	Butir
1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**
1	*Service Quality* (X)	ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan	**Keandalan**	Pelayanan Cepat	1
				Informasi Lokasi	2
			Daya	Merespon	3

[13] Sugiono, *Metode Penelitian Manajemen (*Bandung : Alfabeta, 2014), 96-97

		ekspetasi pelanggan	**tanggap**	pelanggan	
				Tersedia driver	4
			Asuransi	Pelanggan aman	5
				Pelanggan mendapatkan asuransi kecelakaan	6
			Empati	Pelanggan diutamakan	**7**
				Driver Sopan terhadap Pelanggan	8
			Bukti Fisik	Tersedianya Fasilitas	9
				Atribut lengkap	10
2	*Customer*	keadaan yang	**Emosional**	Pelanggan	1

	Satisfaction (Y)	dicapai bila pelayanan jasa sesuai dengan kebutuhan atau harapan pelanggan dan bebas dari kekurangan		percaya diri	
				Pelanggan merasa puas	2
				Pelanggan emosi ketika driver tidak mengetahui lokasi tujuan	3
			Harga	Harga sesuai	4
				Tidak ada biaya tambahan	5
				Tarif murah	6
			Kemudahan pengguna	Aplikasi mudah dipelajari	7
				Pemesanan	8

				mudah	
				go-jek memberikan manfaat	9
				Pelanggan sampai ke tujuan dengan mudah	10