

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Ruang Lingkup Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu, cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Rasional berarti kegiatan penelitian itu dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia. Empiris berarti cara-cara yang dilakukan itu dapat diamati oleh indra manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan. Sistematis artinya proses yang

digunakan dalam penelitian, menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersikap logis.¹

1. Waktu dan tempat penelitian

Penelitian ini dilakukan pada sebuah perusahaan yang bergerak pada bidang jasa transportasi ojek yaitu di perusahaan CV. Kurir Amanah Mulia (Ojek Amanah), waktu dilaksanakannya penelitian ini adalah pada bulan Oktober 2016, penulis menentukan lokasi atau perusahaan ini karena perusahaan dirasa sangat efektif dan efisien untuk dilakukan penelitian.

2. Profil Ojek Amanah

Nama : CV. Kurir Amanah Mulia
(Ojek Amanah)
Alamat : Jl. Ciracas, No. 53 Depan Kampus
UPI Serang, Kota Serang-Banten
Telepon :087809144071 / 081210551260

¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2011),2

B. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Karena jenis penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian korelasional (hubungan antara variabel). Jika dilihat dari jenis penelitian berdasarkan metodenya, metode yang digunakan penulis adalah metode survei. *Survei* adalah metode yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok.² Dengan memadukan kedua pendekatan tersebut diharapkan upaya pemahaman pengaruh aplikasi online terhadap kepuasan pelanggan jasa antar jemput secara lebih komprehensif.

² M.Subana, *Dasar-Dasar Penelitian Ilmiah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2005),89

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

adalah totalitas dari semua objek atau individu yang memiliki karakteristik tertentu, jelas dan lengkap yang akan di teliti (bahan penelitian). Objek atau nilai disebut sebagai unit analisis atau elemen populasi.³ Adapun yang dijadikan sebagai populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Ojek Amanah yang memiliki pelanggan berjumlah sebanyak 60 pelanggan.

2. Sampel

Adapun yang dimaksud dengan sampel adalah bagian dari populasi yang akan diteliti secara mendalam.⁴ Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang

³ M.Iqbal Hasan, *Pokok-pokok Materi Statistik 2*, Cet.2, (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), 84

⁴ Kasiram, *Metodologi Penelitian Kualitatif-Kuantitatif*, Cet.2, (Yogyakarta: UIN Maliki Press, 2010), 258

ada pada populasi. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan diberlakukan untuk sampel. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili).⁵

Menurut Arikunto untuk menentukan besarnya jumlah sampel apabila jumlah populasi kurang dari 100, lebih baik semua diambil sebagai sampel penelitian. Jika lebih dari 100 maka jumlah subyek penelitian bisa diambil 10-15% atau 20-25% atau lebih berdasarkan pertimbangan tertentu.⁶

Berdasarkan data populasi yang diperoleh jumlah pelanggan ojek amanah yaitu 60 pelanggan. Maka sampel yang diambil adalah sebesar 60 pelanggan sebagai responden.

⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung; CV. Alfabeta, 2009). 60

⁶ Yanti Herlanti, *Tanya Jawab Seputar Penelitian Pendidikan Sains*, (Jakarta: Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Syarif Hidayatullah, 2014), 35

D. Jenis Data dan Sumber Data

Dalam melakukan penelitian ini menggunakan jenis data, yaitu:

1. Data primer, yaitu merupakan sumber data yang langsung diperoleh dari sumber asli atau tidak melalui peralatan secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian. Data primer dalam penelitian ini adalah jawaban responden yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perorangan seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang dilakukan penelitian.⁷
2. Data sekunder, data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah diolah berupa dokumen perusahaan. Data sekunder dalam penelitian di peroleh dari perusahaan CV.Kurir Amanah Mulia (Ojek Amanah).

⁷ Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), 42

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Berupa penelitian langsung di lapangan, yakni tempat studi kasus yang penulis hendak teliti. Metode yang dilakukan adalah melalui pengamatan diluar kegiatan objek yang di teliti dimana data yang diperlukan yaitu profil perusahaan, struktur organisasi dan jawaban dari para karyawan dalam pengisian angket.

2. Wawancara (*Interview*)

Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara bertanya langsung (berkomunikasi langsung) dengan responden. Dalam wawancara terdapat interaksi antara pewawancara dan responden. Karena sifatnya yang berhadap-hadapan, maka pemberian kesan baik terhadap responden mutlak diperlukan. Kalau saja

semula responden sudah tidak menaruh kepercayaan terhadap pewawancara, proses berikutnya pastilah akan terhambat. Responden dikehendaki dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan dengan jelas, terbuka dan jujur. Hal ini dapat terjadi kalau semenjak semula respek sudah didapatkan peneliti.

3. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari

responden.⁸ Kuesioner dapat diberikan kepada responden melalui beberapa cara:⁹

- a. Disampaikan langsung oleh peneliti kepada responden
- b. Dikirim bersama-sama dengan barang lain, seperti paket, majalah, dan sebagainya;
- c. Ditempatkan ditempat-tempat yang ramai dikunjungi orang;
- d. Dikirim melalui pos, faksimili, atau menggunakan teknologi komputer (e-mail).

F. Teknis Analisis Data

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah suatu instrumen alat ukur telah menjalankan fungsi ukurannya. Uji validitas adalah uji untuk mengetahui

⁸ Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, 49

⁹ Anwar Sanusi, *Metodologi Penelitian Bisnis*,...109

sejauh mana data tersebut valid, Uji validitas menurut Ridwan adalah sebagai menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat mengukur apa yang ingin diukur. Sebuah instrumen dapat dinyatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dalam mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara cermat. Menilai masing masing pertanyaan dapat dilihat dari nilai *Corrected Item Corelation* masing-masing butir pertanyaan. Suatu butir pertanyaan dikatakan valid jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$.¹⁰

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabel merupakan tingkat kepercayaan suatu pengukuran. Pengukuran yang memiliki reliabilitas tinggi, yaitu pengukuran yang mampu memeberikan hasil ukur yang terpercaya (reliabel). Reabelitas merupakan salah satu ciri atau karakter utama instrumen pengukur yang baik. Kadang-kadang reliabelitas disebut juga sebagai

¹⁰ Ridwan, *Dasar-Dasar Statistik*, (Bandung: Alfabeta, 2010), 37

keterpercayaan, keterandalan, konsistensi, kestabilan. Namun ide pokok dalam konsep reliabelitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya, artinya sejauh mana skor hasil pengukuran terbebas dari alat pengukuran.¹¹

Uji reabilitas dilakukan dengan uji Alpha Cronbach. Rumus Alpha Cronbach sebagai berikut:¹²

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(\frac{Sr^2 - \sum Si^2}{Sx^2} \right)$$

Keterangan :

α = koefisien reliabelitas Alpha Cronbach

k = jumlah item pertanyaan yang diuji

$\sum Si^2$ = jumlah varian skor item

SX^2 = varian skor-skor tes

¹¹ Ety Rochaety, dkk, *Metode Penelitian Bisnis*, edisi pertama (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2007), 49

¹² Nasution, *Metode Reseach Penelitian Ilmiah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2012), 77

Kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel dengan menggunakan teknik ini, bila koefisien reliabilitas (r_{11}) $> 0,6$.¹³

3. Uji Normalitas

Uji normalitas berguna untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Jika data berdistribusi normal maka analisis nonparametrik dapat digunakan model-model regresi yaitu dengan melihat histogram. Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Apabila signifikansi lebih dari 0,05 maka model regresi berdistribusi normal. Atau apabila signifikansi kurang dari 0,05 maka model regresi tidak normal.¹⁴

¹³ Syofian Siregar, *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian dilengkapi perhitungan manual dan aplikasi SPSS Versi 17*, ed 1-3, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), 175

¹⁴ Husein Umar, *Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan*, (Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, 2008), 77

4. Uji Regresi Sederhana

Uji regresi sederhana adalah untuk meramalkan (memprediksi) variabel terikat (Y) bila variabel bebas (X) diketahui regresi sederhana dapat di analisis karena didasari oleh hubungan fungsional atau hubungan sebab akibat (kausal) variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) karena ada perbedaan yang mendasar dari uji korelasi keduanya mempunyai hubungan yang sangat kuat dan mempunyai keeratan. Setiap uji regresi otomatis ada uji korelasinya, tetapi sebaliknya uji korelasi belum tentu di uji regresi atau diteruskan uji regresi.¹⁵

Adapun rumus regresi sederhana adalah.¹⁶

$$\hat{Y} = a + bX$$

Keterangan :

\hat{Y} (Y topi) = variabel terikat

¹⁵ Riduwan, *Pengantar Statistik Sosial*, (Bandung: Alfabeta, 2009. Cetakan ke 2), 269

¹⁶ Sugiono, *Statistik Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta. 2009, cetakan ke 14), 261

a = nilai konstanta

bX = Nilai peringkat atau penurunan variabel

analisis regresi digunakan untuk mengetahui sejauh mana hubungan antara pengaruh aplikasi online terhadap kepuasan pelanggan jasa antar jemput.

5. Uji Hipotesis

Uji hipotesis merupakan bagian yang sangat penting didalam penelitian. Bagian ini yang menentukan apakah penelitian yang dilakukan cukup ilmiah atau tidak. Untuk melakukan uji hipotesis, peneliti harus menentukan sampel, mengukur instrumen, desain, dan mengikuti prosedur yang akan menuntun dalam pencarian data yang diperlukan. Data yang dikumpulkan kemudian dianalisis melalui prosedur analisis yang benar sehingga peneliti dapat melihat validitas dari hipotesis. Analisis dari data yang dikumpulkan tidak menghasilkan hipotesis terbukti dan tidak

terbukti, melainkan mendukung atau tidak mendukung hipotesis.¹⁷

Good dan Scates menyatakan bahwa hipotesis adalah sebuah dugaan atau referensi yang dirumuskan serta diterima untuk sementara yang dapat menerangkan fakta-fakta yang diamati dan digunakan sebagai petunjuk dalam pengambilan keputusan. Sedangkan Kerlinger menyatakan bahwa hipotesis adalah pernyataan yang bersifat dugaan dari hubungan antara dua atau variabel.¹⁸ Uji hipotesis ini dapat dilakukan dengan menggunakan uji t sebagai uji signifikansi.

Untuk mengetahui apakah korelasi yang didapat mempunyai arti atau tidak, atau apakah hubungan yang ditemukan itu berlaku untuk seluruh

¹⁷ Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi Ed.4*,(Jakarta: Erlangga, 2013),62

¹⁸ Suharyadi dan Purwanto, *STATISTIKA Untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*, (Jakarta: Salemba Empat, 2009),81

populasi, maka dapat di uji t hitung. Rumus t hitung adalah.¹⁹

$$t_{\text{hitung}} = \frac{r\sqrt{n}-2}{\sqrt{1-r^2}}$$

keterangan :

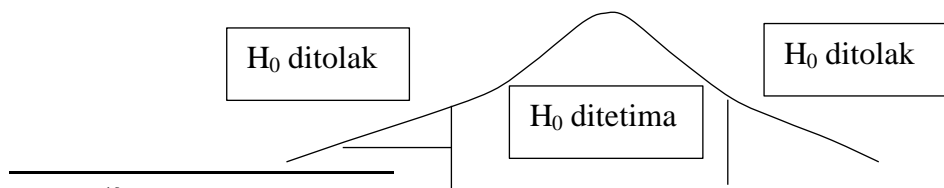
r = koefisien korelasi sederhana

n = jumlah data atau kasus

Apabila t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel bebas secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. Apabila t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} , maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya variabel bebas secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat

Gambar 1.2

Kriteria pengajuan



¹⁹ Duwi Priyanto, *Paham Analisis Statistik Data dengan SPSS*. (Yogyakarta: Mediakom, 2010, cetakan pertama), 20.

Kriteria pengujian dua pihak (*two side*). H_0 diterima, jika :

$-t_{\text{tabel}} \leq t_{\text{hitung}} \leq t_{\text{tabel}}$. H_0 ditolak, jika : $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$.²⁰

6. Koefisien Korelasi

Koefisien korelasi merupakan uji yang digunakan untuk mengukur keakuratan (kuat, lemah, atau tidak adanya) hubungan antar variabel yaitu hubungan antara *Aplikasi Online* (X) dengan *Kepuasan Pelanggan* (Y).²¹ Sebelum melakukan analisis koefisien korelasi dapat dihitung terlebih dahulu korelasi *Pearson*. Koefisien korelasi *Pearson* ini digunakan untuk mengukur keakuratan hubungan antara dua variabel yang datanya berbentuk data interval atau rasio. Disimbolkan dengan r dan dirumuskan:

²⁰ Syofian Siregar, *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian dilengkapi perhitungan manual dan aplikasi SPSS Versi 17*, ed 1-3, 156

²¹Duwi Puryanto, *Paham Analisis Statistik Data Dengan SPSS*, (Jakarta: MediaKom, 2010), 73.

$$r = \frac{n\sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{(n\sum x^2 - (\sum x)^2)(n\sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan :

r = koefisien korelasi personal

n = banyak data / jumlah sampel

X = variabel dependen (X)

Y = variabel independen (Y)

Untuk dapat memberi interpretasi terhadap kuat atau tidaknya hubungan antar variabel, maka dapat digunakan pedoman yang ada pada tabel berikut:

Tabel 3.0

Pedoman pemberian interpretasi terhadap koefisien korelasi

Interval koefisien	Tingkat hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,700	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

G. Operasional Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini variabel yang akan diteliti dikelompokkan menjadi dua, yaitu:

1. Variable Independen

Variabel ini bisa disebut variabel bebas, yaitu variabel yang mempengaruhi atau menjadi variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini variabel independennya adalah *aplikasi online* (X)

2. Variabel Dependen

Variabel ini bisa disebut variabel terikat, yaitu variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat perubahan karena adanya variabel independen (bebas). Dalam penelitian ini dependennya adalah Peningkatan permintaan jasa antar jemput (Y).