

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Objek dan Subjek Penelitian**

Objek adalah atribut, nilai atau sifat dari seseorang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi, dan ditentukan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulan menurut Sugiyono (2012). Objek yang diambil dalam penelitian ini adalah jasa Gojek.

Subjek penelitian menurut Arikunto (2007), merupakan suatu yang penting dalam penelitian, subyek penelitian harus disiapkan sebelum peneliti siap untuk mengumpulkan data. Subjek penelitian bisa berupa benda, hal atau orang. Sedangkan Subjek dari penelitian ini adalah konsumen jasa Gojek Online terutama pemakai Go Ride di Yogyakarta.

#### **B. Jenis Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang mengacu pada informasi yang diperoleh dari tangan pertama oleh peneliti dengan variabel yang ditentukan untuk tujuan studi (Sekaran, 2011). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan penelitian kuantitatif.

Menurut Sugiyono (2015), metode kuantitatif adalah metode tradisional karena metode ini sudah lama digunakan dan mentradisi sebagai metode untuk penelitian. Sedangkan data kuantitatif adalah jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung, yang berupa

informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka.

### **C. Teknik Pengambilan Sampel**

Menurut Sugiyono (2015), Pengambilan sampel merupakan suatu proses pemilihan dan penentuan jenis sampel serta memperhitungkan besarnya sampel yang akan menjadi subjek atau objek penelitian. Metode dalam pengambilan sampel, penulis menggunakan teknik *Non-Probability Sampling* dengan *Purposive sampling*. *Non-Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2012). Menurut Arikunto (2007), *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan tidak random, melainkan berdasarkan atas adanya pertimbangan yang berfokus pada tujuan peneliti. Berdasarkan teori tersebut dan jumlah yang belum diketahui maka kriteria yang penulis gunakan yaitu:

1. Seseorang yang berusia minimal 17 tahun, karena responden yang usianya 17 tahun keatas sudah dinyatakan mampu memberikan tanggapan-tanggapan sesuai apa yang dibutuhkan peneliti.
2. Seseorang yang telah menggunakan Gojek minimal dua kali dalam tiga bulan terakhir. Karena responden yang menggunakan jasa Gojek dua kali atau lebih dalam tiga bulan

terakhir sudah bisa dianggap merasakan layanan, puas dan loyal.

Dengan berdasarkan kriteria dua poin di atas diharapkan responden yang akan dijadikan sampel untuk penelitian ini dapat memberikan hasil jawaban yang akurat dan lebih *up to date*. Jumlah responden yang akan dijadikan sampel pada penelitian ini adalah 125 responden. Menurut Ferdinand (2006) rumus perhitungan besar sampel penelitian adalah sebagai berikut jumlah indikator X 5, sehingga  $25 \times 5 = 125$  responden. Menurut Hair et al (1998) menyatakan bahwa jumlah sampel minimum yang digunakan dalam analisis faktor adalah 50 responden, tetapi jumlah sampel sebaiknya lebih besar dari 100 responden.

#### **D. Teknik Pengambilan Data**

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan angket atau kuesioner sebagai sarana untuk mendapatkan informasi secara langsung dari pelanggan untuk memperoleh data primer yang digunakan sebagai dasar penelitian tersebut. kuesioner merupakan alat teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden (Sugiyono, 2015). Kuesioner mencakup tiga variabel yang diteliti yaitu, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.

Pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Metode kuantitatif yaitu masalah yang dibawa peneliti harus sudah jelas, atau terstruktur. Pendekatan kuantitatif menggunakan pengukuran terhadap suatu fenomena sosial, kuantitatif lebih mementingkan metode pengukuran dan sampling (Sugiyono, 2015). Jawaban setiap instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata kemudian diberi skor, misalnya pernyataan yang terdapat didalam kuesioner dibuat menggunakan skala 1-5 untuk mewakili pendapat responden.

Penilaian Skala Likert dengan lima alternatif jawaban, yaitu:

1. Jawaban Sangat Tidak Setuju mendapatkan nilai 1 (satu).
2. Jawaban Tidak Setuju mendapatkan nilai 2 (dua).
3. Jawaban Netral mendapatkan nilai 3 (tiga).
4. Jawaban Setuju mendapatkan nilai 4 (empat).
5. Jawaban Sangat Setuju mendapatkan nilai 5 (lima).

#### **E. Definisi Operasional Variabel Penelitian**

Definisi Variabel Penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya

(Sugiyono, 2012). Dalam hal ini variabel-variabel yang ada didalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### Variabel Independen

Variabel Independen merupakan variabel yang mempengaruhi variabel dependen, baik yang pengaruhnya positif maupun pengaruhnya negatif dalam Ferdinand (2006).

Variabel Independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitas Layanan (X).

#### Variabel Intervening

Variabel *Intervening* atau Mediasi adalah variabel yang mempengaruhi hubungan antara variabel-variabel independen dengan variabel-variabel dependen menjadi hubungan yang tidak langsung. Variabel *intervening* merupakan variabel yang terletak diantara variabel-variabel independen dengan variabel-variabel dependen, sehingga variabel independen tidak langsung menjelaskan atau mempengaruhi variabel dependen. Dalam penelitian ini variabel Kepuasan Pelanggan termasuk kedalam *intervening variable* dikarenakan sebagai variabel mediasi antara Kualitas Layanan dengan Loyalitas Pelanggan.

Variabel *Intervening* yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pelanggan (Y1).

#### Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel Dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah

Loyalitas Pelanggan (Y2)

Loyalitas pelanggan dalam penelitian ini mengacu pada penilaian tentang seluruh pengalamannya setelah menggunakan layanan jasa transportasi ojek online yaitu Gojek minimal dua kali. Variabel Loyalitas Pelanggan merupakan komitmen terhadap suatu produk/jasa yang direfleksikan dalam bentuk perilaku setelah merasakan puas terhadap produk/jasa tersebut dan tidak adanya kekecewaan.

Tabel 3. 1

Definisi Operasional Variabel Penelitian

No	Variabel	Definisi	Konstruk	Indikator
1.	Variabel <i>independent</i> X : Kualitas Layanan	Kualitas merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sehingga definisi kualitas layanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2008)	Kualitas Pelayanan 1. Bukti fisik ( <i>Tangibles</i> ) 2. Keandalan ( <i>Reliability</i> ) 3. Daya tanggap ( <i>Responsiveness</i> ), 4. Jaminan ( <i>Assurance</i> ) 5. Empati ( <i>Empathy</i> ). Sumber : Aryani & Rosinta (2010)	1. -Kerapian Karyawan -Kemutakhiran sarana fisik yang dimiliki - Kebersihan Fasilitas Fisik 2. -Layanan sesuai dengan yang dijanjikan - Keakuratan Administrasi - Layanan yang Baik dari Awal hingga Akhir 3. - Kecepatan Layanan - Mengatasi Kesulitan dengan cepat

No	Variabel	Definisi	Konstruk	Indikator
				<ul style="list-style-type: none"> <li>- Keluasan Waktu Karyawan</li> <li>4. -Reputasi Perusahaan</li> <li>- Kompetensi Karyawan</li> <li>- Keramahan Karyawan</li> <li>5. -Perhatian secara Personal</li> <li>- Memahami Kebutuhan Pelanggan</li> <li>- Kemudahan dalam menghubungi</li> </ul>
2.	Variabel <i>Intervening</i> Y1 : Kepuasan pelanggan	kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan Tjiptono (2014)	Kepuasan Pelanggan Sumber : Aryani & Rosinta (2010)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Senang menggunakan jasa Gojek</li> <li>2. Pemenuhan Harapan</li> <li>3. Pengalaman yang Memuaskan</li> <li>4. Secara Keseluruhan, Gojek Menyenangkan Hati</li> </ol>
3.	Variabel Terikat Y2 : Loyalitas Pelanggan	Loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merek, toko atau pemasok berdasarkan sifat yang sangat positif dalam pembelian jangka panjang (Tjiptono, 2014). Artinya bahwa kesetiaan terhadap	Loyalitas Pelanggan Sumber : Aryani & Rosinta (2010)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengatakan Hal Positif</li> <li>2. Rekomendasi ke Pihak Lain</li> <li>3. Akan menggunakan jasa Gojek lagi</li> <li>4. Jarang Melakukan Peralihan</li> <li>5. Gojek merupakan pilihan pertama</li> </ol>

No	Variabel	Definisi	Konstruk	Indikator
		merek diperoleh karena adanya kombinasi dari kepuasan dan keluhan		6. Gojek merupakan jasa online terbaik

## F. Uji Kualitas Instrumen

Instrumen penelitian (kuesioner) harus memenuhi persyaratan yaitu valid dan reliabel. Untuk mengetahui validitas dan reliabilitas kuesioner perlu melakukan pengujian atas kuesioner dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas, karena validitas dan reliabilitas ini bertujuan untuk menguji apakah kuesioner yang disebarkan untuk mendapatkan data penelitian adalah valid dan reliabel, maka untuk itu penulis juga akan melakukan kedua uji ini terdapat instrumen penelitian (kuesioner).

### 1. Uji Validitas

Menurut Ghozali (2009), Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam mengukur suatu apa yang diukur. menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Dalam uji validitas ini menggunakan korelasi *product moment pearson*. Menurut Ghozali (2011) jika nilai signifikan

yang diperoleh dari setiap indikator  $< 0,05$ , maka dinyatakan valid. Uji validitas diolah menggunakan program SPSS 22 for Windows.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Menurut Hartono (2013) adalah uji yang menunjukkan akurasi dan ketepatan dari pengukurannya. Reliabilitas berhubungan dengan konsistensi dari pengukur. Suatu pengukur dikatakan reliabel (dapat diandalkan) hasil pengukurannya harus akurat dan konsisten. Serta uji reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan apakah suatu alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan, bila suatu alat ukur dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh *relative* konsisten maka alat ukur tersebut *reliable*. Sulyanto (2005) menyatakan reliabilitas berhubungan dengan kepercayaan terhadap suatu alat *test*, syarat keandalan terhadap suatu Instrumen menuntut kemantapan, ke “ajegan” atau kestabilan antara hasil pengamatan dengan instrumen. Pengujian ini hanya dilakukan pada butir-butir pernyataan yang valid kemudian hasilnya dibandingkan dengan pernyataan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pernyataan. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha (α)*. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha*  $> 0,6$  (Ghozali, 2006)

## **G. Analisis Data Dan Uji Hipotesis**

### **a. Metode Analisis Data**

#### **1. Analisis Regresi Linier Sederhana**

Dalam Soemantri (2011) Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mempelajari hubungan dua variabel antara variabel bebas dan variabel terikat. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana yaitu pengaruh antara variabel (independen) yang mempengaruhi langsung (variabel dependen), Koefisien regresi bertujuan untuk memastikan apakah variable independen yang terdapat dalam persamaan regresi tersebut secara individu berpengaruh terhadap nilai variable dependen. Pada penelitian ini regresi linear sederhana digunakan untuk menguji variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Persamaan regresi sederhananya dapat ditulis sebagai berikut :

$$Y_1 = a + b_1X + e$$

Keterangan :

$Y_1$  = Kepuasan Pelanggan

$X$  = Kualitas Layanan

$a$  = Konstanta

$b$  = Koefisien Regresi kualitas layanan

$e$  = Variabel lain yang tidak diteliti

## 2. Analisis regresi linier berganda

Menurut Sugiyono (2010) analisis regresi linear berganda digunakan apabila variabel independen yang diuji minimal berjumlah 2 (dua), Analisis regresi linear berganda digunakan untuk meramalkan naik turunnya variabel dependen jika menggunakan 2 atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor yang di manipulasi. Pada penelitian ini regresi linear berganda digunakan untuk menguji variabel kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, dengan persamaan sebagai berikut :

$$Y_2 = a + B_2 X + B_3 Y_1$$

Keterangan :

$Y_1$  = Kepuasan Pelanggan

$Y_2$  = Loyalitas Pelanggan

$X$  = Kualitas Layanan

$a$  = Konstanta

$B_2$  = Koefisien Regresi kualitas layanan

$B_3$  = Koefisien Regresi Kepuasan pelanggan

$e$  = Variabel lain yang tidak diteliti

b. Uji Hipotesis

Uji hipotesis bertujuan untuk menganalisis pengaruh variable independen terhadap variabel dependen. Pengujian dalam penelitian ini menggunakan uji t hitung (uji parsial) dan koefisien determinan ( $R^2$ ).

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen, dalam penelitian ini uji t digunakan untuk hipotesis 1, 2, dan 3. Pengambilan keputusan ini dilakukan berdasarkan perbandingan nilai signifikansi dari nilai t hitung masing-masing koefisien regresi dengan taraf signifikansi yang ditetapkan, yaitu sebesar 0,05. Jika tingkat signifikansi t hitung lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima yang artinya variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen secara signifikan (Ghozali, 2011).

Koefisien determinasi adalah nilai yang menunjukkan seberapa besar variabel independen dapat menjelaskan variabel dependennya. Peneliti dalam melakukan uji determinasi

menggunakan nilai Adjusted R<sup>2</sup> Square (ADJ R<sup>2</sup>) karena penelitian ini melibatkan lebih dari satu variabel independen.

Nilai koefisien determinan berada diantara 0 dan 1. Nilai R<sup>2</sup> yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel terbatas. Sedangkan nilai yang mendekati 1 berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi independen (Gozhali, 2011)

c. Analisis Path

Model path analisis digunakan untuk menganalisis pola hubungan antar variabel dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung seperangkat variabel bebas (eksogen) terhadap variabel terikat (endogen). Dalam penelitian ini analisis path digunakan untuk menguji hipotesis 4.

Teknik ini digunakan untuk menguji besarnya sumbangan (kontribusi) yang ditunjukkan oleh koefisien jalur pada setiap diagram jalur dari hubungan kausal antar variabel Kualitas Layanan (X) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y2) serta dampaknya terhadap Kepuasan Pelanggan (Y1). Melalui analisis jalur ini untuk mengetahui besar mana pengaruh langsung antara variabel independen terhadap variabel dependen atau pengaruh tidak langsung antara variabel independen melalui variabel intervening

dan terhadap variabel dependen, dalam analisis jalur ini dilihat dari nilai pada beta antara hasil pada pola hubungan variabel serta analisis path diterima jika pengaruh tidak langsung lebih besar dari pengaruh langsung, maka dapat ditemukan jalur mana yang paling tepat antara pola hubungan pada variabel tersebut.

Langkah-langkah dalam analisis jalur untuk mengetahui apakah pengaruh mediasi diterima atau tidak, adalah sebagai berikut:

1. Melakukan regresi persamaan pertama, yaitu antara variabel independen dengan variabel intervening.
2. Melakukan regresi persamaan kedua, yaitu antara variabel independen, dan variabel intervening terhadap variabel dependen.
3. Melakukan uji mediasi dengan menggunakan sobel test, mediasi diterima dengan ketentuan jika nilai  $t$  hitung  $>$  nilai  $t$  tabel.

#### Uji Sobel

Penelitian ini terdapat variabel *intervening* atau mediasi yaitu kepuasan pelanggan, menurut Ghazali (2011) suatu variabel disebut *intervening* jika variabel tersebut ikut mempengaruhi hubungan antara variabel independen dan variabel dependen.

Dengan ini pengujian hipotesis *intervening* atau mediasi dapat dilakukan dengan prosedur yang dikembangkan oleh Sobel (1982) dan dikenal dengan uji Sobel (*Sobel Test*).

Uji sobel ini digunakan untuk menguji hipotesis 4 dengan variabel *intervening* yaitu Kepuasan Pelanggan. Dalam analisis jalur ini untuk mengetahui apakah pengaruh mediasi signifikan atau tidak, diuji dengan sobel *test* sebagai berikut:

$$Sp^2p^3 = \sqrt{p3^2 Sp2^2 + p2^2 Sp3^2 + Sp2^2 Sp3^2}$$

Setelah mendapatkan nilai hasil dari  $Sp^2p^3$  dapat dihitung nilai t statistik pengaruh *intervening* atau mediasi dengan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{p^2 p^3}{Sp^2 p^3}$$

Nilai t hitung ini dibandingkan dengan nilai t tabel, jika nilai t hitung > nilai t tabel maka dapat disimpulkan terjadi pengaruh mediasi. Asumsi uji sobel memerlukan jumlah sampel yang besar, jika jumlah sampel kecil, maka uji sobel kurang konservatif

Ghozali (2011)