

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan pendekatan metode kuantitatif. Menurut Sugiyono (2017), menyatakan bahwa metode penelitian kuantitatif dapat didefinisikan sebagai metode penelitian yang berdasar pada filsafat positivisme dan memiliki tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan sebelumnya. Metode ini digunakan untuk melakukan penelitian pada populasi atau sampel tertentu. Pada umumnya, teknik pengambilan sampel dilakukan secara acak, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, dan analisis data bersifat kuantitatif atau statistik. Metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik.

#### **B. Objek dan Subjek Penelitian**

Menurut Sugiyono (2015) objek penelitian merupakan suatu atribut atau penilaian orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti untuk kemudian dipelajari dan ditarik kesimpulan. Objek dalam penelitian ini adalah jasa transportasi Grab.

Menurut Sekaran (2006) subjek adalah satu dari anggota dalam sampel, sebagaimana elemen adalah satu anggota dari populasi. Subjek dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY) yang pernah menggunakan jasa transportasi Grab.

### **C. Jenis Data**

Jenis sumber data dalam penelitian ini yaitu menggunakan sumber data primer. Menurut Sugiyono (2017) sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.

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

Menurut Sugiyono (2017), menyatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Menurut Sugiyono (2017), menyatakan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili). Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini mendasar dari suatu teori menurut Malhotra (2006), yang menyatakan bahwa jumlah anggota sampel ditetapkan dengan minimal 5 sampai 10 kali dari jumlah indikator yang diteliti. Jumlah indikator dalam penelitian ini yaitu sebanyak 16 indikator. Kemudian, jumlah indikator tersebut dikalikan 6, sehingga mendapatkan hasil

sebesar 96 yang kemudian dibulatkan menjadi 100. Jadi, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden.

#### **E. Teknik Pengambilan Sampel**

Menurut Sekaran (2006) mendefinisikan pengambilan sampel (*sampling*) adalah proses memilih sejumlah elemen secukupnya dari populasi, sehingga penelitian terhadap sampel dan pemahaman tentang sifat atau karakteristiknya akan membuat kita dapat menggeneralisasikan sifat atau karakteristik tersebut pada elemen populasi.

Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampelnya menggunakan tipe *nonprobability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2017) mendefinisikan bahwa *nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Menurut Sugiyono (2017) *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Dalam penelitian ini terdapat pertimbangan atau kriteria yang digunakan sebagai syarat untuk bisa dijadikan sampel penelitian, yaitu responden merupakan pelanggan yang sudah pernah menggunakan jasa transportasi Grab minimal 1 kali dalam kurun waktu 2 bulan terakhir.

#### **F. Teknik Pengumpulan Data**

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner. Menurut Sugiyono (2017) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

Skala pengukuran yang dipakai pada kuesioner ini adalah skala likert. Menurut Sugiyono (2017) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak ukur untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Dalam hal ini terdapat lima tingkat jawaban yang dijadikan sebagai skor untuk setiap pernyataan atau pertanyaan dalam kuesioner.

Dapat dilihat pada tabel 3.1 yang menerangkan lima tingkatan jawaban yang digunakan untuk penilaian kuesioner.

**Tabel 3.1**  
**Skala Likert**

<b>Skor</b>	<b>Keterangan</b>
1	Sangat tidak setuju
2	Tidak setuju
3	Netral
4	Setuju
5	Sangat setuju

## **G. Definisi Operasional Variabel Penelitian**

Menurut Sugiyono (2017) variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau nilai kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini terdapat tiga jenis variabel penelitian, yaitu variabel bebas, variabel mediasi, dan variabel terikat.

### 1. Variabel Bebas

Menurut Sugiyono (2017) variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel ini sering disebut sebagai variabel stimulus, prediktor, *antecedent*. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel bebas, yaitu dapat dilihat pada tabel 3.2 di bawah ini.

**Tabel 3.2**  
**Indikator Variabel Bebas**

Variabel	Definisi	Indikator	Skala	Butir
Persepsi Kualitas Pelayanan	Kualitas pelayanan digunakan sebagai ukuran mengenai seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan apa yang diharapkan pelanggan  Lewis dan Booms dalam Tjiptono dan Chandra (2011)	1. Keandalan ( <i>Reliability</i> ) 2. Daya tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) 3. Jaminan ( <i>Assurance</i> ) 4. Empati ( <i>Empathy</i> ) 5. Bukti fisik ( <i>Tangibles</i> )  Tjiptono dan Chandra (2011)	Likert	1-5
Persepsi Harga	Persepsi atas harga menyangkut bagaimana informasi harga dipahami oleh konsumen dan dibuat bermakna bagi mereka	1. Keterjangkauan harga 2. Kesesuaian harga dengan kualitas pelayanan 3. Daya saing harga	Likert	6-9

Variabel	Definisi	Indikator	Skala	Butir
	Peter dan Olson (2014)	4. Kesesuaian harga dengan manfaat		
		Kotler dan Amstrong (2012)		

## 2. Variabel Mediasi

Menurut Tuckman dalam Sugiyono (2017) variabel mediasi adalah variabel yang secara teoritis mempengaruhi hubungan antara variabel independen dengan dependen menjadi hubungan yang tidak langsung dan tidak dapat diamati dan diukur. Variabel ini merupakan variabel penyela/antara yang terletak di antara variabel independen dan dependen, sehingga variabel independen tidak langsung mempengaruhi berubahnya atau timbulnya variabel dependen. Dalam penelitian ini terdapat satu variabel mediasi, yaitu dapat dilihat pada tabel 3.3 di bawah ini.

**Tabel 3.3**  
**Indikator Variabel Mediasi**

Variabel	Definisi	Indikator	Skala	Butir
Kepuasan Pelanggan	Kepuasan merupakan suatu perasaan yang dirasakan oleh seseorang, baik itu perasaan senang ataupun perasaan kecewa yang timbul akibat membandingkan kinerja yang dipersepsikan oleh produk atau hasil terhadap harapan mereka	1. Kesesuaian harapan 2. Minat berkunjung kembali 3. Kesiediaan merekomendasikan	Likert	10-12
	Kotler dan Keller (2009)	Hawkins dan Lonney dalam Tjiptono (2005)		

## 3. Variabel Terikat

Menurut Sugiyono (2017) variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel ini sering juga disebut variabel *output*, kriteria, konsekuen. Dalam penelitian ini terdapat satu variabel terikat, yaitu dapat dilihat pada tabel 3.4 di bawah ini.

**Tabel 3.4**  
**Indikator Variabel Terikat**

Variabel	Definisi	Indikator	Skala	Butir
Minat Beli Ulang	Minat beli ulang pada dasarnya adalah suatu perilaku dimana seorang pelanggan merespon baik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dan kemudian berniat untuk melakukan kunjungan kembali atau menggunakan kembali produk dari perusahaan tersebut  Cronin et al. dalam Faradiba (2013)	1. Minat transaksional 2. Minat referensial 3. Minat preferensial 4. Minat eksploratif  Ferdinand (2002)	Likert	13-16

#### H. Uji Kualitas Instrumen

Pengujian kualitas instrumen dalam penelitian ini menggunakan dua metode, yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Menurut Sugiyono (2017), menyatakan bahwa dengan menggunakan instrumen yang valid dan reliabel dalam pengumpulan data, maka diharapkan hasil penelitian akan menjadi valid dan reliabel. Jadi instrumen yang valid dan reliabel merupakan syarat mutlak untuk mendapatkan hasil penelitian yang valid dan reliabel.

## 1. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2017), menyatakan bahwa instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Sedangkan menurut Ghozali (2018), menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya indikator variabel pada suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan atau instrumen pada kuesioner mampu untuk menjelaskan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Pengujian validitas instrumen dalam penelitian ini menggunakan metode *Pearson Correlation*, yaitu dengan melakukan korelasi bivariate antara masing-masing skor indikator dengan total skor konstruk. Menurut Ghozali (2018), menyatakan bahwa suatu indikator dikatakan valid yaitu apabila memiliki nilai signifikansi  $<0,05$ . Pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS.

## 2. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2017), menyatakan bahwa instrumen yang reliabel adalah instrumen yang apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan tetap menghasilkan data yang sama. Menurut Ghozali (2018), reliabilitas sebenarnya adalah alat yang digunakan untuk menguji atau mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dapat dikatakan

reliabel atau handal apabila jawaban seseorang terhadap pernyataan mendapatkan hasil yang konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Pengujian reliabilitas instrumen dalam penelitian ini menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ). Menurut Sekaran (2006), menyatakan bahwa suatu instrumen dikatakan reliabel yaitu apabila memberikan nilai *Cronbach Alpha*  $>0.60$ . Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS.

## **I. Analisis Data dan Uji Hipotesis**

### **1. Analisis Jalur (*Path Analysis*)**

Dalam penelitian ini, alat yang digunakan untuk melakukan analisis data yaitu dengan menggunakan analisis jalur (*path analysis*). Menurut Ghazali (2018), menyatakan bahwa analisis jalur merupakan perluasan dari analisis regresi linear berganda, atau analisis jalur adalah penggunaan analisis regresi untuk menaksir hubungan kausalitas antar variabel (*model casual*) yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan teori. Analisis jalur digunakan untuk menguji pengaruh variabel mediasi. Berikut ini terdapat langkah-langkah untuk mengetahui apakah pengaruh dari variabel mediasi diterima atau ditolak, yaitu:

- a. Merumuskan persamaan regresi linear berganda yang pertama, yaitu antara variabel independen dengan variabel mediasi.
- b. Merumuskan persamaan regresi linear berganda yang kedua, antara variabel independen dan variabel mediasi terhadap variabel dependen.

- c. Melakukan pengujian pengaruh mediasi dengan menggunakan uji sobel. Pengaruh mediasi akan diterima jika nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel dengan taraf signifikansi 5%.

## 2. Hipotesis

### a. Uji Parsial (Uji t)

Menurut Ghozali (2018), menyatakan bahwa uji parsial (Uji t) merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Hipotesis akan diterima jika nilai signifikan  $<0.05$  dan koefisien regresi searah dengan hipotesis.

### b. Uji Sobel (Pengujian Mediasi)

Pengujian hipotesis pengaruh mediasi dapat dilakukan dengan prosedur yang dikembangkan oleh Sobel (1982) dan dikenal dengan uji sobel. Uji sobel dilakukan dengan cara menguji kekuatan pengaruh tidak langsung X ke Y lewat M. Pengaruh tidak langsung X ke Y lewat M dihitung dengan cara mengalikan jalur X ke M (a) dengan jalur M ke Y (b) atau jalur ab. Jadi koefisien  $ab = (c' - c)$ , dimana c adalah pengaruh X terhadap Y tanpa mengontrol M, sedangkan c' adalah koefisien pengaruh X terhadap Y setelah mengontrol M. Standar error koefisien a dan b ditulis dengan  $S_a$  dan  $S_b$  dan besarnya standar error tidak langsung adalah  $S_{ab}$  yang dihitung dengan rumus:

$$S_{ab} = \sqrt{b^2 S_a^2 + a^2 S_b^2 + S_a^2 S_b^2}$$

Untuk menguji signifikansi pengaruh tidak langsung maka nilai  $t$  dari koefisien  $ab$  dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{ab}{S_{ab}}$$

Keterangan:

$S_{ab}$  = Besarnya standar error tidak langsung

$S_a$  = Standar error koefisien  $a$

$S_b$  = Standar error koefisien  $b$

$a$  = Koefisien jalur  $X$  terhadap  $M$

$b$  = Koefisien jalur  $M$  terhadap  $Y$

$ab$  = Perkalian antara koefisien jalur  $X$  terhadap  $M$  ( $a$ ) dan koefisien jalur  $M$  terhadap  $Y$  ( $b$ )

#### c. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Menurut Ghazali (2018), menyatakan bahwa koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen atau bisa juga didefinisikan sebagai nilai yang menunjukkan seberapa besar variabel independen dapat menjelaskan variabel dependennya. Dalam penelitian ini, nilai koefisien determinasi menggunakan nilai Adjusted R Square. Nilai koefisien determinasi berada antara 0 dan 1, nilai yang kecil

artinya kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variable dependennya terbatas, sedangkan nilai yang mendekati 1 berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen.