

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek Penelitian ini adalah pengguna aplikasi Gojek, dan untuk objek penelitiannya adalah perusahaan Gojek. Sedangkan untuk lokasi penelitian adalah Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Universitas Ahmad Dahlan dan Universitas Aisyiyah Yogyakarta, untuk mengukur kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan Gojek.

B. Jenis Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan data tersebut diperoleh dari kuisisioner melalui teknik survey. Metode dan Prosedur pengumpulan data yang sifatnya kuantitatif dilakukan melalui kuisisioner. Menurut (Sugiono, 2014) Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab.

C. Teknik Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan melalui metode angket dengan menyebarkan kuisisioner, diberikan kepada responden yang bersedia dan sudah memenuhi kriteria yang telah ditentukan yaitu, mahasiswa maupun mahasiswi Universitas dibawah pimpinan Muhammadiyah, yaitu Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY), Universitas Ahmad Dahlan (UAD), dan

Universitas Aisyiyah Yogyakarta (UNISA) yang aktif menggunakan aplikasi Gojek. Dalam penelitian ini menggunakan program SPSS.

D. Definisi Operasional

Berikut definisi operasional dari variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 3. 1
Definisi Operasioal

Variabel	Definisi Operasional Variabel	Dimensi	Indikator	Q
<i>E-service quality</i>	Sejauh mana sebuah <i>website</i> mampu memfasilitasi kegiatan konsumen meliputi belanja, pembelian, dan pengiriman baik produk dan layanan secara efisien dan efektif (Parasuraman et al., 2005)	<i>Efficiency</i>	Mampu memudahkan dalam memperoleh layanan yang dibutuhkan	1
			Navigasi yang mudah untuk diakses	2
			Memudahkan dalam menyelesaikan transaksi	3
			Informasi yang ditampilkan tertata dengan baik	4
			Memuat setiap halaman dengan cepat	5
			Mudah digunakan	6
			Menjalankan fungsi dengan cepat	7
			Tampilan halaman tertata dengan baik	8
		<i>System Availability</i>	Selalu mudah diakses	9
			Bisa digunakan pada saat mulai diaktifkan	10
			Tidak mengalami kendala sistem	11
			Tidak mengalami gangguan	12
		<i>Fulfillment</i>	Melakukan pelayanan sesuai dengan janji	13
			Proses pelayanan cepat	14

Variabel	Definisi Operasional Variabel	Dimensi	Indikator	Q
			Aplikasi mampu memproses pesanan dengan cepat	15
			Pelayanan yang diterima sesuai	16
			Ketersediaan layanan	17
			Informasi pelayanan yang jujur	18
			Memberikan pesanan sesuai dengan janji	19
		<i>Privacy</i>	Melindungi informasi	20
			Tidak membagikan informasi data pribadi	21
			Melindungi informasi keuangan	22
		<i>E-Trust</i>	Kepercayaan adalah mengacu pada keyakinan dan kepercayaan pelanggan bahwa janji dari orang lain bisa atau dapat diandalkan meskipun dalam keadaan yang tak terduga, sehingga kepercayaan pelanggan dapat meningkatkan perilaku <i>supplier</i> barang dan jasa yang sesuai dengan harapan para pelanggan (Bomil & Ingoo, 2002)	<i>Ability</i>
<i>Benevolence</i>	Manfaat kebijakan aplikasi			24
	Menjaga komitmen			25
<i>Integrity</i>	Mengutamakan kepentingan pelanggan			26
	<i>Driver</i> bekerja dengan baik			27
<i>E-Satisfaction</i>	<i>Customer satisfaction</i> adalah bagaimana kepuasan seorang pelanggan dengan pemasok barang dan jasa (Mustafi, 2011)			
		Memberikan pengalaman yang mengesankan	29	
		Memenuhi Kebutuhan	30	

E. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah para pengguna aktif aplikasi ojek *online* Gojek yaitu mahasiswa maupun mahasiswi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY), Universitas Ahmad Dahlan (UAD), Universitas Aisyiyah Yogyakarta (UNISA). Sampel adalah suatu bagian yang diambil dari sebuah populasi untuk menentukan sifat serta ciri-ciri yang dikehendaki dari populasi bersangkutan (Sugiono, 2008).

F. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel ini menggunakan teknik *non-probability* dengan *purposive sampling*, dimana sampel yang diambil berdasarkan kriteria-kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti yaitu pengguna aktif aplikasi Gojek khususnya mahasiswa maupun mahasiswi Universitas dibawah pimpinan Muhammadiyah, berusia 17 tahun keatas dan minimal pernah menggunakan pelayanan dari aplikasi Gojek lebih dari 2 kali dalam satu bulan terakhir, dan data yang akan disebar menggunakan *google form*.

Kuisisioner yang akan dibagikan kepada responden dengan menggunakan pengukuran data skala 1-4 yang terdiri dari,

- 1 : Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2 : Tidak Setuju (TS)
- 3 : Setuju (S)
- 4 : Sangat Setuju (SS)

Skala tersebut dapat digunakan untuk mengetahui seberapa besar responden merasa setuju atau tidak setuju dalam pertanyaan kuisisioner yang

akan diberikan. Dalam penelitian ini, jumlah sampel yang akan digunakan adalah sebanyak 102 responden karena dianggap sudah cukup dan telah melebihi batas minimal. Menurut (Gay dan Diehl, 1992) sampel minimum 30 subjek dan menurut (Frankel dan Wallen, 1993) sampel minimum 50 subjek.

1. Uji Kualitas Instrumen

Menurut (Sugiyono, 2010) Sebelum mendapatkan persamaan regresi berganda, maka setiap item-item pernyataan dalam kuisisioner diuji terlebih dahulu. Dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dimana data yang diperlukan untuk mengolah data yaitu menggunakan hasil dari kuisisioner yang akan disebarkan. Item- item pertanyaan diuji terlebih dahulu untuk mengetahui data dari tanggapan 100 responden untuk masing-masing pertanyaan pada variabel *E-service quality*, *e-trust*, dan *e-satisfaction*. Ada dua hal penting yang berlaku dalam sebuah kuisisioner yaitu harus melakukan uji validitas dan reliabel.

a. Uji Validitas

Menurut (Ghozali 2016), menyatakan bahwa uji validitas ini merupakan suatu uji instrumen data untuk mengukur sah atau tidak validnya sebuah koesioner. Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti (Sugiyono, 2008). Jika suatu nilai signifikan $<$ dari α 0,05 maka variabel tersebut valid, dan jika suatu nilai signifikan $>$ dari α 0,05, maka variabel tersebut tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Menurut (Nunnally 1994) di dalam (Ghozali 2016), data dikatakan reliabel jika nilai dari *Cronbach Alpha* $\alpha > 0,70$ dan sebaliknya. Reliabilitas adalah ketepatan hasil yang diperoleh dari suatu pengukuran. Uji reliabilitas ini dilakukan guna mengukur suatu kemantapan alat ukur. Uji ini disebut uji kehandalan untuk mengetahui sejauh mana konsistensi hasil pengukuran bila pengukuran dilakukan lagi terhadap subjek yang sama.

2. Analisis Data & Uji Hipotesis

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik analisis regresi linier berganda, yang mana menunjukkan apakah terdapat pengaruh antara dua atau lebih variabel independen dan satu variabel dependen yang ditampilkan dalam bentuk persamaan regresi. Analisis ini akan menggunakan program *software* SPSS.

a. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya (Sugiyono, 2010).

b. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk menguji asumsi-asumsi yang ada pada model regresi linier berganda yang akan digunakan dalam penelitian ini.

1) Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data dalam penelitian berdistribusi normal atau tidak normal. Hasilnya akan dapat diketahui dengan melihat nilai *Kolomogorov- Smirnov* Z yang terdapat pada hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS. Sebuah data akan dikatakan berdistribusi normal apabila Sig (*2-tailed*) pada hasil SPSS > 0.05 .

3. Uji Simultan (Uji F)

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

Ho: Model tidak dapat menjelaskan variabel dependen.

Ha: Model dapat menjelaskan variabel dependen.

Apabila nilai signifikan $< 0,05$ maka Ho ditolak dan Ha diterima yang berarti variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, apabila nilai signifikan $> 0,05$ maka Ho diterima dan Ha ditolak yang berarti variabel Independen secara bersama-sama tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Santosa, 2000).

4. Uji Parsial (Uji t)

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Jika terdapat nilai signifikan $\alpha \leq 0.05$ maka dapat dikatakan bahwa terdapat

pengaruh yang signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen secara individu. Sebaliknya jika terdapat nilai signifikan $\alpha > 0,05$ maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan (Santosa, 2000).

5. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien Determinasi untuk memprediksi seberapa besar kontribusi pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) dengan syarat hasil uji F dalam analisis regresi bernilai signifikan. Sebaliknya, jika hasil dalam uji F tidak signifikan maka nilai koefisien determinasi tidak dapat digunakan untuk memprediksi kontribusi pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

6. Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Untuk menguji pengaruh variabel intervening digunakan metode analisis jalur (*path analysis*). Analisis ini merupakan perluasan dari analisis regresi linier berganda, atau *path analysis* adalah penggunaan alat analisis regresi untuk menaksir hubungan kausalitas antar variabel (*model causal*) yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan teori.

Analisis jalur digunakan untuk menguji besarnya sumbangan atau kontribusi yang ditunjukkan oleh koefisien jalur pada setiap diagram jalur dari hubungan antar variabel *e-service quality* terhadap *e-satisfaction* melalui *e-trust* sebagai mediasi. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh langsung antara variabel independen terhadap variabel dependen atau pengaruh tidak langsung antara variabel independen melalui variabel intervening terhadap variabel dependen.

Hasil dari analisis jalur ini dilihat pada beta antara hasil pada pola hubungan antara variabel. *Path analysis* diterima jika pengaruh tidak langsung lebih besar dari pengaruh langsung , maka dapat ditemukan jalur mana yang paling tepat antara pola hubungan variabel tersebut.