

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Objek Dan Subjek Penelitian**

Objek Penelitian ini mencakup harga, keamanan, ragam layanan dan kepuasan konsumen pada Difa Bike di Yogyakarta. Sedangkan subjek penelitian dilakukan pada konsumen atau pengguna layanan Difa Bike di kota Yogyakarta yang menjadi responden akan diberi kuesioner untuk mendapatkan sebuah data informasi. Adapun waktu penelitian ini dimulai dari tahun 2019 sampai dengan selesai.

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

Data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah data primer. Sumber data primer adalah obyek yang memberikan keterangan secara langsung kepada peneliti tentang hal-hal yang berkaitan dengan obyek penelitian. Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang diisi oleh 100 orang konsumen yang pernah menggunakan layanan transportasi online Difa Bike di Yogyakarta.

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

##### **1. Populasi**

Populasi mengandung arti kumpulan dari keseluruhan pengukuran, objek, atau individu yang sedang dikaji. Dalam artian lain populasi adalah

keseluruhan jumlah yang terdiri dari atas obyek atau subyek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi pengertian populasi dalam statistik tidak terbatas pada sekelompok/kumpulan orang-orang, namun mengacu pada seluruh ukuran, hitungan, atau kualitas yang menjadi fokus suatu kajian. Dengan kata lain populasi juga dapat dikatakan sebagai universal atau sekumpulan kelompok pada individu atau objek yang memiliki karakteristik yang sama (Sugiyono, 2005).

Dalam penelitian ini yang menjadi Populasi adalah masyarakat yang tinggal di Yogyakarta dan pernah menggunakan jasa layanan Difa Bike sekali maupun berulang-ulang kali, yang mayoritas kaum disabilitas.

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian. Ukuran sampel atau jumlah sampel yang diambil merupakan hal yang penting jika peneliti melakukan penelitian yang menggunakan analisis kuantitatif. Anggota populasi yang secara kebetulan dijumpai oleh peneliti dan sesuai dengan ketentuan peneliti. Sampel yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah konsumen Ojek Online Difa Bike.

Pada penelitian ini metode penarikan sampel yang digunakan adalah pengambilan sampel acak sederhana (*Simple Random Sampling*). Teknik penarikan sampel menggunakan cara ini memberikan kesempatan

yang sama bagi setiap anggota untuk menjadi sampel penelitian. Margono, (2004) menjelaskan simple random sampling merupakan salah satu teknik sampling dengan langsung dilakukan pada unit sampling. Dengan demikian, setiap unit sampling sebagai unsur populasi yang terkecil, memperoleh peluang yang sama untuk menjadi sampel atau mewakili populasi. Untuk menentukan ukuran sampel dari suatu populasi, penelitian ini menggunakan rumus *Slovin*, sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n : ukuran Sampel

N : ukuran populasi

e : persentasi kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel (error) sebesar 5%

Jadi jumlah sampel yang diambil adalah:

$$n = \frac{25.050}{1 + (25.050)(0,05)^2}$$

$$n = 99,602$$

Maka berdasarkan hasil diatas sampel yang diambil untuk penelitian ini adalah sebanyak 100 responden.

## D. Teknik Pengumpulan Data

### 1. Kuesioner

Kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data melalui formulir formulir yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang diajukan secara tertulis pada seseorang atau sekumpulan orang untuk mendapatkan jawaban atau tanggapan dan informasi yang diperlukan oleh peneliti, Mardalis (2009). Kuesioner ini digunakan untuk memperoleh data tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen transportasi online Difa Bike. Dalam penelitian ini jawaban yang diberikan oleh responden kemudian diberi skor dengan mengacu pada skala Likert. Penentuan skor yang digunakan dengan menghadapkan sejumlah pertanyaan kepada responden dengan jawaban sangat setuju, setuju, kurang setuju, setuju dan sangat tidak setuju. sebagaimana terdapat pada tabel 3.1 berikut ini:

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

<b>Jawaban</b>	<b>Skor</b>
Sangat tidak setuju	1
Tidak setuju	2
Kurang setuju	3
Setuju	4
Sangat setuju	5

Sumber : Ghozali (2011:98)

## 2. Wawancara

Wawancara (interview) merupakan teknik pengumpulan data dalam metode survey yang menggunakan pertanyaan secara lisan kepada subjek penelitian, (Indriantoro dan Supomo, 2002). Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan pengelola Transportasi online Difa Bike untuk memperoleh data mengenai gambaran umum tentang perusahaan tersebut, struktur organisasi, job description dari masing-masing bagian serta data-data lain yang relevan dengan penelitian ini.

## 3. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena yang diselidiki secara langsung ke obyek penelitian. Dalam hal ini observasi dilakukan dengan pengamatan langsung terhadap obyek penelitian. Observasi ini dilakukan untuk memperoleh data yang mendukung hasil kuesioner yang telah dibagikan kepada responden (Husein Umar, 2003).

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

Definisi operasional variabel penelitian adalah penarikan batasan yang lebih menjelaskan ciri-ciri spesifik yang lebih substantif dari suatu konsep. Tujuannya adalah agar peneliti dapat mencapai suatu alat ukur yang

yang sesuai dengan hakikat variabel yang sudah di definisikan konsepnya, maka peneliti harus memasukkan proses atau operasionalnya alat ukur yang akan digunakan untuk kuantifikasi gejala atau variabel yang ditelitinya (Sugiyono, 2004). Pada penelitian ini variabel penelitian dibedakan menjadi dua yaitu:

#### 1. Variabel independen

Variabel independen atau variabel bebas adalah variabel yang dapat berdiri sendiri dan tidak tergantung pada variabel lainnya, (Sugiyono, 2008). Dinamakan demikian karena variabel ini bebas dalam mempengaruhi variabel lain. Sebelum menguji hipotesis penelitian, maka terlebih dahulu dilakukan pengidentifikasian variabel-variabel yang akan dilibatkan dalam penelitian. Dalam penelitian ini variabel independennya adalah tingkat harga (X1), keamanan (X2), keragaman jasa (X3). Berikut ini definisi operasional masing-masing variabel:

- a. Harga atau (X1) adalah uang atau biaya yang harus dikeluarkan untuk sebuah layanan jasa ojek online Difa Bike. Dengan kata lain harga merupakan sebuah nilai yang harus ditukarkan dengan produk atau layanan yang dikehendaki konsumen.
- b. Keamanan atau (X2) yaitu Jaminan keamanan yang diberikan oleh penyedia jasa Difa Bike, dalam hal ini keselamatan pelayanan dan merupakan bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko dan keraguan. keamanan serta keselamatan

penumpang difabel tetap menjadi prioritas utama dalam pelayanan dari Ojek Difa.

- c. Ragam layanan atau (X3) yaitu macam-macam layanan dalam bentuk inovasi produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan jasa Difa Bike. dimana keberagaman layanan sangat penting untuk kebutuhan para konsumen.

## 2. Variabel dependen

Variabel dependen atau variabel terikat adalah variabel yang tidak dapat berdiri sendiri dan tergantung pada variabel lainnya (Sugiyono, 2008). Dalam penelitian ini variabel dependennya adalah kepuasan konsumen (Y).

## F. Uji Kualitas Instrumen Data

Dengan menggunakan metode kuantitatif, diharapkan akan didapatkan hasil pengukuran yang lebih akurat tentang respon yang diberikan oleh responden, sehingga data yang berbentuk angka tersebut dapat diolah dengan menggunakan metode statistik. Penelitian yang mengukur variabel dengan menggunakan instrument dalam kuesioner harus diukur uji validitas dan reabilitas. pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan *valid* dan *reliable* sebab kebenaran data-data yang akan dikelola sangat menentukan kualitas hasil penelitian.

## 1. Uji Validitas

Uji validitas adalah akurasi alat ukur terhadap yang diukur walaupun dengan reliabilitas alat ukur itu sendiri. Ini artinya bahwa alat ukur haruslah memiliki akurasi yang baik terutama apabila alat ukur tersebut yang digunakan sehingga validitas akan meningkatkan bobot kebenaran data yang diinginkan peneliti, maka kuesioner yang disusunnya harus mengukur apa yang ingin diukurnya dengan bantuan SPSS, untuk mengetahui penelitian valid atau tidak.

Menurut Duwi (2006), Uji validitas item digunakan untuk mengukur ketepatan suatu item dalam kuisisioner atau skala, apakah item-item pada kuisisioner tersebut sudah tepat dalam mengukur apa yang ingin diukur, atau bisa dilakukan penilaian langsung dengan metode korelasi person atau metode *corrected item total correlation*.

Metode uji validitas ini dengan cara mengkolerasikan masing-masing skor item dengan skor total item. Skor total item dengan penjumlahan dari keseluruhan item. Pengujian validitas instrumen dilakukan dengan menggunakan SPSS 25 dengan kriteria berikut:

Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2011). Dalam penelitian ini pengukuran reliabilitas dilakukan dengan cara one shot atau pengukuran sekali, yaitu pengukurannya hanya sekali dan hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. SPSS memberikan fasilitas dengan uji statistik Cronbach Alpha ( $\alpha$ ). Menurut (Wiratna Sujerweni, 2014) Suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel jika nilai Cronbach Alpha  $> 0,60$ .

## G. Uji Asumsi Klasik

Hasil regresi berganda dapat digunakan sebagai alat untuk memprediksi yang baik dan yang tidak biasa apabila telah memenuhi beberapa asumsi yang disebut dengan asumsi klasik. Agar hasil regresi yang didapat baik, maka harus memenuhi beberapa asumsi-asumsi yang disyaratkan untuk memenuhi uji multikolinieritas, heterokedastisitas, dan normalitas.

### 1. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya terbebas dari

multikolinieritas atau tidak ada korelasi antara masing-masing variabel independen (Ghozali, 2012). Diagnosis terhadap adanya multikolinieritas dapat dilihat dari nilai *tolerance* nilai lebih besar dari 0,1 atau nilai VIF lebih kecil dari 10. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak terjadi multikolinieritas pada data yang diolah.

## 2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas atau yang terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2011). Dalam model regresi yang baik harusnya tidak terjadi heteroskedastisitas. Cara mendekati heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan uji Gletser dengan melihat nilai signifikansi antara variabel. Apabila nilai signifikansinya  $> 0,05$  maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

## 3. Uji Normalitas

Uji normalitas data bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji statistik yang digunakan untuk menguji normalitas residual adalah uji statistik non parametrik kolmogorov-smirnov (K-S). Dalam pengujian normalitas atau data tidak begitu sulit, berdasarkan pengalaman empiris dari beberapa pakar statistik, data yang jumlahnya lebih dari 30 maka sudah diasumsikan berdistribusi normal (Basuki dan Yuliadi, 2015).

Adapun dasar pengambilan keputusan dalam mendeteksi apakah residual normal atau tidak model regresi dianggap baik apabila memiliki nilai residual yang berdistribusi normal yaitu nilai Asymp. Sig. Lebih besar dari 0,05.

## H. Analisis Uji Hipotesis dan Analisis Data

### 1. Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut ghozali (2006) analisis regresi digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, dan untuk menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Variabel dependen diasumsikan random/stokastik, yang berarti mempunyai distribusi probabilistik. Variabel independen diasumsikan memiliki nilai tetap (dalam pengambilan sampel yang berulang). Adapun bentuk persamaan regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$

Keterangan:

Y : Kepuasan Konsumen

a : Konstanta

X1 : Harga

X2 : Keamanan

X3 : Ragam Layanan

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$  : Koefisien Regresi

e : Standar eror

## 2. Pengujian Hipotesis Penelitian

### 1. Uji Parsial (Uji t)

Untuk menguji variabel yang berpengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen secara individual (sendiri-sendiri) maka digunakan uji t. Hipotesis yang diuji dengan taraf nyata  $\alpha = 5\%$  adalah:

a. Dengan menggunakan nilai probabilitas signifikansi:

- 1) Jika tingkat signifikansi lebih besar 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima, sebaliknya  $H_a$  ditolak.
- 2) Jika tingkat signifikansi lebih kecil 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak, sebaliknya  $H_a$  diterima.

b. Dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel:

- 1) Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan sebaliknya  $H_a$  diterima. Dasar pengambilan keputusan adalah:

### 2. Uji Simultan (Uji F)

Uji signifikansi simultan digunakan untuk menguji apakah variabel-variabel Tingkat harga (X1), keamanan (X2), keragaman jasa (X3) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y). Hipotesis yang diuji dengan taraf nyata  $\alpha = 5\%$  adalah:

a. Dengan menggunakan nilai probabilitas signifikansi:

- 1) Jika tingkat signifikansi lebih besar 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima, sebaliknya  $H_a$  ditolak.
- 2) Jika tingkat signifikansi lebih kecil 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak, sebaliknya  $H_a$  diterima.

b. Dengan membandingkan nilai F hitung dengan F tabel:

- 1) Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan sebaliknya  $H_a$  diterima.
- 2) Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan sebaliknya  $H_a$  ditolak.

### 3. Koefisien Determinasi (R Square)

Koefisien determinasi (R Square) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen atau variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen (bebas) dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel dependen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2011).

Setiap tambahan satu variabel independen, maka  $R^2$  pasti meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Oleh karena itu banyak peneliti menganjurkan untuk menilai Adjusted  $R^2$  (Adjusted R Square) pada saat mengevaluasi mana model regresi terbaik (Ghozali, 2011).