

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif merupakan metode untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antar variabel.¹ Variabel-variabel ini diukur (biasanya dengan instrumen penelitian) sehingga data yang terdiri dari angka-angka dapat dianalisis berdasarkan prosedur statistik.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi yang dipilih sebagai tempat penelitian adalah wilayah kampus UIN-SU.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi berarti kumpulan obyek yang diteliti.² Populasi juga merupakan kumpulan seluruh elemen yang menunjukkan ciri-ciri tertentu yang dapat digunakan untuk membuat kesimpulan yang mana kumpulan elemen-elemen itu menunjukkan jumlah, sedangkan ciri-ciri tertentu menunjukkan karakteristik dari kumpulan itu. Populasi atau *universe* adalah himpunan keseluruhan karakteristik dari objek yang diteliti³. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah mahasiswa UIN-SU tahun ajaran

¹ Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi & Karya Ilmiah*, (Jakarta: Kencana, 2012), hal. 38.

² Lukas Setia Atmaja, *Statistika untuk Bisnis dan Ekonomi*, (Yogyakarta: ANDI, 2009), hal. 2.

³ Sedarmayanti dan Sarifuddin Hidayat. *Metodologi Penelitian* (Bandung: Mandar Maju, 2011), hal. 121

2016/2017 berjumlah 10.996, data diambil dari kementerian DIKTI.⁴ Dari jumlah data tersebut peneliti melakukan riset menggunakan google form dan didapat jumlah pengguna aktif jasa transportasi *online* sebanyak 822 pengguna. Dari populasi yang ada akan diambil sejumlah data dan akan dijadikan sampel.

2. Sampel

Menurut Supranto, data yang dikumpulkan dengan acak atau dengan kata lain disebut sampling. Sampel penelitian meliputi sejumlah elemen (Responden) yang lebih dari persyaratan minimal sebanyak 90 elemen (Responden).⁵

Pengambilan sampel menggunakan teori Slovin yaitu dengan rumus dan tingkat toleransi kesalahannya adalah 10%:

$$\frac{n}{n \times (e)^2 + 1}$$

Keterangan:

n : Jumlah sampel

N : Jumlah Populasi

e : Batas Toleransi Kesalahan

Dengan menggunakan teori Slovin tersebut maka sampelnya adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{822}{1 + 822 (0,1)^2}$$

⁴ <https://forlap.ristekdikti.go.id/mahasiswa/homerekap/NDU1MzYwRUltNjk4Mi000ThGLTKyMTQtMkMwRkM4NEFFRjI4/1>, di akses pada tanggal 26 Januari 2018, pkl 23.16

⁵ Supranto, *Pengukuran Tingkat Pelanggan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2001), h. 239.

n = 90

n = 90 Responden

Jadi dalam penelitian ini sampel yang diambil sebanyak 90 konsumen. Sampel yang dapat diambil adalah sebagian jumlah populasi yang mana konsumen aktif pengguna jasa transportasi *online*.

D. Jenis dan Sumber Data Penelitian

1. Jenis Data

Data dalam penelitian ini menggunakan data primer yaitu data yang pertama kali dicatat dan dikumpulkan oleh peneliti.⁶ Data primer adalah data yang bersumber langsung dari responden. Data responden sangat diperlukan untuk mengetahui tanggapan responden mengenai Preferensi responden sebagai pengguna jasa Transportasi *Online*.⁷ Kemudian data tersebut diolah dengan menggunakan *SPSS Statistics*.

2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data menggunakan angket/kuisiner maka sumber datanya adalah responden,yaitu orang yang memberi respon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan metode pengumpulan data dengan membuat daftar pertanyaan dalam bentuk angket yang ditujukan kepada konsumen aktif yang

⁶Anwar Sanusi, *Metodologi Penelitian Bisnis*, (Jakarta: Salemba Empat, 2012), h. 104.

⁷Anwar Sanusi, *Metodologi Penelitian Bisnis*, (Jakarta: Salemba Empat,2012), h.104

memakai jasa transportasi *online* menggunakan *skala Likert* dengan bentuk *Checklist*.

Setiap pernyataan dibawah ini mohon diberikan respon dengan memberi tanda centang (✓) pilihan pada skala 1-5 dengan rincian sebagai berikut:

1	2	3	4	5
<i>Sangat tidak setuju</i>	<i>Tidak setuju</i>	<i>Kurang setuju</i>	<i>Setuju</i>	<i>Sangat setuju</i>

Pernyataan yang berkaitan dengan :

FAKTOR KUALITAS PELAYANAN (X₁)

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1	Kendaraan transportasi online sesuai dengan yang anda harapkan					
2	Driver transportasi online memiliki kemampuan mengemudi dan mematuhi rambu-rambu lalu lintas					
3	Saya tidak terlalu lama menunggu dalam pemesanan, sampai driver tiba					
4	Transportasi online memberikan jaminan asuransi					

- 5 Driver transportasi online memiliki pengetahuan yang baik berkenaan dengan rute anda
-

Pernyataan yang berkaitan dengan :

FAKTOR MINAT (X_2)

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
6	Anda tertarik dengan fasilitas yang disediakan jasa transportasi online					
7	Jasa transportasi online merupakan sarana yang sangat efektif dan efisien					
8	Anda sangat terbantu dengan fitur-fitur yang disediakan transportasi online					
9	Anda tertarik menggunakan jasa transportasi online dalam jangka waktu panjang.					

Pernyataan yang berkaitan dengan :

FAKTOR EKONOMIS (X_3)

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
----	------------	-----	----	----	---	----

10 Harga yang di tawarkan oleh transportasi online relatif murah

11 Harga yang ditawarkan oleh transportasi online sesuai dengan pelayanan

Harga yang ditawarkan

12 transportasi online relatif lebih murah di banding kendaraan umum lainnya

13 Jasa transportasi online selalu memberikan promo yang menguntungkan anda

Pernyataan yang berkaitan dengan :

PREFERENSI (Y)

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
14	Mencari banyak informasi sebelum melakukan pemakaian jasa transportasi online.					
15	Kebutuhan saya akan layanan transportasi online yang akan saya gunakan sangat tinggi.					
16	Jasa transportasi online merupakan pilihan alternatif.					
17	Merasa yakin akan keputusan					

memakai jasa layanan transportasi online.

18 Jasa transportasi online memudahkan anda menempuh perjalanan maximal dengan biaya minimal.

19 Tidak merasa Kesulitan dalam penggunaan fitur aplikasi

2. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam mengamati langsung kegiatan di wilayah kampus UIN-SU, mulai dari pembukaan aplikasi, pemesanan layanan ojek *online*, pelayanan perjalanan, sampai dengan berakhirnya pemesanan.

3. Studi Dokumentasi

Dokumentasi dalam penelitian ini adalah data tentang sejarah perusahaan transportasi *online* yang diperoleh dari buku, majalah, ataupun dari *website* dan data pendukung lainnya.

F. Definisi Operasional

Dalam penelitian ini ada tiga variabel yang diukur, yaitu Faktor kualitas Pelayanan (X_1), Faktor minat (X_2) Faktor Ekonomi (X_3), sebagai variabel bebas (*independent variabel*), kemudian Preferensi Konsumen dalam memilih Transportasi *Online* (Y) sebagai variabel terikat (*dependent variabel*). Adapun variabel-variabel dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel Kualitas Pelayanan(X_1)

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan yaitu:

- a. Bukti Fisik (*Tangibles*)
- b. Keandalan (*Reliability*)
- c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
- d. Jaminan (*Assurance*)
- e. Empati (*Emphaty*)

2. Variabel Minat(X_2)

Variabel Minat yaitu variabel ketertarikan atau pilihan untuk menggunakan kembali jasa transportasi *online*. Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel minat yaitu: label atau brand suatu produk atau jasa.

3. Variabel Ekonomis(X_3)

Variabel ekonomis yaitu kemampuan bayar atau sejumlah uang yang harus dibayar konsumen untuk Membayar Jasa dengan kualitas yang sesuai. Variabel ini diukur melalui indikator yang meliputi:

- a. Keterjangkauan Harga
- b. Kesesuaian harga dengan kualitas Pelayanan Jasa
- c. Daya saing harga
- d. Discount

4. Variabel Terikat (Y)

Variabel terikat (*dependent variable*) adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel terikat dari penelitian ini

adalah loyalitas konsumen (Y), yaitu orang yang membeli, khususnya yang membeli secara teratur dan berulang-ulang. Pelanggan merupakan seseorang yang terus menerus dan berulang kali datang ke suatu tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan membayar produk atau jasa tersebut. Indikator yang mempengaruhi preferensi konsumen menggunakan jasa transportasi *online*

meliputi:

- a. Melihat produk sebagai sekumpulan atribut.
- b. Tingkat kepentingan atribut berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masing-masing.
- c. Konsumen mengembangkan sejumlah kepercayaan tentang letak produk pada setiap atribut.
- d. Tingkat kepuasan konsumen terhadap produk akan beragam sesuai dengan perbedaan atribut
- e. Konsumen akan sampai pada sikap terhadap merek yang berbeda melalui prosedur evaluasi.

G. Teknik Analisa Data

Untuk mendukung hasil penelitian, data penelitian yang diperoleh akan dianalisis dengan alat statistik melalui bantuan *software SPSS Statistics*. Adapun pengujian-pengujian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk menguji apakah kuesioner layak digunakan sebagai instrumen penelitian atau tidak.

a. Uji Validitas

Menurut Duwi, uji validitas item digunakan untuk mengukur ketepatan suatu item dalam kuesioner atau skala, apakah item-item pada kuesioner tersebut sudah tepat dalam mengukur apa yang ingin diukur, atau bisa melakukan penilaian langsung dengan metode korelasi *person* atau metode *corrected item-total correlation*.⁸

Metode uji validitas ini dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total item. Skor total item adalah penjumlahan dari keseluruhan item. Pengujian validitas instrumen dilakukan dengan menggunakan *SPSS Statistics* dengan kriteria sebagai berikut:

Jika r hitung $>$ r tabel, maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid

Jika r hitung $<$ r tabel, maka pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid

b. Uji Reliabilitas

Menurut Duwi, reliabilitas merupakan tingkat keandalan suatu instrumen penelitian. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang.⁹

Penguji yang dilakukan dengan menggunakan *SPSS Statistics*. Butir pertanyaan sudah dinyatakan valid dalam uji validitas akan ditentukan reliabilitasnya dengan kriteria sebagai berikut:

Jika r alpha $>$ r tabel, maka pertanyaan reliable

Jika r alpha $<$ r tabel, maka pertanyaan tidak reliable

2. Uji Asumsi Klasik

⁸ Duwi Priyatno, *SPSS Analisis Statistik Data Lebih Cepat Lebih Akurat*, (Yogyakarta: Medikom, 2011), h. 24.

⁹ *Ibid.*, h. 27

Sebelum melakukan analisis regresi, agar dapat perkiraan yang efisiensi dan tidak bisa maka dilakukan pengujian asumsi klasik yang harus dipenuhi, yaitu:

a. Uji Normalitas

Tujuan uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal. Uji normalitas pada model regresi digunakan untuk menguji apakah nilai residual terdistribusi secara normal atau tidak.¹⁰ Jadi dalam hal ini yang diuji normalitas bukan masing-masing variabel independen dan dependen tetapi nilai residual yang dihasilkan dari model regresi. Model regresi yang baik adalah yang memiliki residual yang terdistribusikan secara normal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Adanya varians variabel independen adalah konstan untuk setiap nilai tertentu variabel independen (heteroskedastisitas). Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual pada satu pengamatan ke pengamatan yang lain.

c. Uji Multikolinearitas

Artinya variabel independen yang satu dengan yang lain dalam model regresi berganda tidak saling berhubungan secara sempurna. Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas.

3. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara dua atau lebih variabel independen dengan satu variabel dependen yang ditampilkan dalam bentuk persamaan regresi. Variabel independen dilambangkan dengan X_1 ,

¹⁰ Duwi Priyatno, *5 Jam Belajar Olah Data dengan SPSS 17*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2009), hal. 137.

$X_2 \dots X_n$ sedangkan variabel dependen dilambangkan dengan Y.

Analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini menggunakan bantuan aplikasi *software SPSS Statistics*. Bentuk persamaannya adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Dimana:

Y: Preferensi konsumen

a : Konstanta

X_1 : Kualitas Pelayanan

X_2 : Minat

X_3 : Ekonomis

e : Standart error

Suatu perhitungan secara statistik disebut signifikan secara statistik apabila nilai uji statistiknya berada dalam daerah kritis (daerah dimana H_0 ditolak). Sebaliknya, disebut tidak signifikan bila nilai uji statistiknya berada dalam daerah dimana H_0 diterima.

4. Uji Hipotesis

Uji hipotesis adalah prosedur untuk menguji pendugaan suatu fenomena dari perilaku konsumen atau perilaku pasar. Hipotesis merupakan hasil akhir dari proses berpikir deduktif (logika deduktif). Logika deduktif adalah menganut asas koherensi, mengingat premis merupakan informasi yang bersumber dari pernyataan yang telah teruji kebenarannya, maka hipotesis yang dirumuskan akan mempunyai derajat kebenaran yang tidak jauh berada dengan premis.¹¹ Model regresi yang sudah

¹¹ Muhammad, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Rajawali, 2008), h. 76.

memenuhi syarat asumsi klasik akan digunakan untuk menganalisis kelanjutan data melalui pengujian hipotesis sebagai berikut:

Uji Signifikansi Parsial (uji - t)

Uji - t dilakukan untuk menguji setiap variabel bebas (X) apakah mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Y) secara parsial. Bentuk pengujiannya adalah:

$H_0 : b_1, b_2, b_3 = 0$, artinya variabel bebas (X_1, X_2, X_3), yaitu berupa variabel Lokasi, variabel harga secara parsial tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat (Y) yaitu Preferensi konsumen.

$H_a : b_1, b_2, b_3 \neq 0$, artinya variabel bebas (X_1, X_2, X_3), yaitu berupa variabel kualitas pelayanan, variabel minat, variabel ekonomis, secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat (Y) yaitu Preferensi konsumen.

Kriteria pengambilan keputusan

H_0 diterima jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

H_a diterima jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

Uji Signifikansi Simultan (uji - F)

Uji F dilakukan untuk melihat secara bersama-sama apakah ada pengaruh positif dan signifikan dari variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) model hipotesis yang digunakan dalam uji - F ini adalah:

$H_0 : b_1 = b_2 = b_3 = 0$, artinya variabel bebas (X_1, X_2, X_3), yaitu berupa variabel kualitas pelayanan, variabel minat, variabel ekonomis, secara bersama-sama tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat (Y) yaitu Preferensi konsumen.

Ha : $b_1 \neq b_2 \neq b_3 \neq 0$, artinya variabel bebas (X_1, X_2, X_3), yaitu berupa variabel kualitas pelayanan, variabel minat, variabel ekonomi secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat (Y) yaitu preferensi konsumen.

Kriteria pengambilan keputusan

Ho diterima jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

Ha diterima jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

Uji Koefisien Determinan (R^2)

Koefisien determinan (R^2) pada intinya mengukur seberapa kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat. Jika (R^2) semakin besar (mendekati satu), maka dapat dikatakan bahwa kemampuan menjelaskan variabel bebas (X_1, X_2, X_3) adalah besar terhadap variabel terikat (Y). Hal ini berarti model yang digunakan semakin kuat untuk menerangkan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Sebaliknya jika (R^2) semakin kecil (mendekati nol) maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel bebas (X_1, X_2, X_3) terhadap variabel terikat (Y) semakin kecil. Hal ini berarti model yang digunakan tidak kuat untuk menerangkan pengaruh variabel bebas yang diteliti terhadap variabel terikat.