

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dan jenis penelitian ini datanya berupa angka serta perolehan data tersebut akan dianalisis menggunakan rumus-rumus statistika.²⁰ Menggunakan metode kuantitatif maka dapat diperoleh signifikansi berbeda pada kelompok atau signifikansi antar ikatan variabel yang akan diteliti. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang akan banyak menunjukkan dalam pembuktian teori secara substantif bersumber dari konsep yang muncul dari data empiris.²¹

Pada jenis penelitian ini memiliki tujuan agar mendapatkan ada atau tidaknya pengaruh antar dua variabel atau lebih, variabel yang dimaksudkan yaitu pengaruh *E-service quality* terhadap *E-satisfaction* pada penggunaan grab di kalangan mahasiswa Psikologi Islam IAIN Kediri. Maka variabel yang akan diuji pada penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu variabel Independen (X) dan Variabel Dependen (Y) yang dimaksud dengan variabel tersebut yaitu:

Variabel Independen (X) : *E-Service quality*

Variabel Dependen (Y) : *E-Satisfaction*

²⁰ Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), 5.

²¹ Mujahid, *Macam Dan Teknik Penulisan Karya Ilmiah* (Cirebon: Pangger, 2004), 106.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono populasi sebagai wilayah generalisasi terdiri atas objek atau subjek yang memiliki kualitas atau karakteristik tertentu dapat ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian akan ditarik kesimpulan.²² Sedangkan menurut Hadjar, populasi ialah kelompok besar pada individu yang memiliki karakteristik umum yang sama.²³

Adapun populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif program studi Psikologi Islam di Fakultas Ushuluddin dan Dakwah di IAIN Kediri angkatan 2019 sampai 2022. Jumlah populasi dari penelitian ini adalah 860 subjek.

Tabel 2.1 Jumlah populasi

No	Angkatan	Jumlah Mahasiswa
1	2019	213
2	2020	184
3	2021	216
4	2022	247
Jumlah Total		860

2. Sampel

Menurut Sugiyono, sampel merupakan bagian dari populasi yang akan diteliti oleh peneliti, sampel dapat diartikan sebagai bagian dari populasi yang ditentukan berdasarkan pada prosedur yang telah ditetapkan

²² Ibid, 80.

²³ Purwanto, Metode Penelitian Kuantitatif (Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2010), 241.

sehingga mampu mewakili populasi. Teknik pengambilan sampel adalah suatu teknik yang dipakai untuk mengambil sampel yang telah ditetapkan.²⁴

Dalam penelitian ini menggunakan teknik probability sampling yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Kemudian, responden yang dipilih menggunakan accidental sampling yaitu teknik pengambilan sampel sederhana yang dilakukan secara acak, dikatakan sederhana karena pemilihan sampel dilakukan tanpa harus memperhatikan strata yang ada pada populasi tersebut.²⁵ Cara yang ditempuh dalam penelitian ini dengan mengundi sampel penelitian. Untuk menentukan besaran sampel, peneliti menggunakan rumus Slovin. Cara menghitung sampel menggunakan rumus Slovin adalah sebagai berikut:²⁶

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

Keterangan:

n = jumlah sampel yang dicari

N = jumlah populasi

e = margin eror yang ditoleransi

Berdasarkan rumus di atas, diketahui jumlah total populasi yaitu 860 mahasiswa, sehingga banyaknya sampel pada penelitian ini berjumlah 89 mahasiswa.

3. Teknik Pengumpulan Data

²⁴ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif (Bandung: Alfabeta, 2019), 81.

²⁵ Ibid, 82.

²⁶ Priyono, Metode Penelitian Kuantitatif (Sidoarjo: Zifatama Publishing, 2014), 120.

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini ialah :

A. Metode Kuesioner

Kuesioner adalah metode pengumpulan data yang akan dapat dilakukan dengan cara memberikan tulisan berisi pertanyaan ataupun pernyataan kepada responden untuk dijawab.²⁷ Menurut Ridwan penyebaran kuisisioner bertujuan sebagai pencarian informasi secara lengkap tentang suatu masalah dari para responden tanpa merasa akan khawatir jika para responden memberikan tanggapan yang tidak berdasarkan fakta pada saat menjawab sebuah pertanyaannya.²⁸

Langkah pertama ialah membuat daftar-daftar pertanyaan terlebih dahulu dan melalui google form, kemudian link google form tersebut akan diberikan ataupun disebarakan kepada responden baik secara *online* atau melalui *messaging platform* seperti contohnya aplikasi whatsApp atau telegram untuk dapat memperoleh data secara langsung dari para responden.

4. Instrumen Penelitian

Instrument penelitian adalah alat yang digunakan untuk melakukan data penelitian. Kualitas instrument akan menentukan kualitas data yang terkumpul.²⁹ Sedangkan instrument yang digunakan pada penelitian ini menggunakan skala Likert, dimana skala ini memiliki satuan pengukuran yang standar serta jarak dari masing-masing kategori dapat diketahui.

²⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif ...*, 142.

²⁸ Riduwan. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*, (Bandung: Alfabeta 2013) 99.

²⁹ Widodo, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Raja Grasindo Persada, 2017), 89.

Skala Likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur persepsi, sikap dan pendapat dari seseorang atau kelompok mengenai fenomena sosial atau variabel penelitian. Dengan menggunakan skala Likert, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi beberapa indikator, kemudian indikator tersebut dijadikan tolak ukur untuk menyusun aitem instrument berupa pertanyaan atau pernyataan dengan bentuk skala favorable dan skala unfavorable.³⁰ Adapun skala yang digunakan antara lain:

1. Skala *E-Service quality*

Tabel 2.2 Skala Likert

Jawaban	Favorable	Unfavorable
Sangat Setuju (SS)	4	1
Setuju (S)	3	2
Tidak Setuju (TS)	2	3
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	4

Tabel 2.3 Blue prit E-Service Quality

Variabel	Dimensi	Indikator	Aitem		Jumlah aitem
			F	UF	
E-Service Quality (X)	Ease of use	Kemudahan sebuah situs untuk digunakan oleh konsumen.	1, 2	3,4	4

³⁰ Ibid, 93.

Ribbink, VanRiel, Liljander dan Streukens		Informasi yang ada di situs mudah diakses dan berfungsi pada semestinya.	5,6	7,8	4
(2004)					
		Kemudahan dalam melakukan pemesanan.	9,10	11,12	4
	E-Scape	Kemudahan navigasi dalam mengoperasikan sebuah aplikasi.	13,14	15,16	4
		Penggunaan warna dalam situs maupun aplikasi nyaman untuk digunakan	17,18	19,20	4
		Desain yang dipilih memudahkan pengguna dalam menggunakan situs maupun aplikasi tersebut	21,22	23,24	4

		Aplikasi maupun situs memberikan tingkat servie yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen	25, 26	27, 28	4
	Customization	Konsumen dapat memberikan masukan berdasarakan pembelian sebelumnya.	29, 30	31, 32	4
		Konsumen dapat memberikan informasi lain berupa masukan atas pengalaman penggunaan aplikasi maupun situs	33, 34	35,3 6	4
	Responsiveness	Cepat tanggap dalam membalas	37, 38	39, 40	4

		pertanyaan yang diajukan oleh konsumen			
		Kecepatan dalam memproses pesanan yang diajukan oleh konsumen	41, 42	43, 44	4
	Assurance	Perusahaan menjaga kerahasiaan data pribadi konsumen	45, 46	47, 48	4
		Perusahaan menjamin keamanan dalam bertransaksi	49, 50	51, 52	4
Jumlah aitem					52

2. Skala *E-Satisfaction*

Tabel 2.4 Skala Likert

Jawaban	Favorable	Unfavorable
Sangat Setuju (SS)	4	1
Setuju (S)	3	2
Tidak Setuju (TS)	2	3

Sangat Tidak Setuju (STS)	1	4
---------------------------	---	---

Tabel 2.5 Blue print E-Satisfaction

Aspek	Dimensi	Indikator	Aitem		Jumlah aitem
			F	UF	
	Usefulness	Konsumen merasakan manfaat dari fitur-fitur yang ada pada aplikasi maupun situs	53, 54	55,56	4
		Konsumen merasa adanya kecocokan sistem dengan gaya hidup sekarang.	57,58	59,60	4
	Enjoyment	Konsumen merasa mudah dalam menggunakan aplikasi maupun situs tersebut.	61, 62	63, 64	4
		Konsumen merasa nyaman menggunakan aplikasi maupun situs tersebut	65, 66	67, 68	4
	Past Experience	Konsumen merasa puas dengan pengalaman yang diberikan saat bertransaksi dengan perusahaan.	69, 70	71, 72	4
	Decision	Keputusan dari konsumen untuk menggunakan atau tidak menggunakan media	73, 74	75, 76	4

		elektronik yang ditawarkan dan keputusan untuk berpindah media.			
Jumlah aitem					24

5. Analisis Data

Analisis data adalah proses pelacakan dan pengaturan secara sistematis terhadap data yang diperoleh agar dapat dipresentasikan semuanya kepada orang lain.³¹ Analisa dapat dilakukan apabila data-data yang diperlukan telah terkumpul dan selanjutnya data tersebut digunakan untuk menarik kesimpulan yang obyektif dan logis. Adapun langkah-langkah mengolah data setelah terkumpul adalah :³²

1. *Editing*

Data yang masuk (raw data) perlu diperiksa apakah terdapat kekeliruan-kekeliruan dalam pengisiannya. Barangkali ada yang tidak lengkap, palsu, tidak sesuai, dan sebagainya. Pekerjaan mengoreksi atau melakukan pengecekan ini disebut editing. Jawaban yang didapat dari responden perlu diadakan pembersihan atau pemeriksaan kembali karena tidak semua jawaban yang diberikan responden itu benar, apakah semua jawaban sudah dijawabnya, apakah sudah benar dan sesuai dengan keadaan, dan lain-lain.

2. *Coding dan Categorizing*

Proses berikutnya adalah coding, yaitu pemberian atau pembuatan kode-kode pada tiap-tiap data yang termasuk dalam kategori yang

³¹ Tanzeh, Pengantar Metode Penelitian.,103.

³² Marzuki, Metodologi Riset(Yogyakarta: Bagian Penerbit Fakultas Ekonomi UII, 2000), 81.

sama. Sedangkan kategori adalah penggolongan data yang ada pada daftar pernyataan kedalam kategori variabelnya masing-masing. Dalam penelitian ini coding dan categorizing adalah sebagai berikut:

- a. Untuk variabel pertama, yaitu kepuasan konsumen (X).
- b. Untuk variabel kedua, yaitu loyalitas pelanggan (Y).

3. *Scoring*

Scoring adalah memberikan skor terhadap item-item yang perlu diberi skor. Proses ini adalah pemberian skor atau angka pada lembar jawaban angket tiap subyek, tiap skor dari item pernyataan dari angket ditentukan sesuai dengan peringkat option (pilihan).

Penentuan skor untuk pernyataan adalah sebagai berikut:

- a. Sangat Setuju (SS) bobot nilai : 4
- b. Setuju (S) bobot nilai : 3
- c. Tidak Setuju (TS) bobot nilai : 2
- d. Sangat Tidak Setuju (STS) bobot nilai : 1

4. *Tabulasi* (Penyusunan Tabel)

Tabulasi adalah membuat tabel-tabel yang berisikan data yang telah diberi kode sesuai dengan analisis yang dibutuhkan. Jawaban-jawaban yang serupa dikelompokkan dengan cara teliti dan teratur, kemudian dihitung dan dijumlahkan berapa banyak peristiwa atau gejala atau item yang masuk dalam peristiwa.

5. *Processing* (Proses)

Pocessing adalah menghitung dan mengolah atau menganalisis data dengan statistik.³³ Pada tahap ini peneliti menggunakan bantuan program SPSS (Statistical Product and Service Solutions) 16 dengan menggunakan analisis statistik sebagai berikut:

a. Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan suatu ukuran yang dapat menunjukkan tingkat kevalidan suatu instrumen ataupun skala. Skala yang valid memiliki bobot vaiditas yang tinggi dan jika vaiditas menunjukkan rendah maka skala akan dinilai kurang valid.³⁴

Dalam penelitian dilakukan professional judgement dari tim dosen ahli. Selanjutnya, apabila data tersebut telah dianggap dapat memenuhi syarat penelitian, maka pengambilan data dapat dilaksanakan.

Kemudian akan dilakukan analisis faktor, dengan cara mengkorelasikan antar skor aitem dengan skor total menggunakan metode koefisien korelasi Product Moment Carl Pearson dari aplikasi statistic SPSS versi 26 for windows. Peneliti memilih SPSS dengan versi 26, karena merupakan versi terbaru dari aplikasi SPSS. Dengan hal itu dapat menunjukkan hasil yang lebih akurat dalam penggunaan aplikasi tersebut dalam penelitian.

³³ rasetyo, Metodologi Penelitian Kuantitaif .,171

³⁴ Riduwan, dkk, Cara Mudah Belajar SPSS17.0 dan Aplikasi Statistik Penelitian, (Bandung: Alfabet, 2013),73

2. Uji Reabilitas

Uji realibilitas merupakan sebuah uji yang dapat menunjukkan konsistensi dari alat ukur dalam mengukur gejala yang sama. Suatu instrumen dapat dikatakan reliabel jika dalam beberapa kali pengukuran ataupun pengujian dapat memperoleh hasil yang relatif sama dan belum mengalami perubahan. Dalam penelitian ini yang akan digunakan adalah uji reliabilitas dengan menggunakan metode Alpha Cronbach dari aplikasi statistic SPSS 26. Suatu konstruk atau variabel dapat dikatakan reliabel jika dapat memberikan nilai Cronbach Alpha $> 0,6$.³⁵

b. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik bertujuan sebagai menilai suatu model regresi, apakah ada masalah pada asumsi klasik atau tidak. Ada tiga uji asumsi klasik yang ada pada penelitian ini, yaitu :

1. Uji Normalitas Data

Uji normalitas berfungsi untuk menguji apakah dalam suatu populasi sudah terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik merupakan model yang mempunyai distribusi normal atau mendekati normal. Data dapat dikatakan berdistribusi normal atau tidak akan dapat dilihat dan diuji dari penyebaran data dalam garis diagonal dari grafik. Ada beberapa

³⁵ Ibid.

cara untuk dapat mengetahui data tersebut normal atau tidak, yaitu :

a. Uji *Kolmogorof-Smirnov*

Nilai Kolmogorof Smirnov adalah cara yang dapat dipakai untuk dapat melihat distribusi normal data, kriteria di dalam pengujian ini adalah jika signifikansi > 0.05 berarti data berdistribusi normal jika signifikansi < 0.05 berarti data tidak terdistribusi secara normal.

b. *Normal Probability Plot (P-plot)*

Uji P-P Plot bisa dikatakan normal jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan penyebaran tersebut datanya dapat mengikuti garis diagonal.

2. Uji Autokorelasi

Menurut Makridakis sebagaimana yang dikutip oleh Wahid Sulaiman menyatakan bahwa untuk mendeteksi ada atau tidaknya autokorelasi maka dilakukan pengujian Durbin-Watson (DW) dengan kemungkinan sebagai berikut:

- a. Jika dW lebih kecil dari dL atau lebih besar dari $(4-dL)$ maka H_0 ditolak, yang berarti terdapat autokorelasi.
- b. Jika dW terletak diantara dU dan $(4-dU)$, maka H_0 diterima, yang berarti tidak ada korelasi.

c. Jika dW terletak antara dL dan dU atau diantara $(4-dU)$ dan $(4-dL)$, maka tidak menghasilkan kesimpulan yang pasti.³⁶

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan sebagai pengujian apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain.³⁷

Asumsi heteroskedastisitas adalah apabila variansi dari faktor pengganggu selalu sama pada data pengamatan yang satu ke data pengamatan lain, apabila berbeda data tersebut bersifat homoskedastisitas. Model regresi yang baik adalah ketika homoskedastis dan tidak terjadi heteroskedastisitas. Kriteria di dalam uji heteroskedastisitas yaitu jika nilai signifikansi > 0.05 maka dapat disimpulkan tidak terjadi adanya heteroskedastisitas. Sebaliknya jika nilai signifikansi < 0.05 maka akan terjadi heteroskedastisitas.

4. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan sebagai cara untuk dapat mengetahui apakah variabel bebas memiliki kemiripan atau tidak dengan variabel bebas lainnya ada di dalam satu model. Uji multikolinearitas diukur melalui nilai toleran dan Variance Inflation Factor (VIF). Jika nilai toleran $> 0,10$ dan nilai VIF $< 10,00$ dapat diartikan bahwa tidak terjadi multikolinearitas atau

³⁶ Wahid Sulaiman, Analisis Regresi Menggunakan SPSS: Contoh Kasus dan Pemecahannya (Yogyakarta: Andi, 1983), 89

³⁷ J. Supranto, *Statistik Teori dan Aplikasi, Edisi ke-7*, (Jakarta: Erlangga, 2009), 276.

kemiripan terhadap data yang telah di uji, sebaliknya jika nilai toleran <0.10 dan nilai VIF $>10,00$ dapat diartikan terjadi multikolieritas.

5. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk melihat ada atau tidaknya pengaruh dari antar variabel serta untuk membuktikan hipotesis.

i. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji Koefisien determinasi berfungsi sebagai pengukur seberapa jauh kemampuan sebuah model yang menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi merupakan antara nol dan satu.

ii. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji T)

Uji Signifikansi T digunakan sebagai cara untuk melihat signifikansi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Asumsi dalam Uji T merupakan jika T_{hitung} lebih besar dari T_{tabel} dan tingkat signifikansi kurang dari 0,05. Maka dapat disimpulkan variabel bebas secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat.

c. Analisis Deskriptif

Data yang diperoleh kemudian dideskripsikan agar pembaca bisa mudah dalam memahaminya. Data ini berguna untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pada pelayanan grab.

Untuk menghitung penilaian responden dapat digunakan klasifikasi Tingkat Capaian Responden (TCR) dengan rumus sebagai berikut :

$$TCR = \frac{Skor\ rata-rata}{n} \times 100$$

Menurut Riduwan menjabarkan kriteria jawaban responden sebagai berikut:³⁸

Tabel 3.1 Rentang Skala TCR

No.	Rentang Skala	Kategori
1.	90%-100%	Sangat baik
2.	80%-89%	Baik
3.	65%-79%	Cukup baik
4.	55%-64%	Kurang baik
5.	0%-54%	Tidak baik

³⁸ Riduwan, *Metodologi Penelitian*, (Bandung : Alfabeta, 2010) 88