

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Obyek Dan Lokasi Penelitian

Obyek dari penelitian ini adalah para Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Soegijapranata Semarang, yang berada di Jl. Pawiyatan Luhur Sel. IV No.1, Bendan Duwur, Kec. Banyumanik, Kota Semarang, Jawa Tengah. Alasan peneliti memilih Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Soegijapranata Semarang adalah karena sebagian besar mahasiswa tidak jauh dari penggunaan smartphone yang bisa memudahkan dalam melakukan aktivitas.

3.2 Populasi, Sampel, Dan Teknik Pengambilan Sampling

3.2.1 Populasi Penelitian

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 (Sugiyono, 2016). Populasi dari penelitian ini adalah para mahasiswa fakultas ekonomi Universitas Soegijapranata.

3.2.2 Sampel Penelitian

Mahasiswa tersebut terdiri dari 1.006 mahasiswa program studi akuntansi, 1.267 mahasiswa program studi manajemen, dan 237 mahasiswa program studi perpajakan. Sehingga jumlah dari populasi dari penelitian ini adalah 2510 mahasiswa.

Penentuan jumlah sampel didasarkan dari rumus slovin. Adapun penentuan jumlah sampel menurut rumus Slovin adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$
$$n = \frac{2510}{1 + 2510 \cdot 0,10^2} n = \frac{2510}{1 + 25,1}$$

$$n = \frac{2510}{26,1}$$

$$n = 96,16$$

Dimana : n = ukuran sampel

e = error (10%)

N = ukuran populasi

Berdasarkan dari perhitungan rumus slovin tersebut, maka peneliti mendapatkan jumlah *sample* sebanyak 96,16 yang dibulatkan menjadi 96 responden.

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *proportional random sampling*, *Purposive sampling* dan *Snowball sampling*. *proportional random sampling* adalah teknik pengambilan sample dimana mengambil subyek dari setiap strata atau kelompok atau setiap wilayah ditentukan seimbang, dengan banyaknya subyek dalam masing-masing strata atau wilayah (Arikunto, 2006). *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampling dengan kondisi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk menyesuaikan tujuan dari penelitian. *Snowball sampling* adalah teknik yang awal mulanya jumlahnya kecil, kemudian responden disuruh memilih sahabatnya intik dijadikan sampel begitu seterusnya.

Dalam penelitian ini mula mula populasi dikelompokan menurut program studi, selanjutnya untuk masing – masing program studi akan diambil sampel secara proporsional sebagai berikut:

Program Studi	Jumlah Mahasiswa	Proporsi (%)
Manajemen	1267	Manajemen/Feb*100
Akuntansi	1006	Akuntansi/Feb*100
Perpajakan	237	Perpajakan/Feb*100

$$\text{Manajemen} = \frac{1267 \times 100}{2510} = 50,47$$

$$\text{Akuntansi} = \frac{1006 \times 100}{2510} = 40,07$$

$$\text{Perpajakan} = \frac{237 \times 100}{2510} = 9,40$$

Jumlah sampel yang telah ditentukan menggunakan rumus slovin sebesar 96 responden. Selanjutnya didistribusikan sesuai dengan proporsi mahasiswa masing-masing program studi

Program Studi	Proporsi (%)	Jumlah Sampel
Manajemen	50,47	96*Proporsi Manajemen
Akuntansi	40,07	96*Proporsi Akuntansi
Perpajakan	9,04	96*Proporsi Perpajakan

Manajemen = $96 * 50,47\% = 48,45$ menjadi 48 responden

Akuntansi = $96 * 40,07\% = 38,85$ menjadi 39 responden

Perpajakan = $96 * 9,04\% = 9,02$ menjadi 9 responden

Sehingga dari keseluruhan sampel prodi tersebut adalah $39 + 48 + 9 = 96$ responden.

Agar sampel sesuai dengan tujuan penelitian maka digunakan *purposive sampling*, yang mana sample tersebut memiliki kriteria sebagai berikut:

- 1) Mahasiswa aktif Fakultas Ekonomi Universitas Soegijapranata yang mengambil antara jurusan akuntansi, manajemen, atau perpajakan.
- 2) Memiliki *smartphone* yang terdapat aplikasi GOJEK.
- 3) Memiliki akun pada aplikasi GOJEK.
- 4) Menggunakan aplikasi GOJEK minimal 3x dalam sebulan terakhir.

3.3 Jenis Dan Metode Pengumpulan Data

3.3.1 Jenis dan Sumber Data

Penelitian menggunakan data primer. Data primer adalah data yang dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa unika yang menggunakan aplikasi GOJEK. Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini yaitu:

- 1) Persepsi pelanggan terhadap efisiensi aplikasi GOJEK.

- 2) Persepsi pelanggan terhadap fulfillment aplikasi GOJEK.
- 3) Persepsi pelanggan terhadap system availability aplikasi GOJEK.
- 4) Persepsi pelanggan terhadap privacy aplikasi GOJEK.

Data – data tersebut dikumpulkan dengan metode atau pendekatan kuesioner.

3.3.2 Teknik pengumpulan data

Dalam penelitian ini teknik yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data menggunakan kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2013).

Proses pengumpulan data kuesioner sebagai berikut:

- a. Peneliti membuat kuesioner menggunakan *googleform*.
- b. Peneliti memberikan *link* kuesioner kepada para sahabat peneliti yang merupakan mahasiswa aktif Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unika Soegijapranata Semarang, yang sebagian besar mahasiswa Program Studi Manajemen
- c. Sahabat peneliti membagikan *link* kuesioner kepada sahabatnya yang juga merupakan mahasiswa aktif Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unika Soegijapranata Semarang khususnya yang merupakan Program Studi Perpajakan dan Akuntansi.
- d. Responden mengisi kuesioner yang diberikan oleh peneliti, dan mengisi kuesioner yang diberikan sesuai dengan petunjuk.
- e. Kuesioner yang sudah selesai diisi oleh responden otomatis terdata dalam sistem *googleform* dan selanjutnya diolah oleh peneliti.

1. Validitas dan Reliabilitas Kuesioner/Angket

Peneliti menggunakan skala penelitian likert. Skala likert adalah penilaian yang melibatkan beberapa statement yang mengekspresikan sikap yang disukai atau tidak disukai terhadap suatu pendapat dengan rentang penilaian

dari “sangat setuju” yang memiliki skor sebanyak 5 hingga “sangat tidak setuju” yang memiliki skor 1.

3.4 Validitas Dan Reliabilitas Instrumen

3.4.1 Uji Validitas

Menurut (Ghozali, 2016) uji validitas adalah suatu alat uji yang digunakan untuk menguji valid atau tidaknya suatu kuesioner. Jika kuesioner valid maka kuesioner tersebut dapat digunakan untuk mengukur sampel yang seharusnya diukur. Perhitungan valid atau tidaknya suatu pertanyaan dihitung dari perbandingan r tabel dan r hitung. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan alat bantu SPSS untuk menguji validitas instrumen.

Item pada kuesioner dapat dinyatakan valid jika r hitung $>$ r tabel dengan tingkat signifikansi sebesar 5% atau 0,05. Kriteria penilaian uji validitas ada dua, yaitu:

- a. Apabila r hitung $>$ r tabel maka item pertanyaan kuesioner dinyatakan valid.
- b. Apabila r hitung $<$ r tabel maka item pernyataan kuesioner dinyatakan tidak valid.

Berdasarkan tabel 3.1 dapat di lihat bahwa nilai r hitung pada setiap item pernyataan pada masing - masing variabel lebih besar dari r tabel. Hal ini dapat disimpulkan bahwa item pernyataan dalam penelitian ini adalah valid.

Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas

Indikator	Item Pernyataan	r - hitung	r -tabel	Keterangan
Efisiensi (X1)	mudah untuk mengerti tampilan aplikasi GOJEK	0,753	0,1689	<i>Valid</i>
	Aplikasi GOJEK dapat dibuka dengan cepat	0,671	0,1689	<i>Valid</i>
	informasi pada aplikasi GOJEK	0,714	0,1689	<i>Valid</i>

	teroganisir dengan baik			
	aplikasi GOJEK dapat membuat aktivitas menjadi lebih mudah	0,587	0,1689	<i>Valid</i>
Pemenuhan kebutuhan (X2)	aplikasi GOJEK memberikan beragam layanan.	0,673	0,1689	<i>Valid</i>
	aplikasi GOJEK memberikan rincian pesanan secara lengkap	0,673	0,1689	<i>Valid</i>
	aplikasi GOJEK memiliki daftar toko atau outlet yang lengkap	0,651	0,1689	<i>Valid</i>
	aplikasi GOJEK memberikan informasi produk yang tersedia	0,670	0,1689	<i>Valid</i>
	aplikasi GOJEK dapat menampilkan lokasi <i>driver</i> berada	0,601	0,1689	<i>Valid</i>
	aplikasi GOJEK dapat menjalankan lebih dari satu pesanan dalam waktu yang sama.	0,578	0,1689	<i>Valid</i>
	aplikasi GOJEK memberikan penawaran promo yang menarik.	0,444	0,1689	<i>Valid</i>
Ketersediaan Sistem (X3)	aplikasi GOJEK mudah mendapatkan <i>driver</i>	0,669	0,1689	<i>Valid</i>
	transaksi pada aplikasi GOJEK tidak sering terjadi kendala	0,700	0,1689	<i>Valid</i>
	aplikasi GOJEK dapat tetap digunakan saat adanya pembaharuan (<i>update</i>) aplikasi	0,658	0,1689	<i>Valid</i>
Jaminan Keamanan (X4)	aplikasi GOJEK melindungi data pribadi konsumen (alamat, nomor telepon, email)	0,785	0,1689	<i>Valid</i>
	aplikasi GOJEK melindungi data konsumen selama melakukan transaksi.	0,691	0,1689	<i>Valid</i>
	aplikasi GOJEK melindungi data kartu debit konsumen yang bertransaksi.	0,657	0,1689	<i>Valid</i>
Kepuasan Pelanggan (Y)	Saya merasa puas dengan pelayanan GOJEK	0,734	0,1689	<i>Valid</i>
	Layanan GOJEK membuat saya akan kembali menggunakan GOJEK	0,783	0,1689	<i>Valid</i>
	Layanan GOJEK sesuai dengan yang saya harapkan	0,719	0,1689	<i>Valid</i>

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 21

3.4.3 Uji Reliabilitas

Menurut (Sugiyono, 2016) uji reliabilitas merupakan suatu uji untuk menghasilkan instrumen yang dapat digunakan beberapa kali untuk pengukuran obyek yang sama, serta menghasilkan data yang sama. Suatu kuesioner dikatakan *reliable* apabila jawaban responden konsisten dan stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2016). Cara mengukur reliabilitas dari kuesioner penelitian menggunakan rumus Cronbach's Alpha, yaitu:

- a. Apabila hasil koefisien Alpha (α) $> 0,6$ maka kuesioner tersebut reliabel.
- b. Apabila hasil koefisien Alpha (α) $< 0,6$ maka kuesioner tersebut tidak reliabel.

Pada Tabel 3.2 dapat dilihat bahwa pada setiap item yang terdapat di setiap indicator dapat dinyatakan *reliable* dan layak digunakan karena nilai koefisien Cronbach's Alpha (α) $> 0,6$.

Tabel 3.2 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	N of Items	Cronbach's Alpha	Reliabel	Keterangan
Efisiensi (X1)	4	0,842	0,60	Reliabel
Pemenuhan Kebutuhan (X2)	7	0,849	0,60	Reliabel
Ketersediaan Sistem (X3)	3	0,820	0,60	Reliabel
Jaminan Keamanan (X4)	3	0,843	0,60	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	3	0,866	0,60	Reliabel

Sumber : Data diolah menggunakan SPSS 21

3.5 Teknik Analisis Data

3.5.1 Analisis Deskriptif

Menurut (Sekaran, 2006) analisis deskriptif dilakukan untuk mengetahui dan menjadi mampu untuk menjelaskan karakteristik variabel yang diteliti dalam suatu situasi. Analisis deskriptif digunakan untuk pernyataan yang dipilih responden terkait variabel layanan berbasis *online*, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan. Data dalam penelitian ini adalah data persepsional, agar dapat di deskripsikan maka data akan dikuantitatifkan dengan menggunakan skala likert sebagai berikut:

- 1 - Sangat Tidak Setuju
- 2 - Tidak Setuju
- 3 - Cukup
- 4 - Setuju
- 5 - Sangat Setuju

Atas dasar rentan skala tersebut, maka kategori penilai dapat dirumuskan sebagai berikut :

Perhitungan rentan skala :
$$\frac{\text{skala maksimal} - \text{skala minimal}}{\text{jumlah kategori}}$$

Tabel 3.3 Kategori Rentan Skala

Rentan Skala	Kategori
1 - 2,33	Rendah
2,34 - 3,67	Sedang
3,68 - 5	Tinggi

Sumber: Data diolah

3.5.2 Analisis Regresi Linear Berganda

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan analisis regresi linear berganda. Analisis regresi berganda bertujuan untuk mengukur kekuatan

keterkaitan antara variabel-variabel independen yang digunakan terhadap variabel dependen. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas layanan *online* terhadap variabel dependen kepuasan pelanggan yang membentuk rumus sebagai berikut:

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

α = konstanta

β = koefisien regresi

Y = kepuasan pelanggan

X1 = efisiensi

X2 = pemenuhan kebutuhan

X3 = ketersediaan sistem

X4 = jaminan keamanan

E = eror

3.5.3 Uji t (uji parsial)

Uji statistik t pada dasarnya digunakan untuk menguji seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menjelaskan variabel dependen dengan membandingkan nilai t hitung dengan nilai t tabel. Apabila nilai t hitung lebih besar daripada nilai t tabel maka hipotesis yang dibuat dapat diterima atau variabel independen secara individu memberikan pengaruh terhadap variabel dependen yang diuji, dan jika signifikansi dari variabel independen lebih kecil daripada 0,05 maka variabel tersebut memberikan pengaruh yang signifikan.

Pengujian dilakukan dengan menggunakan uji dua sisi dengan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$. Ini berarti bahwa pengambilan resiko dalam mengambil keputusan untuk menolak hipotesis adalah sebesar-besarnya 5%. Penentuan keputusan untuk menerima hipotesis adalah sebagai berikut:

- a. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan signifikansi $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- b. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

H1

Ho: Efisiensi pada layanan berbasis *online* perusahaan GOJEK tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan GOJEK.

Ha: Efisiensi pada layanan berbasis *online* perusahaan GOJEK berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan GOJEK.

H2

Ho: Pemenuhan kebutuhan pada layanan berbasis *online* perusahaan GOJEK tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan GOJEK.

Ha: Pemenuhan kebutuhan pada layanan berbasis *online* perusahaan GOJEK berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan GOJEK.

H3

Ho: Ketersediaan sistem pada layanan berbasis *online* perusahaan GOJEK tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan GOJEK.

Ha: Ketersediaan sistem pada layanan berbasis *online* perusahaan GOJEK berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan GOJEK.

H4

Ho: Jaminan keamanan pada layanan berbasis *online* perusahaan GOJEK tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan GOJEK.

Ha: Jaminan keamanan pada layanan berbasis *online* perusahaan GOJEK berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan GOJEK.

H5

Ho: E-S-Qual tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan

GOJEK.

Ha: E-S-Qual berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan GOJEK.

3.5.4 Uji F (uji simultan)

Uji statistik F digunakan untuk menguji variabel secara simultan untuk melihat pengaruhnya terhadap variabel dependen hal ini dapat dilihat pada tabel anova. Jika nilai $\text{sig} \leq 0,05$ maka terdapat satu atau lebih variabel independen yang dapat mempengaruhi variabel dependen, dan juga $F \text{ hitung} >$ dari $F \text{ tabel}$ hipotesis diterima karena memberikan sebuah pengaruh terhadap variabel dependen.

Dasar pengambilan keputusan sebagai berikut :

1. Pengambilan keputusan berdasarkan nilai probabilitas :
 - a. Jika signifikan ($F < 0,05$), maka H_0 ditolak, H_a diterima
 - b. Jika signifikan ($F > 0,05$), maka H_0 diterima, H_a ditolak
2. Pengambilan keputusan berdasarkan nilai F-hitung :
 - a. Jika $F\text{-hitung} > F\text{-tabel}$, maka H_0 ditolak (ada pengaruh)
 - b. Jika $F\text{-hitung} < F\text{-tabel}$, maka H_0 diterima (tidak ada pengaruh)

3.5.5 Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut (Ghozali, 2016) koefisien determinasi merupakan alat untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah 0 sampai dengan 1. Nilai koefisien determinasi yang mendekati 0 atau sama dengan 0 memiliki kemampuan variabel-variabel independen yang minim dalam menjelaskan variabel dependen. Hal ini juga terjadi sebaliknya dimana nilai koefisien semakin mendekati 1 atau sama dengan 1 yang menandakan bahwa variabel independen yang digunakan dapat menjelaskan dengan baik dan memberikan informasi yang tepat terhadap variabel dependen yang digunakan.

Nilai koefisien determinasi/ pengujian berada di antara nol dan satu. Dasar pengambilan keputusannya sebagai berikut:

- a. Bila nilai adjusted $R^2 = 0$, berarti variabel-variabel independen tidak memiliki kemampuan untuk menjelaskan variabel-variabel dependen.
- b. Bila nilai adjusted R^2 mendekati 1, berarti variabel-variabel independen dapat memberikan hampir seluruh informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

