

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Riset Perpustakaan (*libraray research*)

Riset Perpustakaan (*libraray research*) dilakukan dengan mencari data atau informasi riset melalui membaca jurnal ilmiah, buku-buku referensi dan bahan-bahan publikasi yang tersedia dipergustakaan.<sup>1</sup>

2. Riset lapangan (*field research*)

Riset lapangan (*field research*) adalah melakukan penelitian dilapangan untuk memperoleh data atau informasi secara langsung seperti, mendatangi responden yang berada dirumah, atau konsumen dilokasi pasar, para turis dipusat hiburan (daerah tujuan wisata) dan pelanggan jasa perhotelan, perbankan, kantor pos, serta pengguna alat transportasi umum lainnya.<sup>2</sup> Riset lapangan ini penulis jadikan sebagai jenis penelitian.

---

<sup>1</sup> Rasady Ruslan, *Metode Penelitian: Public Relations dan Komunikasi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003), h. 31

<sup>2</sup>*Ibid.*, h. 32

## **B. Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian Deskriptif kuantitatif yaitu penelitian yang dilakukan untuk mendeskripsikan secara sistematis dan akurat mengenai suatu fakta, atau menggambarkan fenomena secara detail.<sup>3</sup> Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat seberapa jauh variabel bebas mempengaruhi variabel terikat, baik secara langsung maupun secara tidak langsung, dalam penelitian ini akan dijelaskan pengaruh masing-masing variabel independen yaitu : Harga (X1), Kualitas Pelayanan (X2) terhadap variabel dependen yaitu : Kepuasan konsumen (Y) GO-JEK pada Mahasiswa UIN Imam Bonjol Padang.

## **C. Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di kampus II UIN Imam Bonjol Padang yang beralamat di Jln. M. Yunus Lubuk Lintah Padang dalam rentang waktu mulai dari bulan Januari 2018 sampai selesai.

## **D. Populasi dan Sampel**

### **1. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek atau objek dengan kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup>Etta Mamang Sangatji, *Metodologi Penelitian: Pendekatan Praktis dalam Penelitian*, (Yogyakarta: Andi Offset 2010), h. 21

<sup>4</sup>*Ibid.*, h. 185

**Tabel 3.1**  
**Populasi Pengguna GO-RIDE Mahasiswa UIN Imam Bonjol Padang**  
**Tahun Ajaran 2017/2018**

No	Fakultas	Populasi	
		P	L
1.	Adab dan Humaniora	106	29
2.	Dakwah dan Ilmu Komunikasi	161	32
3.	Ekonomi dan Bisnis Islam	149	26
4.	Syari'ah	227	37
5.	Tarbiyah dan Keguruan	467	50
6.	Ushuluddin	100	15
	Jumlah Populasi	1.399	

Sumber: Observasi tanggal 02Maret sampai 31Mei 2018

Dalam penelitian ini yang dijadikan populasi adalah Mahasiswa UIN Imam Bonjol Padang yang menggunakan transportasi *online* GO-JEK khususnya GO-RIDE yaitu sebanyak 1.399 orang.

## 2. Sampel

sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi .<sup>5</sup> Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan tehnik *simple random sampling* (sampel acak sederhana) merupakan tehnik pengambilan sampel yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang

<sup>5</sup>*Ibid.*, h. 186

ada dalam populasi tersebut.<sup>6</sup> Alasan penulis menggunakan tehnik sampel ini adalah karena populasinya bersifat homogen atau memiliki karakter yang sama yaitu Mahasiswa UIN Imam Bonjol Padang yang menggunakan GO-RIDE.

Tekhnik *simple random sampling* ini merupakan sampel *probability* merupakan tehnik sampling yang memberikan peluang yang sama bagi seluruh anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.<sup>7</sup>

**Tabel 3.2**  
**Sampel Pengguna GO-RIDE Mahasiswa UIN Imam Bonjol Padang**  
**Tahun Ajaran 2017/2018**

No	Fakultas	Sampel 10% dari Populasi	
		P	L
1.	Adab dan Humaniora	11	3
2.	Dakwah dan Ilmu Komunikasi	16	3
3.	Ekonomi dan Bisnis Islam	15	3
4.	Syari'ah	23	4
5.	Tarbiyah dan Keguruan	47	5
6.	Ushuluddin	10	1
	Jumlah Populasi	141	

<sup>6</sup>Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*, (Depok: PT. Raja Grafindo Persada), h. 76

<sup>7</sup>*Ibid.*, h. 75

Menurut Suharsimi Arikunto apabila populasinya kurang dari 100% lebih baik diambil semua untuk dijadikan sampel sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Tetapi, jika jumlah populasinya besar dari 100, maka sampelnya bisa diambil sebesar 10-15% atau 20-25% itu semua tergantung kepada kemampuan peneliti dilihat dari waktu, tenaga dan dana yang dimilikinya.<sup>8</sup> Karena populasinya banyak yaitu 1.399 maka penulis mengambil sampelnya yaitu 10% dari jumlah populasi yaitu 141 sampel.

#### **E. Defenisi Operasional**

Adapun defenisi operasinal pada penelitian ini adalah :

1. Variabel Independen (variabel bebas)
  - a. Harga ( $X_1$ ) adalah jumlah uang (satuan moneter) atau aspek lain (non-moneter) yang mengandung kegunaan tertentu yang diperlukan untuk mendapatkan suatu produk.<sup>9</sup> Harga dijadikan patokan untuk mendapatkan produk atau jasa yang beredar dipasaran.
  - b. Kualitas pelayanan ( $X_2$ ) adalah nilai plus yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen yang bisa mengakibatkan konsumen loyal dan puas terhadap produk atau jasa tersebut.

---

<sup>8</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Peneitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006), h. 134

<sup>99</sup> Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa (prinsip, penerapan, penelitian)*, (Yogyakarta: C.V Andi Offset 2014), h. 465

Kualitas pelayanan juga bisa diartikan totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung kepada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.<sup>10</sup>

## 2. Variabel Dependen (variabel terikat)

Kepuasan konsumen (Y) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja dan hasil suatu produk atau jasa serta kesesuaian dengan harapannya.<sup>11</sup>

## F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket/kuisisioner yang berisi pertanyaan atau pernyataan dengan menggunakan *Skala Likert*. Skala likert adalah suatu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang atau kelompok tentang subjek, objek atau kejadian tertentu.

Adapun langkah-langkah pembuatan angket adalah sebagai berikut:

1. Sebelum angket dibuat, terlebih dahulu disusun yang menjadi indikator penentu angket. Angket berpedoman pada skala *likert* yang telah dimodifikasi.

---

<sup>10</sup>Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran Jilid 1*, (Jakarta : Erlangga, 2009), h. 143

<sup>11</sup>*Ibid.*, h. 139

2. Membuat kisi-kisi dan menyusun butir-butir pernyataan atau pertanyaan yang berhubungan dengan indikator yang telah ditetapkan. Untuk membuat pedoman penyusunan kuesioner atau angket, penulis mencari indikator dari setiap variabel, seterusnya menjabarkannya dalam bentuk butir-butir pernyataan
3. Untuk pembagian pertanyaan atau pernyataan angket, peneliti membagi kedalam beberapa bagian, yang mana bagian pertama tentang identitas responden, bagian kedua tentang variabel dependen, dan bagian ketiga tentang variabel independen.

Tabel 3.3

**Prosedur Penyusunan Instrumen Variabel Independen Harga (X1)**

Variabel	Indikator Pengukuran	Butir	Jumlah
Harga (X1)	Persepsi harga	1	1
	Prosedural harga	2,4	2
	Kewajaran harga	3	1
Total			4

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Tabel 3.4

**Prosedur Penyusunan Instrumen Independen Kualitas Pelayanan (X2)**

Variabel	Indikator Pengukuran	Butir	Jumlah
Kualitas Pelayanan (X2)	Keandalan ( <i>reliability</i> )	1,2,3,4	4
	Ketanggapan ( <i>responsiveness</i> )	1,2,3	3
	Jaminan dan Kepastian ( <i>assurance</i> )	1,2,3,4	4
	Empati ( <i>emphaty</i> )	1,2,3,4	4
	Berwujud ( <i>tangible</i> )	1,2,3,4	4
Total			19

**Tabel 3.5****Prosedur Penyusunan Instrumen Dependen Kepuasan Konsumen (Y)**

Variabel	Indikator Pengukuran	Butir	Jumlah
<b>Kepuasan Konsumen (Y)</b>	Harga	1	1
	Kualitas Pelayanan	2,3,4,5,6	5
<b>Total</b>			6

*Sumber: Data Primer Diolah, 2018*

Penyusunan instrument pada variabel dependen kepuasan konsumen (Y) dilakukan sesuai dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen yang dijadikan sebagai variabel independen yaitu harga (X1) dan kualitas pelayanan (X2)

Pernyataan yang disajikan dalam kusioner ini adalah pernyataan tertutup, yaitu model pernyataan tersebut disediakan jawabannya, sehingga responden hanya memilih dari alternatif jawaban yang sesuai dengan pendapat dan pilihannya, alat ukur ini digunakan dengan lima alternatif jawaban dan setiap jawaban diberi poin.

UIN IMAM BONJOL  
PADANG



Tabel 3.6

## Daftar skor jawaban Skala Likert

NO	Alternatif Jawaban	Sifat Pernyataan	
		Positif	Negatif
1	Sangat Setuju (SS)	5	1
2	Setuju (S)	4	2
3	Kurang Setuju (KS)	3	3
4	Tidak Setuju (TS)	2	4
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

Semakin besar jumlah nilai yang diberikan responden untuk tiap faktor, menunjukkan bahwa faktor tersebut semakin berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

### G. Jenis dan Sumber Data

Data merupakan faktor yang penting untuk menunjang suatu penelitian.

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

#### 1. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian perorangan, kelompok dan organisasi.<sup>12</sup>

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi (tersedia) melalui publikasi dan informasi yang disediakan diberbagai organisasi atau perusahaan termasuk majalah jurnal, khusus

<sup>12</sup> Rasadi Ruslan, *Op.cit.*, h. 29

pasar modal, perbankan dan keuangan.<sup>13</sup> Data primer penulis jadikan sumber data dalam penelitian ini karena proses pengumpulan datanya langsung kepada responden.

## H. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah :

### 1. Kuesioner

Kuesioner adalah serangkaian pertanyaan atau pernyataan yang berhubungan dengan topik tertentu yang diberikan kepada sekelompok individu dengan maksud untuk memperoleh data.<sup>14</sup> Dalam penelitian ini, kuesioner akan diberikan kepada Mahasiswa UIN Imam Bonjol Padang yang menggunakan GO-RIDE dalam bentuk pernyataan dengan sistem tertutup, yaitu responden akan memilih salah satu dari alternatif jawaban yang diberikan.

### 2. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan langsung dengan cermat dan sistematis, bukan asal-asalan saja terhadap fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan yang akan diteliti. Observasi peneliti gunakan untuk mengetahui fenomena-fenomena yang terjadi mengenai GO-JEK (GO-RIDE).

---

<sup>13</sup>*Ibid.*, h. 30

<sup>14</sup>Muri Yusuf, *Metodologi Penelitian Kuantitatif & Kualitatif Gabungan*, (Jakarta : Kencana, 2014), h. 199

## I. Uji Coba Penelitian

Untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini merupakan alat ukur yang akurat dan dapat dipercaya, maka digunakan dua macam pengujian, yaitu :

### 1. Uji Validitas

Uji validitas adalah uji analisis yang bertujuan untuk melihat seberapa kuat variabel-variabel yang diukur dengan variabel lain. Validitas menggambarkan bahwa pernyataan yang digunakan mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur (valid).

Untuk menguji validitas instrumen digunakan rumus korelasi *product moment* sebagai berikut :<sup>15</sup>

$$r = \frac{n\Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{\{n\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2\}\{n\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2\}}}$$

Dimana :

$r$  = Koefisien korelasi suatu item dengan nilai item total

$\Sigma X$  = Jumlah skor setiap item

$\Sigma X^2$  = Jumlah kuadrat skor item

$\Sigma Y$  = Jumlah skor seluruh item

$\Sigma Y^2$  = Jumlah kuadrat skor seluruh item

$\Sigma XY$  = Jumlah hasil kali skor seluruh item

$N$  = Jumlah responden

<sup>15</sup>Syopian Siregar, *Statistik Deskriptif Untuk Penelitian*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2014), h. 121

Kriteria pengujiannya adalah jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  berarti valid, sebaliknya jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  berarti tidak valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui adanya ukuran dalam penggunaannya. Instrument yang reliable adalah instrument yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, atau jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Uji ini juga digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengukuran pada subjek yang sama atau dengan kata lain untuk menunjukkan adanya kesesuaian antara sesuatu yang diukur dengan alat pengukuran yang dipakai. Sedangkan untuk mengukur koefisien keandalan (*reliability*) kusioner digunakan rumus *Croanbach alpa*, yaitu :<sup>16</sup>

$$r_{tt} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

Dimana :

$r_{tt}$  = Koefesien reliabilitas

$k$  = Banyak butir pertanyaan atau banyaknya jumlah item

$\sum \sigma_b^2$  = Jumlah varians skor item

$\sigma_1^2$  = Varians skor total

---

<sup>16</sup>Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2005), h. 196

Tingkat reliabilitas dengan metode *Cronbach Alpha* diukur berdasarkan skala alpha 0 (nol) sampai 1 (satu). Adapun kriteria pengujian reliabilitas adalah jika  $r_{tt} > r_{tabel}$  berarti reliable, sebaliknya jika  $r_{tt} < r_{tabel}$  berarti tidak reliable,  $r_{tabel}$  mengacu tabel r untuk uji satu arah.

## J. Teknik Analisis Data

### Analisis Regresi Linier Berganda

Untuk menganalisis data digunakan metode analisis regresi linier berganda. Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel bebas baik secara parsial atau secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat. Data yang diperoleh diolah dengan menggunakan program SPSS versi 20.

Rumus yang digunakan sebagai berikut :

$$Y : \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Konsumen

X<sub>1</sub> = Harga

X<sub>2</sub> = Kualitas Pelayanan

$\alpha$  = Konstanta

$\beta$  = koefisien

e = Standar Error

## K. Uji Kelayakan Model

Uji kelayakan model diantaranya adalah sebagai berikut:

### 1. Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui tingkat signifikan atau pengaruh masing- masing antara variabel bebas dengan variabel terikat secara parsial. Menurut Supranto, uji t diperoleh dengan rumus sebagai berikut:<sup>17</sup>

$$t_{hit} = \frac{\beta_i}{Se\beta_i}$$

Keterangan :

$t_{hit}$  : Nilai t yang dihitung

$\beta_i$  : Koefisien regresi

$Se\beta_i$  : Standar kesalahan koefisien regresi

- a. Jika  $t_{hitung} < t_{table} = H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, berarti variabel bebas tersebut berpengaruh negative terhadap variabel tidak bebas.
- b. Jika  $t_{hitung} > t_{table} = H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, berarti variabel bebas tersebut berpengaruh positif terhadap variabel tidak bebas.<sup>18</sup> Dimana taraf pengujian  $\alpha = 0,05$

<sup>17</sup>Supranto, *Ekonometrik; Buku Satu*, (Jakarta: Lembaga Penerbit FE-UI, 1995), h. 148

<sup>18</sup>Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2008), h. 25

## 2. Uji F

Uji F digunakan untuk melihat ketepatan pengujian regresi secara keseluruhan atau melihat pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependennya. Untuk pengujian dapat dilakukan dengan membandingkan nilai uji F dengan F table, menggunakan rumus:<sup>19</sup>

$$F_{\text{hit}} = \frac{R^2 (k-1)}{1-R^2 / (n-k)}$$

Keterangan :

$F_{\text{hit}}$  = Nilai yang dihitung

$k$  = Banyaknya variabel bebas dan variabel terikat

$n$  = Besarnya sampel

$R^2$  = koefisien determinasi

Kriteria pengujian hipotesis :

- a.  $F_{\text{hit}} > F_{\text{tabel}}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, berarti variabel bebas secara bersamaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.
- b.  $F_{\text{hit}} < F_{\text{tabel}}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, berarti variabel bebas secara bersamaan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.<sup>20</sup>

<sup>19</sup> Supranto, *Op.cit.*, h. 267

<sup>20</sup> Sarwoko, *Dasar- dasar Ekonometrika*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2005), h. 73

### 3. Uji Determinasi (R square)

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model regresi dalam menerangkan variasi variabel dependen. Dimana nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat sangat terbatas koefisien determinasi ( $R^2$ ) mempunyai suatu besaran yang digunakan untuk mengukur garis kebaikan (*goodness of fit*) secara vertikal, untuk proporsi atau persentase total variabel dalam Y yang dijelaskan oleh model regresi, dirumuskan sebagai berikut :

$$R^2 = 1 - (\Sigma (\hat{Y} - Y)^2 / \Sigma (Y - \bar{Y})^2)$$

Keterangan :

$R^2$  = Koefisien determinasi

$Y$  = Y hasil observasi

$\hat{Y}$  = Hasil regresi

$\Sigma$  = Y rata-rata