

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Waktu dan Tempat Penelitian

Tahap pertama sebelum diadakanya penelitian yaitu dengan pembuatan proposal yang dimulai pada bulan mei tahun 2021 proses pembuatan proposal penelitian ini sudah termasuk dengan pengajuan judul dan bimbingan dengan dosen pembimbing sebelumnya, kemudian penelitian akan dilanjutkan dengan pengumpulan data yang diperoleh dari kuisisioner yang disebarakan secara online melalui *google form* kepada pengguna layanan aplikasi transportasi dan layanan antar barang/jasa berbasis online yang sering melakukan aktivitas mobilisasi di wilayah DKI Jakarta, pemilihan wilayah ini dikarenakan DKI Jakarta merupakan salah satu wilayah yang sangat terdampak dengan adanya covid-19, hal ini menjadikan masyarakat di daerah DKI Jakarta pada era *new normal* ini dianggap akan lebih memilih untuk menggunakan jasa transportasi dan layanan antar barang/jasa online untuk meminimalisasi kegiatan diluar rumah dan menghindari kerumunan.

3.2 Desain dan Jenis Penelitian

Penelitian ini ditujukan untuk dapat menjawab pertanyaan penelitian yaitu keterkaitan sebab akibat yang ditimbulkan variabel independen yaitu pengendalian internal (X1), *total quality management* (X2), kinerja *partner*

(X3), dan citra perusahaan (X4) terhadap variabel dependen yaitu kualitas pelayanan (Y). Pendekatan yang di gunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data didalam penelitian ini yaitu koesioner dengan butir-butiran pertanyaan yang diberikan kepada pengguna layanan aplikasi transportasi dan layanan antar barang atau jasa berbasis online.

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya, sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2012). Menurut (Gulo, 2010) Populasi terdiri atas sekumpulan objek yang menjadi pusat perhatian, yang memiliki informasi untuk diketahui, sedangkan sampel merupakan contoh atau himpunan bagian dari suatu populasi. Mengingat bahwa pengguna aplikasi transportasi dan layanan antar barang berbasis online sebagai pihak yang penerima pelayanan merupakan posisi terbaik untuk menilai apakah layanan yang diberikan berkualitas dan memenuhi tujuan yang dimaksudkan oleh perusahaan maka populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi transportasi dan layanan antar barang/jasa online tersebut. Dimana Batasan dalam penelitian ini adalah hanya pengguna transportasi dan layanan antar barang/jasa online dengan layanan

transportasi mobil, motor, antar barang dan jasa pembelian makanan melalui aplikasi tersebut. Dikarenakan penelitian ini melibatkan pengguna aplikasi transportasi dan layanan antar barang/jasa online yang populasinya tidak terbatas dan tidak dapat dipastikan dengan jelas maka sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *nonprobability sampling* dengan teknik *random sampling*. Dimana menurut Sekaran & Bougie (2017) *nonprobability sampling* adalah ketika elemen dalam populasi tidak memiliki probabilitas apapun yang melekat untuk terpilih sebagai subjek sampel penelitian, sedangkan teknik *random sampling* adalah ketika setiap anggota populasi memiliki kesempatan atau kemungkinan untuk dipilih menjadi sampel.

Jumlah populasi yang sangat besar dan tidak terbatas sehingga jumlah sampel tidak diketahui dan dipastikan, maka peneliti menggunakan penentuan populasi dengan rumus Wibisono dalam Riduwan & Akdon (2020) yaitu apabila nilai σ tidak diketahui dapat menggunakan standar deviasinya sebesar 0,25. Kemudian apabila tingkat presisi 5% dan tingkat kepercayaan 95% dan error estimasi kurang dari 0,05 karena $\alpha = 0,05$ maka $Z_{0,05} = 1,96$. Maka dalam pengambilan sampel penelitian ini, rumus ukuran sampel yang di gunakan adalah rumus Wibisono yaitu:

$$n = \left(\frac{Z_{\alpha/2} \sigma}{e} \right)^2$$

Dengan keterangan sebagai berikut :

n = Jumlah sampel

$Z\alpha$ = Nilai dari tabel z dengan α tertentu = 0,05

σ = standar deviasi populasi

e = estimasi error yang digunakan

Dengan menggunakan rumus tersebut maka sampel minimum yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah :

$$n = \left(\frac{1,96 \cdot 0,25}{0,05} \right)^2 = 96,04$$

Dari perhitungan diatas jumlah sampel minimum atas pengguna aplikasi transportasi dan layanan antar barang atau jasa berbasis online adalah sebesar 96,04 yang dapat dibulatkan menjadi 100 sampel pengguna aplikasi tersebut.

3.4 Pengembangan Instrumen

3.4.1 Variabel Dependen

1. Kualitas Pelayanan (Y)

Kualitas Pelayanan merupakan refleksi persepsi *evaluative* konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu. Dalam penelitian ini, untuk mengukur variabel kualitas pelayanan dengan menjadikan indikator penelitian sebelumnya sebagai pedoman, dimana Supriyono (2016) dalam penelitiannya menyederhanakan indikator yang di

gunakan Zeithaml, Berry, dan Parasuraman dalam F. Tjiptono (2008) yang telah meneliti sejumlah industri jasa dan berhasil mengidentifikasi lima indikator pokok kualitas jasa. Berikut merupakan indikator yang di gunakan dalam penelitian ini:

- a. Berwujud.
- b. Keandalan.
- c. Daya Tanggap.
- d. Kepastian.
- e. Empati.

3.4.2 Variabel independent

1. Pengendalian internal (X1)

Pengendalian internal itu sendiri merupakan alat – alat pendukung suatu organisasi atau perusahaan dalam mengawasi kegiatan - kegiatan organisasi atau perusahaan tersebut untuk meminimalkan kesalahan atau penyelewengan yang dapat terjadi pada kegiatan operasional organisasi atau perusahaan tersebut agar organisasi atau perusahaan tersebut dapat berjalan dengan efektif. Pengukuran variabel pengendalian internal sebagai variabel independent dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan skala *Likert* melalui modifikasi dan penyesuaian indikator yang digunakan penelitian terdahulu oleh (Martias, 2018) , berikut merupakan indikator yang digunakan dalam penelitian ini :

- a. Lingkungan Pengendalian
- b. Aktivitas Pengendalian
- c. Penilaian Resiko
- d. Informasi dan Komunikasi
- e. Pemantauan

2. **TOTAL QUALITY MANAGEMENT (X2)**

Total Quality Management (TQM) merupakan suatu metode yang melibatkan semua orang di dalam organisasi agar dapat melakukan program perbaikan mutu secara berkesinambungan atas produk, jasa, proses dan lingkungan untuk berfokus pada perbaikan terus-menerus dalam rangka memenuhi kepuasan pelanggan dan berdampak baik pada perusahaan, karyawan serta pelanggan dari suatu perusahaan. Pada variabel ini dalam pengukurannya juga menggunakan skala *Likert* dengan memodifikasi indikator yang digunakan oleh penelitian sebelumnya, yaitu pada penelitian yang dilakukan oleh Yanti & Firdaus, (2017) dan oleh Bin Basir Jaseh et al., (2018) sebagai berikut:

- a. Fokus pada pelanggan
- b. Obsesi terhadap kualitas
- c. Perbaikan secara berkesinambungan
- d. Bekerja dengan teliti
- e. Pendekatan Ilmiah

3. Kinerja *Partner* (X3)

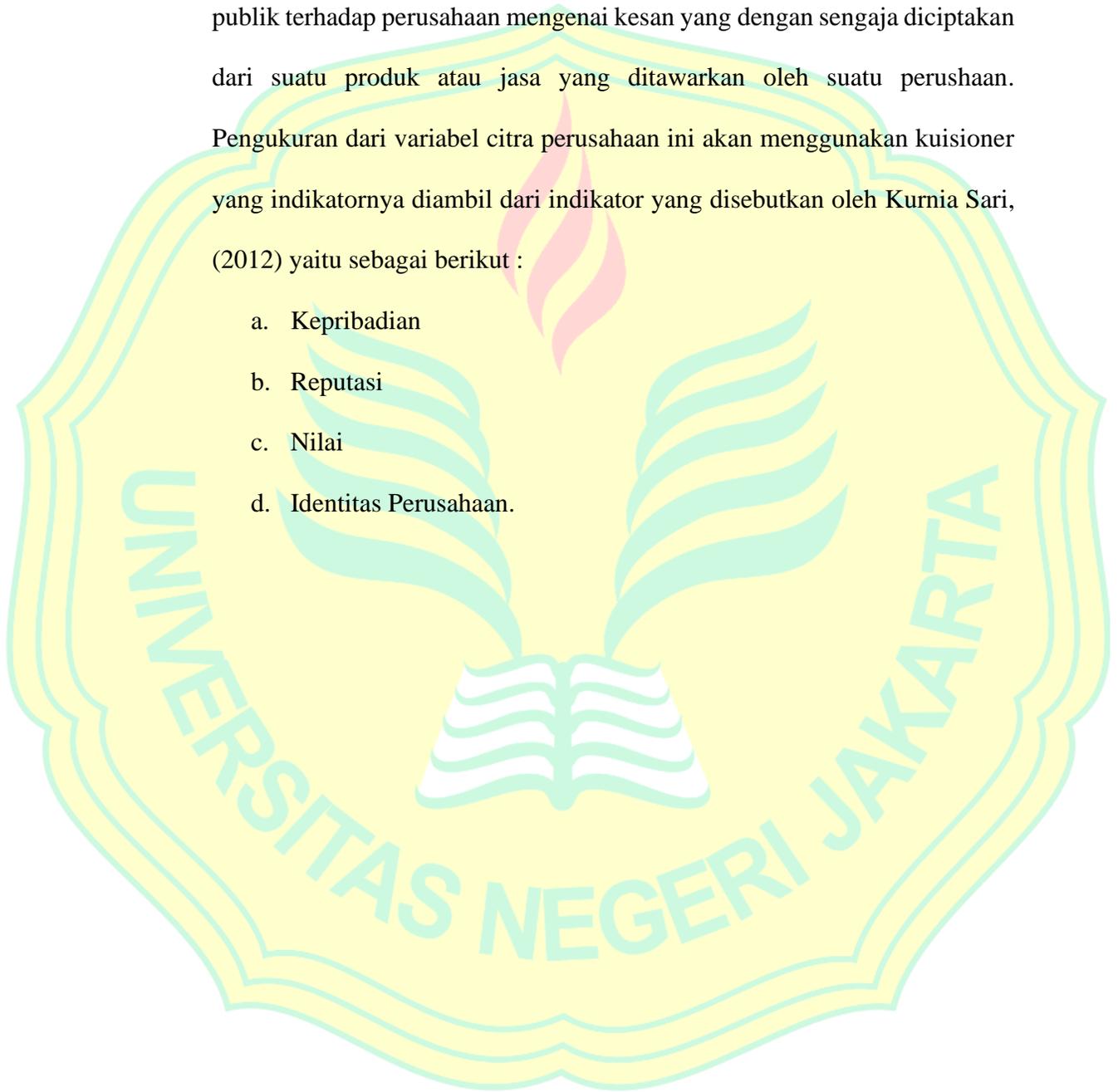
Kinerja *Partner* atau mitra merupakan tolak ukur bentuk tanggung jawab dari tugas yang diberikan kepada *partner* sebagai bagian dari sumber daya manusia suatu organisasi atau perusahaan dimana kinerja *partner* juga dapat menentukan kinerja dari organisasi atau perusahaannya. Dalam penelitian ini kinerja *partner* yang akan di ukur adalah kinerja driver dari transportasi dan layanan antar barang/jasa online. Pengukuran variabel ini juga menggunakan skala *Likert* dengan tolak ukur memodifikasi dan menyesuaikan indikator – indikator yang digunakan oleh penelitian terdahulu, yaitu indikator yang digunakan oleh (Supriyono, 2016) dan (Lisa & Nanik, 2019) dalam penelitiannya, berikut merupakan indikator yang di gunakan dalam penelitian ini:

- a. Kuantitas.
- b. Kualitas.
- c. Tanggung Jawab.
- d. Kerja Sama.
- e. Inisiatif.

4. Citra Perusahaan (X4)

Citra merupakan kesan, perasaan atau gambaran dari masyarakat atau publik terhadap perusahaan mengenai kesan yang dengan sengaja diciptakan dari suatu produk atau jasa yang ditawarkan oleh suatu perusahaan. Pengukuran dari variabel citra perusahaan ini akan menggunakan kuisisioner yang indikatornya diambil dari indikator yang disebutkan oleh Kurnia Sari, (2012) yaitu sebagai berikut :

- a. Kepribadian
- b. Reputasi
- c. Nilai
- d. Identitas Perusahaan.



Tabel III.1 Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Sumber	Indikator	No. Item Kuesioner	Skala
Kualitas Pelayanan	(Parasuraman et al., 1988)	Berwujud	1-2	Interval
		Keandalan	3-4	Interval
		Daya Tanggap	5-7	Interval
		Kepastian	8	Interval
		Empati	9-11	Interval
Pengendalian Internal	(Martias, 2018)	Lingkungan Pengendalian	1-2	Interval
		Aktivitas Pengendalian	3-6	Interval
		Penilaian Resiko	7-11	Interval
		Informasi dan Komunikasi	12-14	Interval
		Pemantauan	15-17	Interval
Total Quality Management	(Bin Basir Jaseh et al., 2018)	Fokus Pada Pelanggan	1-2	Interval
		Obsesi Terhadap Kualitas	3-7	Interval
		Perbaikan Secara Berkesinambungan	8	Interval
		Bekerja Dengan Teliti	9	Interval
		Pendekatan Ilmiah	10-11	Interval
Kinerja Partner	(Mangkunegara, 2016)	Kuantitas	1-3	Interval
		Kualitas	4-5	Interval
		Tanggung Jawab	6-7	Interval
		Kerja Sama	8	Interval
		Inisiatif	9-11	Interval
Citra Perusahaan	(Kurnia Sari, 2012)	Kepribadian	1-3	Interval
		Reputasi	4-6	Interval
		Nilai	7-8	Interval
		Identitas Perusahaan	9-11	Interval

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dikarenakan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer maka teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisisioner atau angket, dimana kuisisioner itu sendiri menurut Arikunto (2000:309) adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden mengenai laporan atau informasi tentang pribadinya, atau juga hal-hal yang ia ketahui. Kuisisioner dalam penelitian ini digunakan sebagai instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian dengan menjadikan pengguna transportasi dan layanan antar barang/jasa online sebagai respondennya. Kuisisioner akan disebarakan kepada 100 pengguna aplikasi dengan jenis kuisisioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisisioner tertutup dimana pilihan jawaban pertanyaan telah disediakan oleh peneliti sehingga responden hanya tinggal memilih jawaban yang sudah tersedia. Instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian ini adalah dengan menggunakan *rating scale*. Dimana Rating scale itu sendiri merupakan sebuah pernyataan diikuti oleh jawaban yang menunjukkan tingkatan-tingkatan dengan skor terendah yaitu 1 dan skor tertinggi yaitu 5.

Tabel III.2 Skala Pengukuran Tabel

No	Indikator	Standar Skor
1	STS	Sangat Tidak Setuju
2	TS	Tidak Setuju
3	N	Netral
4	S	Setuju
5	SS	Sangat Setuju

3.6 Teknik Analisis Data

Sebelum dilakukanya penelitian, peneliti melakukan uji kualitas data terlebih dahulu dengan menyebarkan kuisisioner kepada pengguna aplikasi transportasi dan layanan antar barang/jasa online di wilayah depok. Setelah dilakukanya pengujian kualitas data, peneliti melanjutkan penelitian dengan menyebarkan kuisisioner kepada pengguna aplikasi transportasi dan layanan antar barang/jasa online di wilayah DKI Jakarta sebagai sampel yang datanya kemudian akan dianalisis untuk memperoleh hipotesis. Dikarenakan penelitian ini menggunakan lebih dari satu variabel independent dan satu variabel dependent maka teknik analisis yang digunakan dalam penelitian adalah analisis data deskriptif, uji asumsi klasik, analisis regresi inier berganda dan uji hipotesis.

3.6.1 Pengujian Kualitas Data

Instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data harus valid dan reliabel, oleh karena itu perlu sebelumnya dilakukan uji instrumen dengan dilakukannya uji validitas dan uji reliabilitas. Untuk menguji validitas dan reliabilitas data pada penelitian ini, peneliti memilih 30 pengguna aplikasi transportasi dan layanan antar barang/jasa online yang sering melakukan mobilisasi di daerah Depok.

1. Uji Validitas

Uji validitas pada dasarnya berarti sah atau tepat, uji validitas ini digunakan untuk mengetahui ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur

dalam melaksanakan fungsi ukurnya dengan mengkorelasikan skor – skor suatu item kuesioner dengan totalnya (Juliandi et al., 2014). Uji validitas yang mengoreksi skor item kuisisioner dengan totalnya merupakan uji validitas koefisien korelasi *pearson*, dengan pengujian signifikansi dilakukan dengan kriteria yang terdapat pada r tabel dengan tingkat signifikansi 0,05 dengan uji dua sisi, dengan ketentuan sebagai berikut:

2. Apabila item yang di nyatakan dalam kuisisioner memiliki korelasi yang signifikan dengan skor total atau $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$, maka item dinyatakan valid.
3. Apabila item yang di nyatakan dalam kuisisioner tidak memiliki korelasi yang signifikan dengan skor total, atau $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$, maka item dinyatakan tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Sugiyono (2002) menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah uji yang digunakan untuk mengetahui apakah alat pengumpul data menunjukkan tingkat ketepatan, tingkat keakuratan dalam mengungkapkan gejala tertentu, sedangkan menurut Juliandi et al., (2014) Ide pokok dalam reliabilitas ialah sejauh mana sebuah data dapat dipercaya untuk dilakukan dalam penelitian. Uji reliabilitas yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan *Cronbach Alpha Coeficient* (α) dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut :

- 1) Jika nilai *Cornbach's Alpha* > 0.6 maka data dikatakan reliabel.

- 2) Jika nilai *Cornbach's Alpha* < 0.6 maka data bisa dikatakan tidak reliabel.

3.6.2 Analisis Data Deskriptif

Analisis deskriptif adalah analisis yang digunakan dalam menganalisa data dengan cara mendeskripsikan dan menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana mestinya tanpa bermaksud untuk membuat kesimpulan yang digeneralisasi. Analisis data deskriptif pada penelitian ini digunakan untuk menginterpretasikan data yang diperoleh melalui jumlah maksimum, minimum, mean, mode, median, jumlah, standar deviasi, range, varians, skewness, dan kurtosis, statistic yang kemudian digunakan untuk menganalisis data.

3.6.3 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dalam dalam peneltian ini digunakan untuk mengetahui kelayakan penggunaan model regresi dalam penelitian agar model regresi dapat menjadi alat estimasi yang tidak menimbulkan bias atau dapat memberikan *Best Linear Unbiased Estimator*. Dalam penelitian ini uji asumsi klasik yang digunakan adalah uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas. Berikut merupakan uraian dari masing - masing uji asumsi klasik yang akan di aplikasikan dalam penelitian ini:

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk memperlihatkan dan mengukur apakah model regresi antara variabel dependen dan variabel independennya memiliki distribusi yang normal atau sebaliknya. Model regresi yang baik adalah model regresi yang memiliki distribusi yang normal atau setidaknya mendekati normal. Untuk mengetahui apakah data pada penelitian ini berdistribusi normal atau tidak, penelitian ini menggunakan uji statistik. Untuk mengetahui apakah data dalam penelitian ini berdistribusi normal atau tidak, peneliti menggunakan uji asumsi klasik *Kolgomorov-Smirnov* dengan taraf signifikansi 5%. Ghazali, (2016) menyebutkan dalam uji *Kolgomorov-Smirnov* dapat dilihat berdasarkan angka probabilitasnya dengan ketentuan sebagai berikut :

- 1) Jika nilai signifikan atau nilai probabilitas $> 0,05$ maka data tersebut dikatakan berdistribusi normal.
- 2) Jika nilai signifikan atau nilai probabilitas $< 0,05$ maka data tersebut dikatakan berdistribusi tidak normal.

2. Uji Multikolinearitas

Menurut Juliandi et al., (2014) Uji multikolinearitas dilakukan bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya hubungan yang kuat antar variabel independen. Model regresi yang baik merupakan model regresi yang tidak memiliki korelasi diantara variabel independen. Untuk itu uji multikolinearitas digunakan untuk mendeteksi apakah terdapat atau tidaknya multikolinearitas dalam suatu regresi, dimana dapat dilihat dari

nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF) yang dimilikinya dengan ketentuan nilai adalah sebagai berikut:

- 1) Apabila nilai $VIF \leq 10$ dan nilai toleransinya $\geq 0,10$ maka dapat dikatakan tidak terjadi gejala multikolinearitas.
- 2) Namun apabila nilai $VIF \geq 10$ dan nilai toleransinya $\leq 0,10$, maka dapat dikatakan bahwa data menunjukkan gejala multikolinearitas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan yang lain. Jika varians residual dari satu pengamatan terhadap pengamatan lain tetap, maka dapat dikatakan homokedastisitas. Namun jika varians berbeda disebut heterokedastisitas. Untuk melakukan uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini dilakukan dengan metode yang disebut metode korelasi *Spearman's rho*, dimana uji korelasi *Spearman's rho* tersebut mengusulkan untuk mengkorelasikan variabel independen dan residual dengan tingkat signifikansi 0,05 dengan uji dua sisi. Dengan ketentuan sebagai berikut :

- 1) Jika nilai signifikansinya lebih dari $\geq 0,05$, maka dinyatakan tidak terdapat gejala heteroskedastisitas.
- 2) Sebaliknya jika nilai signifikansinya lebih dari $\leq 0,05$, maka dapat dikatakan bahwa di dalam persamaan model regresi tersebut terdapat gejala heteroskedastisitas.

3.6.4 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) pada suatu penelitian. Dengan pengolahan data menggunakan aplikasi SPSS dan menggunakan persamaan regresi yang dirumuskan sebagai berikut:

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

Dengan keterangan :

Y = Kualitas Pelayanan

a = Konstanta

$\beta_1 - \beta_3$ = Koefisien regresi variabel independent

X1 = Pengendalian Internal

X2 = *Total Quality Management*

X3 = Kinerja *Partner*

X4 = Citra Perusahaan

e = Error

3.6.5 Uji Kelayakan Model

1. Uji Statistik F

Uji statistik F ini digunakan bertujuan untuk menguji kelayakan model yang digunakan dalam penelitian. Apabila dalam suatu penelitian memiliki uji F yang signifikan maka model layak untuk diteliti atau data model fit dengan persamaan regresi. Pengujian kelayakan uji statistik F, dilakukan dengan

membandingkan F hitung dengan F tabel beserta nilai signifikannya, dengan nilai F tabel diperoleh dari nilai *degree of freedom* 1 (df1) dan *degree of freedom* 2 (df2) yang memiliki rumusan sebagai berikut:

- 1) Nilai df1 didapatkan dari jumlah variabel independent.
- 2) Nilai df2 didapatkan dari jumlah sampel (n) – jumlah variabel independen (k) – 1.

Dengan ketentuan Apabila nilai F hitung > F tabel dan tingkat signifikansi < 0,05, maka seluruh variabel independen dalam penelitian ini memenuhi syarat kelayakan model untuk diteliti.

2. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Tujuan uji koefisien determinasi (R²) dilakukan adalah untuk melihat ada atau tidaknya hubungan yang sempurna, dengan melihat nilai koefisien determinasinya, dimana nilai koefisien determinasi bernilai antara 0 – 1, semakin mendekati angka 1 maka hubungan variabel dependen dengan variabel independen akan semakin kuat (Juliandi et al., 2014). Berikut adalah ketentuan dalam uji koefisien determinasi:

- 1) Apabila nilai R² lebih besar dari 0,5 hingga 1, maka nilai R² berarti baik.
- 2) Apabila nilai R² bernilai nol (R² = 0), artinya tidak ada pengaruh antara variabel dependen dengan variabel independen.

3.6.6 Pengujian Hipotesis

3. Uji Parsial (Uji Statistik T)

Ghozali (2016) menyatakan bahwa dilakukanya uji parsial dalam suatu penelitian adalah untuk menunjukkan seberapa jauh variabel independen secara individual mempengaruhi perubahan variabel dependen. Uji parsial ini dilakukan dengan membandingkan antara t hitung dengan t tabel beserta nilai signifikansinya. Nilai t tabel diperoleh dari nilai *degree of freedom* (df), dimana untuk mendapatkan nilai df tersebut adalah dengan rumusan sebagai berikut :

Dengan keterangan :

$$n - k - 1 = df$$

n = Sampel.

k = Jumlah Variabel Independen.

Dengan ketentuan apabila nilai t hitung $>$ t tabel dan nilai signifikansiinya $<$ 0,05, maka secara parsial variabel independen (X) memiliki pengaruh terhadap variabel dependen (Y).