

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di wilayah Jabodetabek dengan periode waktu selama bulan Februari hingga Agustus 2024 (tujuh bulan).

B. Desain Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan terdiri dari penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Surgiyono dalam Fichan dan Narundana (2022), penelitian deskriptif adalah suatu statistik yang digunakan untuk menggambarkan objek yang diteliti berdasarkan sampel atau data populasi atau untuk memberikan gambaran umum tentangnya. Penelitian kuantitatif juga digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisa data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Fichan & Narundana, 2022).

Dalam penelitian ini, kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efektif jika peneliti mengetahui dengan pasti variabel yang akan diukur dan apa yang diharapkan responden. Kuesioner dapat berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup atau terbuka,

dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui penelitian ini tepat dan difokuskan pada analisis kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan jasa ride-hailing di Jabodetabek (Fichan & Narundana, 2022).

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah semua anggota kelompok manusia, binatang, peristiwa, atau benda yang tinggal bersama dalam suatu tempat secara terencana menjadi terikat kesimpulan dari hasil akhir suatu penelitian. Populasi dapat berupa guru, siswa, kurikulum, fasilitas, lembaga sekolah, hubungan sekolah dan masyarakat, karyawan perusahaan, jenis tanaman hutan, jenis padi, kegiatan marketing, hasil produksi dan sebagainya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga dapat organisasi, binatang, hasil karya manusia dan benda-benda alam yang lain (Amin & Sabaruddin, 2023). Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna layanan *ride-hailing* di wilayah Jabodetabek yang sudah menggunakan aplikasi *ride hailing* Maxim

2. Sampel

Sampel secara sederhana diartikan sebagai bagian dari populasi yang menjadi sumber data yang sebenarnya dalam suatu penelitian. Dengan kata lain, sampel adalah sebagian dari populasi untuk mewakili seluruh populasi (Amin & Sabaruddin, 2023). Menurut hadi dalam Amin dan Sabaruddin (2023), sampel dalam suatu penelitian timbul disebabkan hal berikut:

- a. Peneliti bermaksud mereduksi objek penelitian sebagai akibat dari besarnya jumlah populasi, sehingga harus meneliti sebagian saja
- b. Penelitian bermaksud mengadakan generalisasi dari hasil-hasil kepenelitiannya, dalam arti mengenakan kesimpulan-kesimpulan kepada objek, gejala, atau kejadian yang lebih luas.

Teknik pengambilan sampel sangatlah diperlukan dalam sebuah penelitian karena hal ini digunakan untuk menentukan siapa saja anggota dari populasi yang hendak dijadikan sampel. Menurut Sugiyono dalam Amin dan Sabaruddin (2023), mengelompokkan teknik pengambilan sampel menjadi dua yaitu *Probability Sampling* dan *Non-Probability Sampling*.

Non-Probability Sampling yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah Purposive Sampling yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Amin & Sabaruddin, 2023), karena penelitian ini menggunakan kriteria tertentu untuk mendapatkan sampel yang diinginkan. Adapun kriteria sampel yang akan diuji pada penelitian ini antara lain:

- a. Responden berdomisili di Jabodetabek

Adapun memilih wilayah Jabodetabek karena menurut Annissa Mutia (2022), daerah Jabodetabek merupakan daerah dengan pengguna aplikasi ride-

hailing paling banyak di Indonesia dan Aplikasi Maxim menduduki peringkat ketiga setelah Gojek dan Grab dengan presentase sebanyak 6,93%.

b. Responden berusia 17 tahun ke atas

Untuk mendapatkan responden yang benar-benar representatif, diterapkan batasan usia minimal 17 tahun. Diupayakan menghindari di bawah 17 tahun turut serta dalam mengisi kuesioner yang disebar. Anak-anak di bawah usia 17 tahun tidak menjadi responden dalam penelitian ini karena dianggap pada usia tersebut mereka tidak memahami konteks isi survei ataupun belum bisa menginterpretasikan pendapatnya, karena menurut Hurlock dalam Salsabila (2023) usia 17 tahun merupakan usia yang dewasa serta telah dianggap matang secara hukum, dan menurut hukum di dalam UU nomor 22 tahun 2009 pasal 209 pasal 8 ayat 2 dikatakan bahwa pada usia 17 tahun masyarakat sudah memiliki identitas diri karena pada usia tersebut masyarakat dianggap telah bertanggung jawab oleh dirinya sendiri Hurlock dalam (Salsabila, 2023).

c. Responden telah menggunakan aplikasi *ride-hailing* dengan minimal pernah menggunakan layanan Maxim

Adapun untuk kriteria sampel responden yang telah pernah menggunakan aplikasi ride hailing karena Responden yang pernah menggunakan aplikasi ride hailing memiliki pengalaman langsung dengan

layanan tersebut. Pengalaman nyata ini memberikan data yang lebih akurat dan relevan dibandingkan dengan data yang diperoleh dari responden yang belum pernah menggunakan layanan tersebut. Menurut Malter dan Holbrook (2020), menunjukkan bahwa pengalaman nyata dan interaksi langsung dengan produk atau layanan memberikan wawasan yang lebih mendalam dan akurat dalam penelitian konsumen.

Untuk mengukur besaran sampel yang akan diteliti maka penelitian menggunakan rumus *hair*. Rumus *hair* digunakan karena ukuran populasi yang belum diketahui dengan pasti (Damanik, 2023). Menurut Prawira dalam Damanik (2023) menyatakan “Apabila populasi tidak diketahui maka direkomendasikan jumlah sampel minimal 5 kali sampai dengan 10 kali dari jumlah item pernyataan yang terdapat dikuisoner.

D. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode pengumpulan data kuisoner. Kuisoner merupakan teknik pengambilan data yang efisien karena jangkauannya luas untuk disebar dan tidak memakan waktu yang lama untuk mendapatkan hasilnya. Menurut Sugiyono dalam Damanik (2023), kuisoner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Pengumpulan data responden diperoleh dan penyebaran kuisoner online dengan *Google Form*.

E. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah definisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan tujuan memberi arti pada kegiatan atau memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut (Damanik, 2023). Pada penelitian ini hanya menggunakan tiga variabel yang kemudian dijabarkan dengan definisi operasional untuk mengukur kepuasan pelanggan. Variabel yang digunakan adalah kepuasan pelanggan dan diukur melalui satu dimensi yaitu performa, ekonomi, *perceived of usefulness*, *perceived ease of use*.

F. Instrumen Penelitian

Menurut Arikunto dalam Gamal Thabroni (2021), instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data sehingga pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga mudah diolah. Dalam instrumen ini, terdapat indikator berupa pernyataan atau pertanyaan.

Tabel 3. 1 Pertanyaan Kuesioner

Variabel	Indikator	Pernyataan	Sumber
Kepuasan Pelanggan	1.Performance	- Aplikasi Maxim sangat mudah dimengerti?	Astuti
		- Maxim memiliki sistem yang tidak eror saat melakukan pemesanan?	dan Handaya
		- Memberikan keamanan data informasi konsumen ?	ni (2019)

2.Ekonomi	<ul style="list-style-type: none"> - Maxim menawarkan tarif yang lebih murah dari aplikasi sejenis? - Maxim menawarkan kemudahan dalam melakukan pembayaran? - Maxim menawarkan tarif yang sesuai dengan manfaat? 	Astuti dan Handayani (2019)
3. <i>Perceived of Usefulness</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Pemesanan transportasi online lebih cepat terselesaikan dengan aplikasi Maxim? - Kinerja pemesanan transportasi online meningkat dengan aplikasi Maxim? - Produktivitas transportasi online meningkat dengan aplikasi Maxim? - Efektivitas pemesanan transportasi online meningkat dengan aplikasi Maxim? - Pemesanan transportasi online lebih mudah terselesaikan dengan aplikasi Maxim? - Aplikasi Maxim berguna bagi pemesanan transportasi online? 	Doll dan Torkzadeh dalam Salsabila (2023)
4. <i>Ease of use</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Aplikasi Maxim memiliki sistem mudah digunakan ? - Penggunaan menu aplikasi Maxim mudah dipahami ? - Aplikasi Maxim nyaman digunakan ? - Aplikasi Maxim dapat diakses dengan mudah ? - Aplikasi Maxim memberikan kemudahan dalam menggunakan transportasi <i>online</i> ? 	Doll dan Torkzadeh dalam Salsabila (2023)

Sumber: Data diolah oleh penulis (2024)

Dalam penelitian ini menggunakan alat ukur skala *likert*, yang diukur dalam penelitian akan dijabarkan dan akan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik ukur untuk Menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan (Damanik, 2023). Dalam penelitian ini menggunakan

pengukuran skala *likert* 5 poin sebagai berikut: 1= Sangat Tidak Setuju, 2= Tidak Setuju, 3= Netral, 4= Setuju, 5= Sangat setuju.

Tabel 3. 2 Skala Jawaban Kuesioner

No	Skala Jawaban	Kode	Skor
1	Sangat Tidak Seuju	STS	1
2	Tidak Setuju	TS	2
3	Netral	N	3
4	Setuju	S	4
5	Sangat Setuju	SS	5

Sumber: Diolah oleh peneliti (2024)

G. Teknik Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah salah satu metode penelitian yang digunakan untuk menggambarkan atau menjelaskan suatu fenomena atau objek secara detail dan terperinci. Metode ini bertujuan untuk mengumpulkan data, menganalisis data tersebut dan menyajikan hasil analisis dalam bentuk deskriptif yang jelas dan terperinci (Geograf, 2023).

2. Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen penggunaan jasa secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut atriut produk/jasa. CSI penting

digunakan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan dicapai dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut - atribut produk atau jasa (Andini & Utamajaya, 2023).

Pada metode CSI tingkat kepentingan menunjukkan seberapa penting aspek tersebut. Tingkat kepentingan ini tentu saja akan sejalan dengan tingkat harapan seseorang atas pelayanan suatu objek. Sedangkan tingkat kepuasan menunjukkan kepuasan konsumen terhadap kinerja lembaga tersebut, tingkat kepuasan ini tentu saja akan sejalan dengan kinerja lembaga tersebut, karena angka tingkat kepuasan ini ditentukan oleh baik tidaknya pelayanan lembaga tersebut terhadap konsumen (Andini & Utamajaya, 2023).

Tahapan pengukuran CSI adalah:

- a. Menghitung *Mean Importance Scores*, yaitu rata-rata atribut tingkat kepentingan.
- b. Menghitung *Mean Satisfaction Scores*, yaitu atribut rata-rata tingkat kepuasan.

Pengukuran tingkat kepentingan (harapan) menggunakan *Weighted Factor* (WF), yaitu mengubah nilai rata-rata tingkat kepentingan menjadi angka persentase dari total nilai rata-rata tingkat kepentingan untuk seluruh atribut yang diuji, sehingga didapatkan *Weighted Factor* 100%.

$$\text{Rumus: } WF = yi / \Sigma yi \times 100\%$$

Keterangan:

$WF = \text{Weight Factor}$

$Y_i =$ rataan tingkat kepentingan (harapan) untuk atribut ke i

$\sum y_i =$ jumlah rataan tingkat kepentingan (harapan) untuk atribut ke i

Pengukuran tingkat *Weighted Score* (WS), yaitu nilai perkalian antara nilai rataan tingkat kinerja (kepuasan) masing-masing atribut dengan *Weighted Factor* masing – masing atribut.

$$\text{Rumus: } WS = WF \times x_i \text{ } 100\%$$

Keterangan:

$WS = \text{Weight Score}$

$x_i =$ rataan tingkat kepuasan (kenyataan) untuk atribut ke i .

Mengitung *Weighted Total* (WT), yaitu menjumlahkan *Weighted Total* dari seluruh atribut kualitas jasa.

$$\text{Rumus: } WT = \sum WF \times x_i \text{ } 100\%$$

Keterangan:

$WT = \text{Weight Total}$

$WF = \text{Weight Factor}$

$x_i =$ Tingkat Kepuasan (kenyataan) untuk atribut ke i

Menghitung kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan menggunakan *Satisfaction Index* (SI) ,yaitu *Weighted Total* dibagi skala maksimal yang digunakan dalam penelitian ini kemudian dikali 100

$$\text{Rumus: } SI = \frac{WT}{n} \times 100\%$$

Keterangan:

SI = *Satisfaction Index*

WT = *Weight Total*

n = jumlah skala maksimal dalam penelitian

Menurut Fadillah dalam Basyair (2023), terdapat lima tingkat kepuasan pelanggan pada perhitungan menggunakan Metode CSI yaitu:

Tabel 3. 3 Tingkat Kepuasan Pelanggan

No	Nilai	Tingkat Kepuasan
1	0% – 34,99%	Sangat Tidak Puas
2	35% - 50,99%	Kurang Puas
3	51% - 65,99%	Cukup Puas
4	66% - 80,99%	Puas
5	81% - 100%	Sangat Puas

Sumber: Fadillah dalam (Basyair, 2023)

H. Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji apakah pernyataan pada suatu kuesioner mampu mengungkapkan ukuran yang benar-benar mengukur apa yang akan diukur. Metode yang digunakan untuk melakukan uji validitas adalah dengan melakukan korelasi antar jumlah pertanyaan dengan jumlah variabel. Dasar pengambilan keputusan untuk menguji validitas kuesioner adalah dilihat dari nilai signifikansi $> 0,05$ (Damanik, 2023). Pada penelitian ini menggunakan alat yakni SPSS dalam melakukan pengujian validitas. Dalam melakukan *convergent validity* dapat dinilai berdasarkan faktor loading. Biasanya dalam penelitian digunakan batas faktor loading sebesar $> 0,5$. Suatu indikator dapat dinyatakan memenuhi *convergent validity* dan memiliki tingkat validitas yang tinggi (Binus, 2024).

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah untuk mengukur suatu kuisisioner yang merupakan indikator dari variabel suatu kuisisioner dikatakan handal jika jawabannya seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Syarat dalam pengujian reabilitas dilihat dari nilai cronbach's alpha 0,6 atau 0,7. Untuk reabilitas dapat dilakukan dengan menggunakan program SPSS yang akan memberikan fasilitas untuk mengukur reabilitas dengan uji statistik alpha (Damanik, 2023).

Untuk mengukur jawaban dengan pertanyaan maka dapat dilakukan sebagai berikut:

1. Jika $> 0,60$ maka dinyatakan handal (reliabel).
2. Jika < 0.60 maka dinyatakan tidak handal (tidak reliabel).

