

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Sesuai dengan judul penelitian ini yaitu pengaruh kepercayaan merek dan kualitas layanan terhadap keputusan pembelian jasa transportasi *online* (GRAB) di Surabaya, maka peneliti menggunakan metode kuantitatif. Menurut Fatihudin (2015:29), metode penelitian kuantitatif merupakan teknik analisis data yang digunakan dan diarahkan untuk menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis. Sebab datanya kuantitatif, maka teknik analisis data menggunakan metode statistik. Penelitian pengaruh kepercayaan merek dan kualitas layanan terhadap keputusan pembelian jasa transportasi *online* (GRAB) di Surabaya, rumusan model yang digunakan adalah analisa regresi linear berganda karena menggunakan lebih dari satu variabel bebas yang diteliti.

B. Identifikasi Variabel

1. Variabel Bebas (X_1)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi variabel terikat atau disebut juga variabel independen . Adapun yang menjadi variabel bebas adalah kepercayaan merek (X_1), kualitas layanan (X_2).

2. Variabel Terikat (X_2)

Variabel terikat yang menunjukkan akibat dari variabel bebas atau variabel yang dipengaruhi yang disebut variabel dependen (Y). Adapun yang menjadi variabel terikat adalah kepuasan pembelian (Y).

C. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah petunjuk bagaimana suatu variabel diukur, sehingga peneliti mengukur variabel tersebut. Adapun definisi operasional dalam penelitian ini adalah:

Berikut ditampilkan variabel penelitian dan definisi operasional yang diuraikan dibawah ini:

tabel 3. 1 Indikator Variabel Penelitian

No	Variabel	Definisi	Indikator
	Variabel bebas :		
1.	Kepercayaan merek	Keller (1993) menjelaskan bahwa kepercayaan merek adalah rasa aman yang dimiliki oleh pemakai produk, dalam interaksinya dengan sebuah merek yang didasarkan pada persepsi bahwa merek tersebut dapat dipercaya dan memperhatikan kepentingan dan kesejahteraan konsumen	<ul style="list-style-type: none"> a. Merek yang paling dapat memenuhi kebutuhan, b. Keyakinan pelanggan terhadap produk perusahaan c. Merupakan merek favorit d. Merek yang sesuai dengan kepribadian pelanggan.
2.	Kualitas layanan	Zeithaml (1998) menjelaskan bahwa Kualitas layanan adalah definisi sebagai penilaian konsumen terhadap keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh	<ul style="list-style-type: none"> a. Sarana dan prasarana yang dimiliki kantor. b. Pelayanan yang cepat. c. Sikap ramah dan sopan pegawai. d. Kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan e. Kepedulian menindaklanjuti keluhan yang di sampaikan nasabah.

No	Variabel	Definisi	Indikator
	Variabel terikat		
1.	Keputusan pembelian konsumen	Kotler dan Amstrong (2004:200) menjelaskan bahwa keputusan pembelian adalah pemasaran dan rangsangan lain akan masuk ke dalam <i>black box</i> konsumen dan akan menghasilkan respon tertentu.	a. Kebutuhan tentang produk b. Penentuan pembelian sesuai dengan kebutuhan c. Penentuan keputusan pembelian d. Perasaan setelah membeli

Sumber: Penulis, 2019

D. Teknik Pengumpulan Data

Terdapat dua cara untuk pengumpulan data yang akan diperlukan untuk melakukan analisis dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

a. Data Primer

Penulis menggunakan data primer, ialah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti secara langsung dari objek penelitian Fatihudin (2015:116). Data ini diperoleh langsung dengan cara pengisian kuesiner dalam bentuk *hard copy* oleh pengguna jasa transportasi online (GRAB) di Surabaya. Skala yang digunakan adalah skala likert dengan menggunakan alternatif jawaban sebagai berikut :

- (SS) Sangat Setuju 5
- (S) Setuju 4
- (R) Ragu-ragu 3
- (TS) Tidak Setuju 2
- (STS) Sangat Tidak Setuju 1

b. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari iklan GRAB yang dibuat oleh perusahaan GRAB melalui media iklan baik dalam media cetak, media elektronik dan media sosial.

E. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan kelompok subyek / obyek yang memiliki ciri-ciri atau karakteristik-karakteristik tertentu yang berbeda dengan kelompok subyek / obyek yang lain, dan kelompok tersebut akan dikenai generalisasi dari hasil penelitian (Sugiyono, 2011). Populasi dalam penelitian ini merupakan pelanggan jasa transportasi *online* GRAB di Surabaya.

2. Sampel

Penelitian sampel (*sampling study*) dilakukan karena pertimbangan efisiensi biaya, waktu dan tenaga disamping bermaksud mereduksi objek penelitian serta melakukan generalisasi. Sampel harus mewakili seluruh karakteristik populasi. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah orang yang menggunakan dan membeli jasa transportasi online GRAB di Surabaya diambil sebanyak 110 orang dengan menghitung ukuran sampel yang dilakukan menggunakan Slovin. Penelitian ini menggunakan rumus Slovin karena dalam penarikan sampel, jumlahnya harus *representative* (mewakili) agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan perhitungannya tidak

memerlukan tabel jumlah sampel, namun dapat dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin untuk sampel adalah sebagai berikut :

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

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Error Margin (memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menetapkan besar sampel minimal berdasarkan tingkat kesalahan atau *margin of error*)

e = (5%)

$$n = \frac{110}{1 + 110 \times (0,05)^2} = 110 : 1,275 = 86,274$$

n = 86,274 disesuaikan oleh peneliti menjadi 86 responden

F. Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda. Pengolahan data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 20, sehingga pemrosesan data berjalan secara otomatis dan kemudian diinterpretasikan hasilnya.

G. Uji Instrumen

Uji coba (tryout) instrumen dalam penelitian ini dilakukan dengan kuisioner di sebar pada responden pra riset yaitu responden diluar sampel penelitian ini, tujuannya untuk mengetahui apakah instrument penelitian sudah valid dan sudah reliabel. Setelah dinyatakan valid dan reliabel, maka instrument penelitian disebar pada responden sebenarnya yang digunakan dipenelitian ini.

a. Menguji Validasi

Uji validasi dilakukan berkenaan dengan ketepatan alat ukur terhadap konsep yang diukur sehingga benar- benar mengukur apa yang seharusnya diukur. Riduwan (2007) menyatakan bahwa validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan atau keselisihan suatu alat ukur. Alat ukur yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah, untuk menguji validitas alat ukur terlebih dahulu dicari harga korelasi antara bagian-bagian dari alat ukur secara keseluruhan dengan cara mengkorelasikan setiap butir alat ukur dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir. Dalam menghitung validitas alat ukur yang digunakan rumus *Pearson Product Momen*.

$$r_{\text{hitung}} = \frac{n(\sum XiYi) - (\sum Xi) \cdot (\sum Yi)}{\sqrt{\{n \cdot \sum Xi^2 - (\sum Xi)^2\} \cdot \{n \cdot \sum Yi^2 - (\sum Yi)^2\}}}$$

Keterangan :

r_{hitung} = Koefisien korelasi

Xi = jumlah skor item

Yi = jumlah skor total

n = Jumlah responden

selanjutnya dihitung dengan uji t dengan rumus :

$$t_{\text{hitung}} = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

t = Nilai t_{hitung}

r = Koefisien korelasi hasil r_{hitung}

n = Jumlah responden

Kaidah kepuasan : jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ berarti valid, sebaliknya : jika $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$

berarti tidak valid.

b. Menguji Reabilitas

Reabilitas adalah untuk mengetahui seberapa jauh hasil penelitian pengukuran tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran dua atau lebih terhadap gejala yang sama dua atau lebih. Uji reabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang dirancang dalam bentuk kuisioner dapat diandalkan, alat ukur yang dirancang tersebut dirancang berulang kali akan memberikan hasil relative sama. Untuk melihat andal tidaknya suatu alat ukur digunakan pendekatan secara statistika. Menurut (Sugiyono2016)

H. Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda karena dalam penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh antara lebih dari variabel bebas (*independent*) terhadap variabel terikat (*dependen*)

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah suatu data tersebut mengikuti sebaran normal atau tidak. Untuk mengetahui apakah data tersebut mengikuti sebaran normal dapat dilakukan dengan berbagai metode diantaranya metode kalmogorov smirnov, dengan menggunakan SPSS 20 (Ghozali, 2013). Pedoman dalam mengambil keputusan apakah suatu distribusi data mengikuti distribusi normal adalah:

- a. Jika nilai signifikan (nilai probalitasnya) lebih kecil dari 5% maka distribusinya adalah tidak normal.
- b. Jika nilai signifikan (nilai probalitasnya) lebih besar dari 5% maka distribusinya adalah normal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2016:134), untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dan residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Salah satu cara untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas dalam satu model regresi linier berganda dengan melihat grafik scatterplot atau nilai prediksi variabel terikat yaitu SRESID dengan residual eror yaitu ZPERD. Jika titik-titik membentuk pola tertentu dan tidak menyebar diatas dan dibawah angka nol dan sumbu y, maka model yang baik adalah tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

c. Uji Kolinieritas

Menurut Ghozali (2016:103), uji multikolinieritas digunakan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya kolerasi antar variabel bebas (independen), yaitu pengujian yang mempunyai tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya koleransi antara variabel bebas. Dalam penelitian menggunakan metode variance inflation factor (VIF) dan tolerance.

3. Uji Regresi Linier Berganda

Menurut Sugiyono (2014:277), regresi yang memiliki satu variabel dependen dan dua atau lebih variabel independen. Jadi analisis regresi berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal 2, persamaan regresi linier berganda dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan pembelian

a = Konstanta

b₁ = Koefisien regresi linier pertama

b₂ = Koefisien regresi linier kedua

X₁ = kepercayaan merek

X₂ = Kualitas layanan

4. Uji Hipotesis

a. Uji F (pengujian secara simultan)

Uji F atau disebut dengan uji hipotesis silmultan adalah metode statistik yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap varibel terikat.

Persamaan yang digunakan dalam uji F adalah sebagai berikut:

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

(Usman dan Akbar (2017))

Keterangan:

R² = Koefisien determinan

k = Jumlah variabel bebas

n = Jumlah pengamatan

F = F_{hitung} yang selanjutnya dibandingkan dengan F_{tabel}

Adapun kriteria pengujian yang digunakan adalah sebagai berikut :

- Hipotesis H₀ diterima dan H₁ ditolak jika F_{hitung} < F_{tabel} dan nilai signifikan > 0,05

- Hipotesis H_0 ditolak dan H_1 diterima jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan nilai signifikan $< 0,05$

b. Uji t (pengujian secara parsial)

Untuk menguji variabel bebas secara parsial pengujian dapat dilakukan dengan membandingkan dengan t_{hitung} dengan t_{tabel} pada taraf nyata 5%.

$$t = \frac{b_i}{se(b_i)}$$

Keterangan :

b_i = koefisien regresi

$se(b_i)$ = *standart error*

Uji hipotesis dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel}

- Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dengan H_1 diterima, artinya variabel independent secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen
- Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 diterima H_1 ditolak, artinya variabel independent secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

5. Uji Hipotesis berdasarkan signifikan

1. Jika angka sig, $> 0,05$, maka H_1 diterima
2. Jika angka sig, $< 0,05$, maka H_0 ditolak

6. Koefisien Determinasi (Adjusted R^2)

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar komponen variabel independent menjelaskan variabel dependen. Dalam output SPSS, koefisien determinasi terletak pada table *model summary* dan tertulis *adjusted R square*. Nilai R^2 sebesar 1, berarti pengaruh variabel dependen seluruhnya dapat dijelaskan oleh variabel independent dan tidak ada factor lain yang menyebabkan pengaruh variabel dependen. Menurut Sugiyono (2012:257) rumus yang digunakan untuk Koefesiensi Deteminasi (KD) adalah sebagai:

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

Kd = Koefesien determinasi