

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Metode ini dipilih sebagai sumber data primer menggunakan kuesioner. Menurut Sahir (2022) menjelaskan bahwa metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai penelitian kuantitatif adalah metode penelitian dengan tingkat variasi yang lebih rumit, karena meneliti sampel yang lebih banyak, akan tetapi penelitian kuantitatif lebih sistematis dalam melakukan penelitian dari awal sampai akhir.

#### **B. Identifikasi Variabel**

Dalam penelitian ini variabel yang digunakan adalah variabel independen dan variabel dependen:

##### **a. Variabel Independen**

Variabel independen atau variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen (variabel terikat) (Sugiyono, 2017). Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Risiko Keamanan (X1)
- b. Kualitas Layanan (X2)

##### **b. Variabel Dependen**

Variabel dependen atau variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel independen (variabel bebas) (Sugiyono, 2017). Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah Keputusan Menggunakan (Y).

### C. Definisi Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2018), Pengertian dari definisi operasional dalam variabel penelitian ialah suatu atribut atau sifat atau nilai dari obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini definisi operasional variable seperti yang ditunjukkan pada tabel

**Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel**

<b>Variabel &amp; Definisi (sumber teori)</b>	<b>Indikator</b>	<b>Definisi operasional tiap indikator</b>	<b>Instrumen (jumlah butir skala Likert 1-5)</b>
Persepsi Risiko – persepsi pelanggan tentang potensi ketidakpastian atau kerugian saat menggunakan jasa pendirian badan usaha di PT Popjasa Indonesia (Ryu, 2018).	1. Risiko keamanan pembayaran	Tingkat kekhawatiran pelanggan Pop Jasa bahwa data kartu/transfer dapat disalahgunakan.	Saya merasa khawatir data rekening atau kartu saya dapat disalahgunakan saat melakukan pembayaran melalui Pop Jasa.
	2. Risiko proses transaksi	Persepsi pelanggan Pop Jasa mengenai kemungkinan gangguan saat pengunggahan/validasi dokumen.	Saya pernah merasa khawatir akan terjadi gangguan saat proses pengunggahan atau validasi dokumen di Pop Jasa.
	3. Pembuktian keaslian pengguna	Keyakinan bahwa Popjasa mampu memverifikasi identitas pemohon secara benar.	Saya yakin bahwa Pop Jasa mampu memverifikasi identitas pemohon dengan benar.
	4. Pembuktian keaslian transaksi	Keyakinan bahwa setiap transaksi di Pop Jasa diproses atas dasar dokumen resmi & sah.	Saya percaya bahwa setiap transaksi di Pop Jasa diproses atas dasar dokumen resmi dan sah.

<b>Variabel &amp; Definisi (sumber teori)</b>	<b>Indikator</b>	<b>Definisi operasional tiap indikator</b>	<b>Instrumen (jumlah butir skala Likert 1-5)</b>
	5. Penyalahgunaan informasi	Kekhawatiran pelanggan Pop Jasa data pribadi/dokumen digunakan di luar tujuan legalitas usaha.	Saya merasa khawatir data pribadi atau dokumen saya akan disalahgunakan untuk kepentingan lain di luar tujuan legalitas usaha.
Kualitas Layanan (SERVQUAL) – tingkat keunggulan layanan Popjasa dalam memenuhi harapan pelanggan (Tjiptono, 2014).	1. <i>Tangibles</i>	Persepsi pelanggan Pop Jasa atas fasilitas fisik, tampilan dokumen, dan kerapian media digital Popjasa.	Saya menilai fasilitas fisik, tampilan dokumen, dan kerapian media digital Pop Jasa sudah baik dan profesional.
	2. <i>Reliability</i>	Konsistensi Popjasa dalam menyelesaikan layanan tepat waktu & tanpa kesalahan.	Saya menilai Pop Jasa selalu menyelesaikan layanan sesuai waktu yang dijanjikan dan tanpa kesalahan.
	3. <i>Responsiveness</i>	Kecepatan staf Pop Jasa merespons pertanyaan, komplain, & permintaan status.	Saya menilai staf Pop Jasa cepat dalam merespons pertanyaan, keluhan, atau permintaan status layanan saya.
	4. <i>Assurance</i>	Tingkat kepercayaan pelanggan Pop Jasa pada kompetensi & etika staf Popjasa.	Saya percaya bahwa staf Pop Jasa memiliki kompetensi dan etika yang baik dalam memberikan layanan.
	5. <i>Empathy</i>	Kemampuan staf Pop Jasa memahami kebutuhan unik & memberi perhatian personal.	Saya menilai bahwa staf Pop Jasa berusaha memahami kebutuhan unik saya dan memberikan perhatian secara personal.
Keputusan Pemilihan Jasa – tahapan proses konsumen memilih Popjasa sebagai penyedia layanan legalitas	1. Pengenalan masalah	Kesadaran pelanggan Pop Jasa bahwa mereka memerlukan bantuan profesional mengurus legalitas usaha.	Saya menyadari bahwa saya memerlukan bantuan profesional seperti Pop Jasa untuk mengurus legalitas usaha.

Variabel & Definisi (sumber teori)	Indikator	Definisi operasional tiap indikator	Instrumen (jumlah butir skala Likert 1-5)
(Kotler & Keller, 2016).			
	2. Pencarian informasi	Upaya pelanggan Pop Jasa mencari info (testimoni, harga, prosedur) tentang Popjasa.	Saya mencari informasi terlebih dahulu, seperti testimoni, harga, atau prosedur, sebelum menggunakan layanan Pop Jasa.
	3. Evaluasi alternatif	Perbandingan Popjasa dengan penyedia lain sebelum memilih.	Saya membandingkan Pop Jasa dengan penyedia layanan legalitas lain sebelum memutuskan untuk memilihnya.
	4. Keputusan membeli	Tindakan pelanggan Pop Jasa memesan layanan Popjasa.	Saya memutuskan untuk menggunakan layanan Pop Jasa setelah mempertimbangkan berbagai pilihan.
	5. Perilaku pascapembelian	Tingkat kepuasan & niat pelanggan merekomendasikan Popjasa setelah layanan selesai.	Saya merasa puas dan bersedia merekomendasikan Pop Jasa kepada orang lain setelah menggunakan layanannya.

Sumber: Peneliti (2025)

## D. Populasi Dan Teknik Sampling

### 1. Populasi

Menurut Sugiyono (2017) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi adalah keseluruhan elemen atau unsur yang akan diteliti (Fatihudin & Firmansyah, 2019).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Pelanggan yang pernah mengurus pendirian legalitas usaha PT, CV, UD pada tahun 2023 sebesar 1.514 Pelanggan.

## 2. Sampel

Menurut Sugiyono (2017), sampel adalah bagian dari populasi yang diambil untuk merepresentasikan karakteristik populasi tersebut. Pengambilan sampel yang representatif dilakukan melalui teknik sampling tertentu. Dalam penelitian ini, digunakan metode *Non Probability Sampling* dengan pendekatan *Purposive Sampling*.

*Non Probability Sampling* merupakan teknik pengambilan sampel di mana tidak semua anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih sebagai sampel (Sugiyono, 2018). Sementara itu, *Purposive Sampling* merupakan Teknik pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan khusus dan kriteria tertentu yang relevan dengan penelitian, sehingga memungkinkan peneliti menentukan jumlah sampel yang sesuai untuk dianalisis tahun 2023 (Sugiyono, 2018). Kriteria sampel penelitian ini Adalah Pelanggan yang pernah menggunakan jasa pendirian legalitas usaha di PT. Popjasa target utama yang langsung mengalami layanan dan dapat memberikan penilaian terkait risiko keamanan, kualitas layanan, dan keputusan pemilihan.

Rumus pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah rumus Slovin (1960) sebagaimana dikutip dalam Sugiyono (2019). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan rumus Slovin untuk menentukan jumlah sampel yang akan dijadikan responden. Rumus Slovin dipilih karena penelitian ini melibatkan populasi yang jumlahnya diketahui secara pasti, yaitu seluruh pelanggan atau pengguna jasa pada PT. Popjasa Indonesia. Akan tetapi, peneliti tidak memiliki data rinci mengenai karakteristik populasi secara menyeluruh, seperti varians populasi atau distribusi karakteristik responden.

Rumus Slovin merupakan rumus yang digunakan untuk mengetahui banyaknya sampel minimum suatu survey populasi terbatas, survei tersebut memiliki tujuan utama untuk memperkirakan proporsi dari seluruh populasi. Rumus Slovin digunakan untuk menentukan ukuran sampel (Sugiyono, 2019) dengan rumus nya yaitu.

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

Keterangan

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

E 2 = Tingkat kesalahan sampel (sampling error) 10% atau (0,1)

$$n = \frac{1.514}{1 + 1.514 \cdot (0,10)^2} = \frac{1.514}{1 + 15,14} = \frac{1.514}{16,14} \approx 93,8$$

Diketahui kalkulasi dari jumlah sampel diatas, maka diperoleh sebanyak 93,8 sample. Berdasarkan perhitungan di atas, jumlah sampel yang digunakan dari hasil perhitungan peneliti digenapka menjadi 100 responden. Sesuai dengan teori rumus Slovin, pembulatan menjadi 100 adalah langkah yang valid karena angka tersebut adalah batas minimal untuk mempertahankan tingkat kepercayaan 95%.

#### **E. Metode Dan Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Sugiyono (2017) angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Dalam melakukan pengukuran terhadap kuesioner, maka peneliti menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat,

dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Untuk setiap pertanyaan atau pernyataan responden harus mendukung sebuah pertanyaan untuk dipilih (Sugiyono, 2017). Dengan skala likert responden memilih jawaban dari variabel yang dipecah menjadi bagian dari indikator variabel, masing-masing indikator variabel mempunyai instrumen yang dijadikan tolak ukur dalam sebuah pertanyaan atau pernyataan.

**Tabel 3.2 Bobot Nilai**

Keterangan	Bobot Nilai (+)	Bobot Nilai (-)
Sangat Tidak Setuju	1	5
Tidak Setuju	2	4
Netral	3	3
Setuju	4	2
Sangat Setuju	5	1

Sumber: Sugiyono (2017)

## F. Uji Instrumen

Menurut Sugiyono (2019), uji coba instrumen dilakukan untuk menguji alat ukur yang digunakan apakah valid dan reliabel. Karena dengan menggunakan instrumen yang valid dan reliabel dalam pengumpulan data, maka diharapkan hasil penelitian akan menjadi valid dan reliabel. Sebagai uji coba instrumen, maka data yang digunakan sebanyak 30 responden yang merupakan bagian dari sampel populasi penelitian. Jumlah sampel diambil adalah sebesar 30 responden, hal ini sesuai pendapat Singarimbun & Effendi (1995) yang

mengatakan bahwa jumlah minimal uji coba kuesioner adalah minimal 30 responden. Dengan jumlah minimal 30 orang maka distribusi nilai akan lebih mendekati kurva normal.

### 1. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu data dapat dipercaya kebenarannya sesuai dengan kenyataan. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu 42 untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2011). Menurut (Sugiyono, 2013), bahwa valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Valid menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti.

Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan mengkorelasi item dengan menggunakan *Pearson Correlation*. Apabila didapatkan nilai *Pearson Correlation* yang positif dan signifikan, maka item tersebut valid. Pengujian menggunakan teknik analisis *Pearson Correlation Product Moment*, sebagai berikut:

$$r = \frac{n (\sum X_1 Y_1 \text{tot}) - (\sum X_1) \cdot (\sum Y_1 \text{tot})}{\sqrt{\{n \cdot \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2\} \cdot \{n \cdot \sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2\}}}$$

Keterangan:

$r$  = Koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y

$\sum X_i$  = Jumlah skor item

$\sum Y_i$  = Jumlah skor jawaban

$\sum X_i^2$  = Jumlah kuadrat skor jawaban item

$\sum x_{tot}^2$  = Jumlah kuadrat total skor jawaban

$\sum X_i X_{tot}$  = Jumlah perkalian skor jawaban item dengan total skor

Syarat minimum untuk dianggap suatu butir instrumen valid adalah nilai indeks valid yaitu nilai validitasnya  $\geq 0,3$  (Sugiyono, 2017). Oleh Karena itu, semua pernyataan yang memiliki tingkat korelasi dibawah 0,3 harus diperbaiki karena dianggap tidak valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Sesuai Hair (2006) reliabilitas instrumen ditekankan pada konsistensi internal item-item pengukuran dalam mengukur sebuah konstruk. Dengan demikian skor reliabilitas yang dihasilkan menunjukkan konsistensi tersebut. Jika skor reliabilitas yang dihasilkan rendah berarti isi dari item-item pengukuran tersebut dikatakan sangat beragam sehingga total skor yang dihasilkan bukan merupakan yang terbaik menilai konstruk.

Koefisien reliabilitas diketahui dari besarnya koefisien alpha ( $\alpha$ ). Statistik alpha cronbach menghitung konsistensi internal berdasarkan atas rata-rata korelasi antar item (indikator). Instrumen (kumpulan indikator) suatu konstruksi dikatakan reliabel jika memiliki statistik alpha cronbach sekurang-kurangnya 0,70. Namun beberapa penelitian lain mensyaratkan nilai ini cukup sekurang-kurangnya 0,50. Standarisasi reliabilitas berdasarkan kaidah reliabilitas Guilford. Berikut adalah tabel reliabilitas Guilford:

**Tabel 3.3 Reliabilitas *Guilford***

Koefisien	Kriteria
<0.2	Tidak Reliabel
0,2 – 0,39	Kurang Reliabel
0,4 – 0,69	Cukup Realiabel
0,7 – 0,89	Realiabel
>0,9	Sangat Reliabel

Sumber: Sugiyono, (2017)

## **G. Teknik Pengolahan Data**

Pengolahan data yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 25, sehingga pemrosesan data berjalan secara otomatis dan kemudian diinterpretasikan hasilnya.

### **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 Kolmogorov Smirnov, dengan menggunakan SPSS 25 (Ghozali, 2016). Pedoman dalam mengambil keputusan apakah suatu distribusi data mengikuti distribusi normal adalah:

- 1) Jika nilai signifikan (nilai probabilitasnya) lebih kecil dari 5% maka distribusinya adalah tidak normal.
- 2) Jika nilai signifikan (nilai probabilitasnya) lebih besar dari 5% maka distribusinya adalah normal.

#### **b. Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

Kebanyakan data cross section mengandung situasi heteroskedastisitas karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran (kecil, sedang, dan besar) (Ghozali, 2016). Mendeteksi adanya heteroskedastisitas adalah sebagai berikut:

- 1) Nilai probabilitas  $>0,05$  berarti bebas dari heteroskedastisitas
- 2) Nilai probabilitas  $<0,05$  berarti terkena heteroskedastisitas

Penelitian ini menggunakan cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat yaitu ZPRED dengan residual SRESID. Ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi dan sumbu X antara residual ( $Y \text{ prediksi} - Y \text{ sesungguhnya}$ ) yang telah di-*studentized*.

### c. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk menunjukkan adanya hubungan linear antara variabel- variabel bebas dalam suatu model regresi. Salah satu cara yang digunakan untuk mengetahui ada tidaknya multikolinieritas yaitu dengan melihat besarnya nilai variance inflation factor (VIF). Tolerance mengukur variabilitas variabel bebas yang terpilih tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi nilai toleransi yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena  $VIF = 1/ \text{tolerance}$ ). Nilai cutoff yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai  $\text{tolerance} \leq 0,10$  atau sama dengan nilai  $VIF \geq 10$  (Ghozali, 2013).

## 2. Analisis Data

Dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda karena dalam penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh antara lebih dari satu variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependent).

### a. Uji Regresi Linier Berganda

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda yaitu dengan melihat pengaruh antara variabel bebas gaya hidup dan risiko terhadap variabel terikat minat penggunaan dengan model persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1.X_1 + b_2.X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Keputusan Menggunakan Jasa

a = Konstanta

b<sub>1</sub> = Koefisien regresi risiko keamanan

b<sub>2</sub> = Koefisien regresi kualitas layanan

X<sub>1</sub> = Variabel risiko keamanan

X<sub>2</sub> = Variabel kualitas layanan

e = Nilai standar error

Sementara pengukuran yang ada dalam metode Regresi Linier Berganda adalah koefisien korelasi merupakan cara yang digunakan untuk melihat derajat hubungan antar variabel bebas terhadap variabel terikat. Pada penelitian ini menunjukkan kuat atau lemahnya hubungan antara gaya hidup dan risiko terhadap minat penggunaan secara simultan maupun secara parsial dari masing-masing variabel.

### b. Uji Koefisien Determinasi

Menurut Ghozali (2016), Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) merupakan alat untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel 47 dependen. Nilai koefisiensi determinasi adalah antara nol atau satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Dan sebaliknya jika nilai yang mendekati 1 berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel dependen

## 3. Uji Hipotesis

### a. Uji F

Uji F atau disebut dengan uji hipotesis simultan adalah metode statistic yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Uji F dilakukan untuk menguji kesesuaian model regresi linier berganda. Nilai F dapat dilihat dari output dengan menggunakan program SPSS 25, analisis uji F dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui kecocokan antara variabel gaya hidup dan risiko terhadap minat penggunaan dengan model persamaan sebagai berikut:

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

Keterangan:

$R^2$  = 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 :

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

#### b. Uji T

Uji t atau yang disebut dengan uji hipotesis adalah suatu metode statistic yang digunakan untuk menguji tingkat signifikansi atau tingkat kepercayaan dari koefisien regresi. Untuk menguji signifikan tidaknya variabel gaya hidup dan risiko terhadap minat penggunaan secara parsial dan dominan digunakan uji hipotesis parsial (uji t).

Persamaan yang digunakan dalam uji t adalah sebagai berikut :

$$t = \frac{\beta}{Sb}$$

Keterangan:

$t$  = Nilai uji t

$\beta$  = jumlah pengamatan

$Sb$  = Deviasi variabel

Dalam uji t menggunakan level of signifikan ( $\alpha$ ) sebesar 5% atau  $\alpha = 0,05$ . Adapun kriteria pengujian yang digunakan dalam uji t adalah sebagai berikut:

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