

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Metode penelitian merupakan suatu rencana dan struktur penelitian yang dirancang dengan tujuan untuk memperoleh jawaban atas pertanyaan penelitian yang ditetapkan. Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, dan teori yang telah disajikan, metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Metode kuantitatif, sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono (2017:1), didasarkan pada filsafat positivisme dan digunakan untuk menginvestigasi populasi atau sampel tertentu. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrumen penelitian, sedangkan analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Sugiyono (2014:2) menjelaskan bahwa metode penelitian adalah suatu pendekatan ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Sesuai dengan tujuan penelitian ini, yaitu untuk memahami Pengaruh *E-Service Quality* Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Goride. Jenis penelitian yang akan digunakan adalah penelitian deskriptif.

Penelitian deskriptif merupakan metode ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Indrawati (2015:115) menjelaskan bahwa dalam penelitian deskriptif, peneliti sudah mengetahui

faktor atau variabel yang akan digunakan untuk mengukur suatu objek atau bidang, namun belum mengetahui hubungan antara faktor atau variabel tersebut. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk menggambarkan karakteristik dari suatu kelompok atau grup, seperti karakteristik pengguna suatu produk. Selain itu, penelitian deskriptif juga digunakan untuk memperkirakan presentase suatu unit yang sedang dianalisis, contohnya presentase pengguna suatu produk, serta untuk mengetahui persepsi dari pengguna suatu produk.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kausal. Sugiyono (2014:37) menjelaskan bahwa hubungan kausal adalah jenis hubungan yang melibatkan sebab dan akibat, di mana terdapat variabel independen yang mempengaruhi variabel dependen.

Penelitian ini melibatkan tiga variabel independen (variabel bebas), yaitu *E-Service Quality* (X_1) dan Promosi (X_2). Variabel dependen (variabel terikat) dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pelanggan (Y), yang dipengaruhi oleh ketiga variabel independen tersebut.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Objek penelitian ini adalah Gojek dan tempat penelitian dilakukan langsung pada pelanggan pengguna jasa transportasi ojek online di kota Bogor. Waktu penelitian ini dimulai sejak Maret 2023 sampai dengan selesai. Fokus masalah yang diteliti adalah pengaruh *e-service quality* dan promosi terhadap kepuasan pelanggan di kota Bogor.

C. Objek Penelitian

1. Objek Penelitian

Menurut Sugiyono (2022:39), objek penelitian berperan sebagai target utama dalam upaya memperoleh data yang memiliki objektivitas, validitas, dan reliabilitas mengenai variabel tertentu, dengan tujuan dan kegunaan yang ditentukan. Dalam penelitian ini, objek penelitian yang diteliti adalah salah satu industri transportasi *online* yaitu Gojek, dengan permasalahan yang diteliti meliputi *E-Service Quality* (X_1), Promosi (X_2), dan Kepuasan Pelanggan (Y).

D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Variabel penelitian mencakup berbagai aspek yang dipilih oleh peneliti untuk diteliti, sehingga data terkait dapat dikumpulkan dan kesimpulan dapat diambil menurut Sugiyono (2022:39). Variabel dalam penelitian merujuk pada atribut, sifat, atau nilai yang terdapat pada individu, objek, organisasi, atau kegiatan yang memiliki variasi yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian digunakan untuk mengambil kesimpulan. Berdasarkan judul penelitian dan kerangka pemikiran yang telah diuraikan, terdapat dua jenis variabel yang terlibat dalam penelitian ini, yaitu:

1. Variabel Independen (Variabel Bebas)

Variabel independen atau variabel bebas merupakan salah satu variabel yang menjadi fokus utama peneliti, karena dianggap menjadi penyebab perubahan variabel dependen dapat menjadi jawaban terhadap masalah penelitian. Dalam penelitian ini, variabel bebas terdiri dari *E-*

Service Quality dan Promosi. Berikut adalah variabel independen yang akan diteliti dalam penelitian ini:

a. *E-Service Quality* (X_1)

Menurut Zeithaml et al. dalam Sajidah dan Aulia (2021:4) *e-service Quality* merupakan penilaian dan evaluasi menyeluruh terhadap keunggulan suatu layanan pengiriman secara elektronik di pasar virtual.

b. Promosi (X_2)

Menurut Kotler dan Keller dalam Syahputra et.al (2020:63) promosi merupakan kegiatan komunikasi untuk menginformasikan manfaat produk kepada target konsumen dan mendorong mereka untuk melakukan pembelian.

2. Variabel dependen (Variabel Terikat)

Variabel dependen atau variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat dari adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini, variabel dependen adalah Kepuasan Pelanggan (Y). Menurut Kotler dan Keller dalam Sajidah dan Aulia (2021:4) kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai perasaan senang atau kekecewaan yang dirasakan seseorang berdasarkan perbandingan antara kinerja atau hasil yang diperoleh dengan harapan yang dimiliki.

Tabel 7
Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Item-item Indikator	Kode	Skala
E-Service Quality (X1)	Penilaian dan evaluasi menyeluruh terhadap keunggulan suatu layanan pengiriman secara elektronik di pasar virtual. Zeithaml et al. dalam Sajidah dan Aulia (2021:4)	ESQ 1 Efisiensi (Efficiency)	Layanan Goride mudah diakses pada saat jam sibuk.	ESQ 1.1	Ordinal
			Informasi harga pada layanan Goride mudah ditemukan dengan baik.	ESQ 1.2	
			Saya merasa mudah mendapat driver Goride pada saat jam sibuk.	ESQ 1.3	
		ESQ 2 Reabilitas (Reability)	Driver Goride mudah ditemukan pada saat hujan.	ESQ 2.1	
			Layanan Goride pada aplikasi Gojek berfungsi dengan baik pada saat hujan.	ESQ 2.2	
			Informasi yang disediakan oleh layanan Goride sudah akurat.	ESQ 2.3	
		ESQ 3 Pemenuhan (Fulfillment)	Keakuratan waktu driver Gojek dalam melakukan penjemputan penumpang sesuai waktu yang dijanjikan pada aplikasi.	ESQ 3.1	
			Goride menjamin pelanggan sampai ke tempat tujuan	ESQ 3.2	

Variabel	Definisi	Indikator	Item-item Indikator	Kode	Skala
			sesuai dengan estimasi waktu.		
			Driver Goride mengikuti rute perjalanan sesuai dengan rute yang seharusnya.	ESQ 3.3	
		ESQ 4 Privasi (Privacy)	Goride melindungi data pribadi pelanggan dengan baik.	ESQ 4.1	
			Goride melindungi data transaksi pelanggan dengan baik.	ESQ 4.2	
			Goride menjamin informasi data pelanggan tetap terlindungi dengan baik.	ESQ 4.3	
		ESQ 5 Daya Tanggap (Responsiveness)	Gojek merespon keluhan pelanggan Goride dengan baik.	ESQ 5.1	
			Langkah-langkah Gojek untuk menangani keluhan pelanggan Goride sudah jelas.	ESQ 5.2	
			Gojek memberikan solusi yang efektif atas masalah	ESQ 5.3	

Variabel	Definisi	Indikator	Item-item Indikator	Kode	Skala
		ESQ 6 Kompensasi (Compensation)	pelanggan Goride.		
			Adanya pengembalian dana yang diberikan Gojek apabila pelanggan Goride menerima pesanan yang tidak sesuai.	ESQ 6.1	
			Adanya pengembalian dana yang diberikan Gojek apabila pesanan dan transaksi pelanggan Goride dibatalkan.	ESQ 6.2	
		ESQ 7 Kontak (Contact)	Proses pengembalian dana yang dilakukan oleh Gojek berjalan dengan cepat.	ESQ 6.3	
			Terdapat akses untuk pelanggan Goride menyampaikan keluhan melalui sosial media milik Gojek.	ESQ 7.1	
			Terdapat layanan customer service pada aplikasi Gojek untuk pelanggan Goride	ESQ 7.2	

Variabel	Definisi	Indikator	Item-item Indikator	Kode	Skala
Promosi (X2)	Promosi merupakan kegiatan komunikasi untuk menginformasikan manfaat produk kepada target konsumen dan mendorong mereka untuk melakukan pembelian. Kotler dan Keller dalam Syahputra et.al (2020:63)		menyampaikan keluhan.		ESQ 7.3
			Keluhan pelanggan direspon dengan cepat oleh customer service Gojek.		
		PR 1 Pesan Promosi	Iklan layanan Goride pada aplikasi GoJek di sosial media membuat saya mengetahui atau ingat kembali produk Gojek.	PR 1.1	Ordinal
			Iklan Goride sangat informatif.	PR 1.2	
			Promosi yang diberikan Gojek menjadikan saya tertarik untuk menggunakan jasanya.	PR 1.3	
		PR 2 Media Promosi	Saya memperoleh informasi mengenai Goride secara langsung melalui aplikasi Gojek.	PR 2.1	
			Layanan Goride menggunakan beberapa media dalam melakukan kegiatan promosi periklanan melalui sosial	PR 2.2	

Variabel	Definisi	Indikator	Item-item Indikator	Kode	Skala
			media milik Gojek.		
			Saya menggunakan Goride setelah melihat iklan di sosial media.	PR 2.3	
		PR 3 Waktu Promosi	Gojek memberikan banyak promo layanan Goride berupa voucher diskon kepada pelanggan.	PR 3.1	
			Gojek memberikan promo layanan Goride berupa diskon yang berlaku pada wilayah tertentu.	PR 3.2	
			Gojek memberikan promo layanan Goride berupa voucher diskon jangka pendek dalam waktu tertentu kepada pelanggan	PR 3.3	
		PR 4 Frekuensi Promosi	Gojek memberikan promo layanan Goride berupa voucher cashback setiap saat	PR 4.1	
			Goride memberikan poin setelah transaksi pelanggan	PR 4.2	

Variabel	Definisi	Indikator	Item-item Indikator	Kode	Skala
Kepuasan Pelanggan (Y)	Kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai perasaan senang atau kekecewaan yang dirasakan seseorang berdasarkan perbandingan antara kinerja atau hasil yang diperoleh dengan harapan yang dimiliki. Kotler dan Keller dalam Sajidah dan Aulia (2021:4)		selesai dilakukan.		
			Saya merasa terdorong untuk menggunakan Goride karena promo yang diberikan	PR 4.3	
		KP 1 Menggunakan jasa itu kembali	Saya bersedia menggunakan layanan Goride kembali	KP 1.1	Ordinal
			Saya merasa Goride lebih baik daripada layanan ojek online lainnya.	KP 1.2	
			Goride selalu menjadi pilihan utama saya daripada layanan ojek online lainnya.	KP 1.3	
		KP 2 Merekomendasikan jasa kepada orang lain	Saya akan merekomendasikan layanan Goride kepada orang lain sebagai layanan ojek online terbaik.	KP 2.1	
			Saya akan merekomendasikan layanan ojek online selain Goride kepada orang lain.	KP 2.2	
			Saya akan selalu merekomendasikan Goride kepada orang lain.	KP 2.3	

Variabel	Definisi	Indikator	Item-item Indikator	Kode	Skala
		KP 3 Pelayanan sesuai yang diharapkan	Layanan Goride berfungsi sesuai dengan harapan saya.	KP 3.1	
			Saya akan selalu menggunakan layanan Goride karena merasa puas	KP 3.2	
			Saya selalu merasa Goride sebagai layanan terbaik ojek online.	KP 3.3	
		KP 4 Pelanggan tidak pernah mengeluh	Saya selalu merasa puas dengan pelayanan Goride.	KP 4.1	
			Saya tidak pernah complain ketidak menggunakan layanan Goride	KP 4.2	
			Saya merasa tidak ada masalah selama menggunakan layanan Goride.	KP 4.3	

E. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan teknik atau cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data, sedangkan instrumen pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatan pengumpulan data guna menjadikannya lebih terstruktur dan

lebih mudah. Berikut ini adalah tahapan metode pengumpulan data yang akan digunakan:

1. Data Primer

Sugiyono (2019:194) menjelaskan bahwa data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung oleh pengumpul data dari sumbernya. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui pengisian kuesioner oleh responden. Sugiyono (2019:199) juga menyatakan bahwa kuesioner adalah metode pengumpulan data yang melibatkan pemberian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Responden dalam penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan layanan Goride di kota Bogor. Berikut ini merupakan data yang akan diperoleh dalam penelitian ini:

a. Observasi

Observasi merupakan suatu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung, sambil mencatat keadaan atau perilaku obyek yang menjadi fokus penelitian. Pengamatan dilakukan dengan secara langsung mengobservasi di lokasi kota Bogor.

b. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data yang melibatkan komunikasi langsung antara pewawancara dan responden. Dalam proses wawancara, terjadi interaksi antara kedua pihak tersebut.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan interaksi wawancara dengan pelanggan Goride di kota Bogor.

c. Kuesioner

Kuesioner atau angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup, responden hanya perlu menandai pilihan jawaban yang dianggap benar. Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan oleh peneliti untuk mengukur fenomena yang terjadi. Dalam penelitian ini, instrumen pengumpulan data menggunakan kuesioner, yang berupa daftar pernyataan tertulis yang bertujuan untuk memperoleh data melalui jawaban para responden. Dalam penelitian ini, peneliti menyediakan kuesioner kepada pelanggan Goride di kota Bogor.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2019:194), data sekunder merupakan sumber informasi yang tidak diberikan secara langsung kepada pengumpul data, seperti melalui orang lain atau dokumen. Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh melalui jurnal nasional dan internasional, penelitian sebelumnya, hasil riset terdahulu, situs web, serta sumber informasi lain yang relevan mengenai faktor *e-service quality*, promosi, dan kepuasan pelanggan.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini berupa kuisisioner *online* yang dibuat sendiri oleh peneliti. Kuesioner berupa angket yang akan disampaikan kepada responden dan diharapkan bahwa setiap responden akan mengisi kuesioner ini dengan pandangan dan opini pribadi dari setiap responden. Peneliti membuat kuesioner dengan menggunakan skala pengukuran ordinal, dan kuesioner tersebut disebar kepada pelanggan Goride dalam bentuk *Google Form*.

Dalam pengukuran menggunakan skala ordinal, digunakan suatu metode penilaian yang merupakan bagian dari kegiatan penelitian atau analisis. Penggunaan skala ordinal sebagai alat pengukuran bertujuan untuk memberikan informasi dalam bentuk nilai pada jawaban. Sugiyono (2017:7) menjelaskan bahwa skala ordinal adalah jenis skala pengukuran yang tidak hanya menggambarkan kategori, melainkan juga mengungkapkan peringkat dari konsep yang diukur dengan maksud memberikan informasi berupa nilai pada jawaban.

Variabel-variabel diukur menggunakan instrumen pengukuran berupa angket dengan skala ordinal. Skala ordinal ini terdiri dari tingkatan nilai yang berkisar dari 1 sampai 5 untuk menilai setiap jawaban pada pernyataan dalam kuesioner. Skor 1 diasumsikan sebagai representasi kategori sangat tidak setuju dari respons responden, sementara skor 5 diasumsikan sebagai representasi kategori sangat setuju. Berikut adalah contoh tabel nilai-nilainya:

Tabel 8
Skala Ordinal

Keterangan	Skor
------------	------

Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

G. Populasi dan Sampel

Untuk melakukan penelitian yang tepat, sangat penting untuk menetapkan populasi dan sampel yang akan digunakan. Berikut adalah penjelasan mengenai populasi dan sampel:

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2016:80), populasi merupakan pada area generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini, populasi terdiri dari masyarakat di Indonesia yang telah mengunduh aplikasi Gojek dari *Play Store* dan *App Store* serta menggunakan layanan Goride. Meskipun jumlah unduhan aplikasi Gojek dari *Google Play Store* mencapai 1 juta unduhan, jumlah ini tidak dapat dijadikan sebagai populasi karena ukurannya yang besar. Sementara itu, jumlah unduhan aplikasi dari *App Store* tidak ditampilkan. Oleh karena itu, jumlah populasi dalam penelitian ini tidak diketahui secara pasti.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2016:81), sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi. Sementara menurut

Sekaran dan Bougie (2017:54), sampel adalah sebagian dari populasi yang terdiri dari anggota yang dipilih dari populasi, sehingga elemen populasi membentuk sampel. Teknik sampling dapat dikategorikan menjadi dua berdasarkan kemungkinan keterpilihannya, yaitu teknik sampling peluang (*probability sampling*) dan teknik sampling non-peluang (*non-probability sampling*) (Indrawati, 2015:166).

Dalam penelitian ini, digunakan metode *non-probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling* yang mana penentuan sampel dipilih berdasarkan pertimbangan tertentu. Menurut Sugiyono (2022:84), metode *non probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk menjadi sampel. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel yang dilakukan berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai dengan situasi yang ada di perusahaan (Sugiyono, 2022:85).

Jumlah masyarakat yang menggunakan aplikasi Gojek dan bertransaksi menggunakan layanan Goride di kota Bogor tidak diketahui secara pasti, maka penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Lemeshow.

Berikut adalah perhitungan dari rumus Lemeshow:

$$n = \frac{Z^2 P(1 - P)}{D^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

Z = Derajat Kepercayaan 95%= 1.96 (t_{tabel})

P = Maksimal Estimasi = 0.5

D = *Alpha* atau *Sampling Error* = 5% = 0.05

Penelitian ini menggunakan nilai *Alpha* dengan persentase sebesar 5% dengan asumsi tingkat kepercayaan sebesar 95% sehingga didapat nilai Z berdasarkan tabel normal yaitu 1.96. Maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah:

$$n = \frac{Z^2 P (1 - P)}{D^2}$$

$$n = \frac{1.96^2 0.5(1 - 0.5)}{0.05^2}$$

$$n = \frac{0.9604}{0.0025}$$

$$n = 384.16$$

Berdasarkan perhitungan dengan rumus Lemeshow, didapat jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 384.16 dibulatkan menjadi 385 responden. Cara pengambilan sampel yang dipakai dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* dengan kriteria sudah menggunakan ojek *online* minimal 1 tahun di Goride.

H. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan kegiatan yang dilakukan setelah seluruh data dari responden terkumpul, dilakukan kegiatan teknik analisis data, yang meliputi mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, menabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan

masalah, serta melakukan perhitungan uji hipotesis yang telah diajukan (Sugiyono, 2018:226).

Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan adalah menggunakan perangkat lunak (*software*) SPSS versi 25. SPSS (*Statistical Program for Social Sciences*) adalah perangkat lunak yang digunakan untuk menganalisis data dan melakukan perhitungan statistik. Berikut adalah teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menilai apakah suatu kuesioner dapat dianggap sah atau tidak. Caranya adalah dengan melakukan korelasi antara skor pada setiap pernyataan dengan skor total dari semua pernyataan. Jika terdapat koefisien korelasi positif, maka item tersebut dianggap valid. Namun, jika terdapat koefisien korelasi negatif, maka item tersebut dianggap tidak valid dan perlu dihapus atau diganti dengan pernyataan yang diperbaiki. Untuk menghitung nilai korelasi, peneliti dapat menggunakan rumus *Pearson Product Moment* seperti berikut:

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

Sumber: Sugiyono (2022:183)

Keterangan:

r = Koefisien korelasi

n = Jumlah responden

X = Jumlah butir pernyataan

Y = Skor total semua variabel kuisioner

Dalam melakukan uji validitas, terdapat kriteria pengujian sebagai berikut:

- 1) Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir instrumen dinyatakan *valid*.
- 2) Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka butir instrumen dinyatakan tidak *valid* dan harus dihilangkan.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menilai sejauh mana suatu kuesioner dapat diandalkan sebagai indikator variabel atau konstruk yang ingin diukur. Evaluasi dilakukan dengan mempertimbangkan seluruh pernyataan dalam kuesioner secara bersama-sama. Perhitungan reliabilitas dapat dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak statistik SPSS 25.0, dengan teknik pengukuran menggunakan Cronbach's Alpha > 0.60 . Persamaan untuk menghitung Cronbach's Alpha sebagai berikut:

$$r = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma 1^2} \right]$$

Sumber: Sugiyono (2022:132)

Keterangan:

r = Reliabilitas instrumen

k = Jumlah butir pernyataan

$\sum \sigma b^2$ = Jumlah varian butir

$\sigma 1^2$ = Varian total

Dalam melakukan uji reliabilitas, terdapat kriteria pengujian sebagai berikut:

- 1) Jika nilai koefisien reliabilitas yakni Cronbach's Alpha > 0.60, maka instrumen dinyatakan reliabel (terpercaya).
- 2) Jika nilai koefisien reliabilitas yakni Cronbach's Alpha < 0.60, maka instrumen dinyatakan tidak reliabel (tidak terpercaya).

2. Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif adalah metode statistik yang digunakan untuk memberikan gambaran atau deskripsi tentang data yang telah dikumpulkan sebagai sampel dalam penelitian. Menurut Sugiyono (2022:147) analisis statistik deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan.

Adapun analisis deskriptif statistik dalam penelitian ini adalah nilai minimum, nilai maksimum, dan nilai rata-rata tertimbang (*mean weight*). Berikut rumus-rumus yang digunakan, antara lain :

$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i W_i}{\sum_{i=1}^n W_i}$$

Keterangan :

$\bar{X}$ = Rata-rata tertimbang

X_i = Frekuensi

W_i = Bobot

Sedangkan rumus yang digunakan untuk menghitung rentang skala sebagai berikut:

$$\text{Rentang Skala} = \frac{\text{Skor tertinggi} - \text{Skor terendah}}{\text{Jumlah pilihan jawaban}} = \frac{5-1}{5} = 0,80$$

Dari hasil perhitungan rentang skala tersebut, diperoleh jarak antar kategori sebesar 0,80 sehingga penulis menggunakan tabel rentang skala sebagai berikut:

Tabel 9
Kategori Skala

Rentang Skala	Kategori
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Baik
1,81 – 2,60	Tidak Baik
2,61 – 3,40	Kurang Baik
3,41 – 4,20	Baik
4,21 – 5,00	Sangat Baik

Sumber : Sugiyono (2022)

3. Uji Asumsi Klasik

Dalam penelitian ini, digunakan uji asumsi klasik untuk mengevaluasi apakah terdapat penyimpangan data atau tidak melalui analisis nilai distribusi dan variasi indikator dari variabel. Uji asumsi klasik yang diterapkan mencakup uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, dan uji linearitas.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah suatu prosedur statistik yang digunakan untuk mengevaluasi apakah distribusi variabel dependen dan variabel independen dalam suatu model regresi memenuhi asumsi kenormalan. Menurut Sugiyono (2022:172) uji normalitas digunakan untuk memeriksa apakah data yang diteliti terdistribusi secara normal atau tidak. Menurut Ghazali (2018:161) model regresi yang baik harus memiliki distribusi data yang normal atau memiliki penyebaran data

statistik yang merata pada sumbu diagonal dari grafik distribusi.

Adapun rumus uji normalitas seperti berikut:

$$KD = 1.36 \frac{\sqrt{n_1 + n_2}}{n_1 n_2}$$

Sumber: Sugiyono (2013:257)

Keterangan :

KD = Jumlah *Klomogorov-Smirnov* yang dicari

n_1 = Jumlah sampel yang diperoleh

n_2 = Jumlah sampel yang diharapkan

Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan metode *One-Sample Klomogorov-Smirnov Test* dengan ketentuan nilai signifikansi, sebagai berikut:

- 1) Nilai signifikansi > 0.05 maka data berdistribusi normal
- 2) Nilai signifikansi < 0.05 maka data tidak berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas adalah metode dalam analisis regresi yang digunakan untuk mengevaluasi korelasi antara variabel independen (Ghozali, 2018:107). Model regresi yang baik seharusnya tidak memiliki korelasi antara variabel independen. Uji multikolinearitas dapat dilakukan dengan memeriksa tolerance dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Untuk mengetahui lebih lanjut keberadaan multikolinieritas, dapat diuji dengan koefisien korelasi pearson dengan formula sebagai berikut:

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

Sumber: Sugiyono (2022:183)

Keterangan:

- r = Koefisien korelasi
n = Jumlah sampel
X = Variabel independen
Y = Variabel dependen

Dengan memanfaatkan fasilitas pengujian yang disediakan oleh *software* SPSS, juga akan digunakan *Variance Inflation Factor* (VIF) yang merupakan kebalikan dan *tolerance* sehingga formulanya adalah sebagai berikut:

$$VIF = \frac{1}{(1 - R^2)} = \frac{1}{Tolerance}$$

Di mana R^2 merupakan koefisien determinasi jika variabel independen ke-i prediksi dan variabel-variabel lainnya. Dalam melakukan uji multikolinieritas, terdapat kriteria pengujian sebagai berikut:

- 1) Melihat nilai *tolerance*
 - a) Apabila nilai *tolerance* > 0.10, maka dikatakan tidak terdapat masalah multikolinearitas.
 - b) Apabila nilai *tolerance* < 0.10, maka dikatakan terdapat masalah multikolinearitas.
- 2) Melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF)

- a) Apabila nilai $VIF < 10$, maka dikatakan tidak terdapat masalah multikolinearitas.
- b) Apabila nilai $VIF > 10$, maka dikatakan terdapat masalah multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Ghozali (2018:137) menyatakan bahwa tujuan dari pengujian heteroskedastisitas adalah untuk mengetahui apakah terdapat ketidaksamaan *variance* dari residual pada model regresi. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas. Oleh karena itu, uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari nilai residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Apabila *variance* dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka dikatakan Homoskedastisitas. Sebaliknya, apabila terdapat perbedaan, maka dikatakan Heteroskedastisitas. Grafik *Scatterplot* dapat digunakan untuk mendeteksi keberadaan heteroskedastisitas dalam model regresi. Model regresi yang baik adalah yang tidak mengalami heteroskedastisitas. Sedangkan dasar pengambilan keputusan untuk uji heteroskedastisitas adalah:

- 1) Nilai signifikansi > 0.05 , maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.
- 2) Nilai signifikansi < 0.05 , maka terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.

Pengujian heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan mengamati grafik *Scatterplot* dengan menggunakan perangkat SPSS 25. Heteroskedastisitas terjadi apabila terdapat pola tertentu pada grafik *Scatterplot*, seperti bergelombang, melebar kemudian menyempit. Sedangkan model regresi dikatakan bebas dari heteroskedastisitas, apabila grafik *Scatterplot* menunjukkan titik-titik yang tersebar acak di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y atau tidak terdapat pola tertentu pada grafik *Scatterplot*.

d. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk menguji apakah terdapat hubungan linear yang signifikan antara dua variabel. Uji ini dapat digunakan untuk menilai keakuratan model yang telah dibuat. Uji linearitas juga diperlukan sebagai syarat untuk melakukan analisis korelasi atau regresi. Menurut Ghazali (2013:166) uji linear penting untuk memastikan bahwa spesifikasi model yang digunakan telah benar atau belum.

Uji linearitas dilakukan sebagai alat hitung untuk menghitung suatu konsentrasi yang diambil dari rumus sebagai berikut:

$$y = ax + b$$

Keterangan:

y	= Nilai absorbansi sampel
a	= Nilai <i>slope</i>
x	= Konsentrasi sampel
b	= Nilai intersep

Uji linearitas digunakan sebagai persyaratan dalam melakukan analisis korelasi atau regresi. Jika nilai signifikansi dari uji ini lebih dari 0.05, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan linear antara variabel independen (variabel bebas) dengan variabel dependen (variabel terikat). Apabila nilai signifikansi kurang dari 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan linear antara variabel independen (variabel bebas) dengan variabel dependen (variabel terikat).

4. Analisis Koefisien Korelasi

Analisis koefisien korelasi adalah sebuah metode statistik yang digunakan untuk menentukan arah dan kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih. Menurut Sugiyono (2017:286) arah hubungan dapat dinyatakan sebagai positif atau negatif, sementara kekuatan hubungan dapat dinyatakan dalam nilai koefisien korelasi yang menunjukkan seberapa kuat atau lemah hubungan tersebut. Berikut ini merupakan rumus koefisien korelasi.

$$R_{yx_1x_2} = \sqrt{\frac{r_{yx_1}^2 + r_{yx_2}^2 - 2r_{yx_1}r_{yx_2}r_{x_1x_2}}{1 - r_{x_1x_2}^2}}$$

Sumber: Sugiyono (2022:191)

Keterangan:

$R_{yx_1x_2}$ = Koefisien korelasi antara variabel X_1 dengan X_2 secara bersama-sama dengan variabel Y

$r_{y_{x_1}}$ = Koefisien Korelasi antara X_1 dengan Y

$r_{y_{x_2}}$ = Koefisien Korelasi antara X_2 dengan Y

$r_{x_1x_2}$ = Koefisien Korelasi antara X_1 dengan X_2

Koefisien korelasi menunjukkan tingkat pengaruh variabel independen (variabel bebas) dengan variabel dependen (variabel terikat). Nilai koefisien korelasi harus terdapat dalam batas-batas -1 hingga +1 ($-1 < r < +1$), menghasilkan beberapa kemungkinan yaitu:

- a. Apabila $r = 0$ atau mendekati 0, maka menunjukkan korelasi yang lemah atau tidak terdapat korelasi sama sekali antara variabel-variabel yang diteliti.
- b. Apabila $r = +1$ atau mendekati +1, maka korelasi antar variabel dikatakan positif.
- c. Apabila $r = -1$ atau mendekati -1, maka korelasi antar variabel dikatakan negatif.

Adapun interpretasi dari besarnya nilai antara variabel dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

Tabel 10
Nilai Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat

Sumber: Sugiyono (2022:184)

5. Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda merupakan metode statistik yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap

variabel dependen. Dalam kasus ini, variabel independen adalah *E-Service Quality* (X_1) dan Promosi (X_2), sedangkan variabel dependen adalah Kepuasan Pelanggan (Y). Regresi berganda digunakan ketika ada satu variabel dependen dan dua atau lebih variabel independen, dengan menggunakan persamaan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$$

Sumber: Purnomo (2016:61)

Keterangan:

Y	= Kepuasan pelanggan
α	= Konstanta
β_1	= Koefisien regresi <i>E-Service Quality</i>
β_2	= Koefisien regresi Promosi
X_1	= <i>E-Service Quality</i>
X_2	= Promosi
ε	= <i>Error term</i>

6. Uji Hipotesis

Menurut Sugiyono (2022:159) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap pertanyaan atau masalah penelitian. Kebenaran dari hipotesis tersebut kemudian dibuktikan melalui data yang dikumpulkan. Secara statistik, hipotesis merupakan pernyataan tentang keadaan populasi yang akan diuji kebenarannya berdasarkan data yang diperoleh dari sampel penelitian. Dalam konteks ini, uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui

seberapa besar pengaruh kualitas layanan, nilai pelanggan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan Goride. Dalam penelitian ini dilakukan uji hipotesis dengan asumsi sebagai berikut:

a. Uji Parsial (Uji t)

Ghozali (2013:98) menjelaskan bahwa uji statistik t digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh suatu variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Untuk melakukan uji t, tingkat signifikansi (α) sebesar 5% dan derajat kebebasan (df) dihitung menggunakan rumus $df = n - k - 1$, kemudian nilai tabel t_{tabel} dibandingkan dengan nilai t_{hitung} yang dihitung. Dengan membandingkan kedua nilai t tersebut, dapat ditentukan apakah hipotesis diterima atau ditolak.

Uji parsial (uji t) dilakukan sebagai alat hitung untuk menghitung suatu konsentrasi yang diambil dari rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Sumber: Sugiyono (2022:187)

Keterangan :

t = Nilai uji t

r = Koefisien korelasi

n = Jumlah sampel

Hipotesis yang digunakan dalam pengujian ini adalah sebagai berikut:

- 1) $H_0 : \beta_1 = 0$, artinya tidak terdapat pengaruh dari kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Goride.
- 2) $H_1 : \beta_1 \neq 0$, artinya terdapat pengaruh dari kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Goride.
- 3) $H_0 : \beta_2 = 0$, artinya tidak terdapat pengaruh dari nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan Goride.
- 4) $H_2 : \beta_2 \neq 0$, artinya terdapat pengaruh dari nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan Goride.
- 5) $H_0 : \beta_3 = 0$, artinya tidak terdapat pengaruh dari harga terhadap kepuasan pelanggan Goride.
- 6) $H_3 : \beta_3 \neq 0$, artinya terdapat pengaruh dari harga terhadap kepuasan pelanggan Goride.

Dalam melakukan uji parsial (uji t), terdapat kriteria pengujian sebagai berikut:

- 1) $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau signifikansi < 0.05 . H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara signifikan.
- 2) $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau signifikansi > 0.05 . H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya variabel independen tidak mempengaruhi variabel dependen secara signifikan.

b. Uji Simultan (Uji F)

Ghozali (2013:98) menjelaskan bahwa penggunaan uji F bertujuan untuk menunjukkan apakah variabel independen yang

dimasukkan dalam model memiliki pengaruh bersama-sama atau simultan terhadap variabel dependen. Untuk menguji hipotesis, peneliti harus menghitung nilai F_{tabel} dan F_{hitung} dengan menggunakan tingkat kepercayaan 95% atau taraf signifikansi sebesar 5%. Dalam hal ini, derajat kebebasan (df) dihitung dengan rumus $df = n - k - 1$.

Uji simultan (uji F) dilakukan sebagai alat hitung untuk menghitung suatu konsentrasi yang diambil dari rumus sebagai berikut:

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

Sumber: Sugiyono (2022:192)

Keterangan:

F = Nilai uji F

R^2 = Koefisien korelasi ganda dikuadratkan

k = Jumlah variabel independen

n = Jumlah anggota sampel

Hipotesis yang digunakan dalam pengujian ini adalah sebagai berikut:

- 1) $H_0 : \beta_1, \beta_2, \beta_3 = 0$, artinya kualitas layanan, nilai pelanggan, dan harga tidak berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan Goride.
- 2) $H_1 : \beta_1, \beta_2, \beta_3 \neq 0$, artinya kualitas layanan, nilai pelanggan, dan harga berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan Goride.

Dalam melakukan uji simultan (uji F), terdapat kriteria pengujian sebagai berikut:

- 1) $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau signifikansi < 0.05 H_0 ditolak, artinya variabel independen secara bersamaan mempengaruhi variabel dependen secara signifikan.
- 2) $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau signifikansi > 0.05 H_0 diterima, artinya variabel independen secara bersamaan tidak mempengaruhi variabel dependen secara signifikan.

7. Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2)

Ghozali (2018:97) menyatakan bahwa uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui sejauh mana model dapat menjelaskan variasi dalam variabel dependen. Pada intinya, koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menangani variasi variabel dependen.

Koefisien determinasi memiliki rentang nilai antara 0 dan 1, dan semakin mendekati nilai 1, berarti variabel independen dapat memberikan informasi yang hampir seluruhnya dibutuhkan untuk memprediksi variasi dalam variabel dependen.

Apabila nilai koefisien determinasi (R^2) semakin besar, maka menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang besar dan signifikan dari variabel independen (variabel bebas) terhadap variabel dependen (variabel terikat), dan sebaliknya.

Untuk mengetahui nilai koefisien determinasi (R^2) dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

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

Sumber: Sugiyono (2017:320)

Dimana:

KD = Koefisien determinasi

r = Koefisien korelasi

8. Jadwal Penelitian

Jadwal penelitian merupakan rencana kerja penelitian yang selama ini dibuat. Penelitian ini memiliki rencana kerja seperti berikut:

Tabel 11
Jadwal Pelaksanaan Penelitian 2024

[illegible]