

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Lokasi Penelitian**

Peneliti memilih Kota Samarinda sebagai lokasi penelitian dengan alasan-alasan berikut. Pertama, Samarinda merupakan salah satu kota terbesar di Kalimantan Timur dan memiliki populasi yang cukup signifikan. Hal ini memungkinkan untuk mengumpulkan data yang beragam dan representatif. Kedua, sebagai pusat ekonomi regional, Samarinda mencerminkan tren dan preferensi yang relevan terkait penggunaan platform e-commerce untuk transportasi online.

#### **3.2 Jenis Penelitian**

Metode kuantitatif, yang sering disebut sebagai metode tradisional, telah menjadi pilihan yang mapan dalam dunia penelitian karena telah terbukti efektif selama bertahun-tahun. Metode ini berasal dari pandangan positivisme dalam filsafat, yang dianggap sebagai pendekatan ilmiah yang memenuhi persyaratan konkret-empiris, objektif, terukur, logis, dan terstruktur. Dengan mengadopsi metode kuantitatif, peneliti dapat menjalankan proses discovery yang memungkinkan pengembangan berbagai pengetahuan baru dalam ilmu dan teknologi. Hal ini karena pendekatan ini memungkinkan analisis data berbasis angka dan penerapan teknik statistik yang memungkinkan interpretasi yang kuat dan relevan (Sugiyono, 2013).

Studi ini akan menerapkan pendekatan kuantitatif untuk menyelidiki korelasi antara harga, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan Maxim di Kota Samarinda. Dengan menggunakan alat statistik, Studi ini bertujuan untuk menilai dampak harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Proses pengumpulan data akan melibatkan survei atau kuesioner yang dirancang untuk mendapatkan informasi tentang persepsi pelanggan terhadap harga dan kualitas layanan, serta tingkat kepuasan pelanggan. Analisis statistik yang akan dijalankan melibatkan evaluasi hubungan antara variabel-variabel tersebut, dan kemungkinan dilakukannya analisis regresi untuk menentukan seberapa besar dampak dari setiap variabel terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

#### **3.3 Populasi dan Sampel**

##### **3.3.1. Populasi**

Populasi mengacu pada keseluruhan kelompok umum yang mencakup berbagai objek atau subjek yang memiliki karakteristik khusus yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk diselidiki. Dari populasi ini, peneliti kemudian mengambil sampel yang mewakili untuk dipelajari lebih lanjut, sehingga dapat diambil kesimpulan atau generalisasi yang relevan untuk populasi yang lebih besar (Sugiyono, 2013). Peserta penelitian ini adalah individu yang tinggal di Samarinda dan telah menggunakan aplikasi Maxim untuk memesan layanan, berasal dari berbagai rentang usia mulai dari kalangan muda hingga dewasa. Periode 2021 menandai penambahan 2399 klien baru, dengan pertumbuhan yang signifikan mencapai 2466 klien baru pada tahun yang sama. Meskipun mengalami sedikit penurunan menjadi 1639 klien baru, tahun 2022 melihat lonjakan kembali dengan 1739 klien baru bergabung. Pada 2023, tren positif berlanjut dengan peningkatan sebesar 2519 klien baru. Akhirnya, total pengguna layanan Maxim hingga saat ini mencapai 2.833 orang (Data diolah oleh peneliti, 2024).

##### **3.3.2. Sampel**

Menurut Nyoman & Lister, (2020), Metode pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin, yang melibatkan perhitungan matematis untuk menentukan ukuran sampel yang representatif:

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

Dalam penelitian ini, teknik yang digunakan untuk pengambilan sampel adalah metode random sampling, di mana populasi dibagi dengan jumlah sampel yang diinginkan untuk menentukan interval sampel yang tepat. Dengan mempertimbangkan jumlah responden (n) yang mewakili populasi (N) dan

tingkat kesalahan yang dapat diterima (e), yang pada kasus ini ditetapkan pada 0,2% untuk populasi yang relatif kecil.

$$n = \frac{2.833}{1+2.833(0,1)^2}$$

$$n = \frac{2.833}{1+2.833(0,01)}$$

$$n = \frac{2.833}{29,33}$$

$$n = 97 \text{ dibulatkan menjadi } 100$$

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus Slovin maka diperoleh jumlah sampel 97 responden dan kemudian dibulatkan menjadi 100 responden.

### 3.4 Sumber Data

Sumber informasi mencakup segala jenis yang dapat memberikan data terkait.

#### 3.4.1 Data Primer

Data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dari sumber aslinya atau tempat di mana subjek penelitian berada disebut sebagai informasi primer. Informasi ini disusun oleh para peneliti dengan tujuan tertentu untuk mengatasi permasalahan yang sedang diselidiki.

#### 3.4.2 Data Sekunder

Data sekunder merujuk pada informasi yang telah dikumpulkan untuk tujuan lain selain memecahkan masalah yang sedang diselidiki. Biasanya, data ini dapat ditemukan dengan mudah melalui literatur, artikel, jurnal, dan situs web yang relevan dengan topik penelitian yang sedang dipelajari.

Selain menggunakan data primer, para peneliti juga menggabungkan data tambahan yang diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, jurnal, dan situs web yang relevan dengan subjek penelitian.

### 3.5 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Dalam analisis ini, ada dua kategori variabel yang terlibat: variabel yang tidak bergantung (variabel independen) dan variabel yang bergantung (variabel dependen). Variabel independen merupakan faktor atau variabel yang diyakini memiliki pengaruh atau memengaruhi variabel dependen. Pada sisi lain, variabel dependen adalah aspek yang tengah ditekankan dalam studi, yang mana terpengaruh oleh variabel independen.

Skala evaluasi yang diterapkan dalam studi ini adalah skala Likert dengan lima tingkatan, yang terdiri dari kategori-kategori berikut ini:

**Tabel 3.1 Skala Likert**

Skala likert	Skor atau Nilai
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Netral (N)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (ST)	5

**Tabel 3.2 Pengukuran Oprasional Variabel**

No	Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Skala	Refrensi
1.	Harga (X1)	Dalam konteks pemasaran, tunggal berkontribusi pendapatan memberikan sementara lainnya mengakibatkan pengeluaran.	1. Keterjangkauan harga 2. Kesesuaian harga 3. Daya saing harga 4. Harga berselisih 5. Harga sesuai manfaat	Skala Likert (1-5)	(Solikha <i>et al.</i> , 2020)
2.	Kualitas Layanan (X2)	Meningkatkan kualitas yang diinginkan oleh pelanggan memastikan pengawasan yang efektif terhadap kualitas tersebut agar dapat konsisten memenuhi kebutuhan pelanggan.	1. Kenyamanan 2. Fasilitas 3. Ketepatan Waktu 4. Tanggapan pegawai 5. Penampilan	Skala Likert (1-5)	(Solikha <i>et al.</i> , 2020)
3.	Kepuasan Pelanggan (Y)	Keberadaan perasaan suka atau kecewa seseorang timbul setelah mempertimbangkan seberapa baik produk berkinerja sebenarnya dibandingkan dengan harapan yang dimilikinya.	1. Persepsi kinerja 2. Kesesuaian harapan 3. Penilaian pelanggan 4. Dapat memenuhi kebutuhan 5. Tanpa adanya Salah paham	Skala Likert (1-5)	(Solikha <i>et al.</i> , 2020)

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

Data yang diterapkan dalam studi ini bersifat kuantitatif dan diperoleh melalui pengisian kuesioner oleh sejumlah responden. Kuesioner tersebut mengandung pertanyaan tertulis yang berkaitan dengan isu harga, Dan standar pelayanan yang memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan Maxim di wilayah Samarinda. Untuk memperkuat analisis dalam penelitian ini, peneliti memanfaatkan data primer yang diperoleh langsung dari subjek atau partisipan melalui pengisian kuesioner. Pendekatan pengumpulan data yang diterapkan mencakup metode yang telah diadopsi untuk memperoleh informasi yang relevan dalam penelitian ini termasuk metode:

#### 1. Kuesioner

Kuesioner atau angket merupakan teknik untuk mengumpulkan informasi yang meminta tanggapan tertulis dari responden melalui serangkaian pertanyaan yang telah diatur dengan baik. Teknik ini mencakup memberikan serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada partisipan dengan tujuan untuk meminta respon dari mereka. Keefektifan penggunaan kuesioner sebagai alat pengumpulan data sangat tergantung pada pemahaman peneliti terhadap responden serta variabel yang sedang diteliti. Pertanyaan dalam kuesioner dapat dirancang untuk menerima tanggapan yang terbatas

atau luas, dan dapat disampaikan secara langsung kepada peserta atau melalui berbagai saluran komunikasi seperti surat, pos, atau internet (Sugiyono, 2013).

Teknik sampling probabilitas menjamin bahwa setiap individu dalam populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai bagian dari sampel. Ragam teknik yang tercakup dalam pendekatan ini meliputi penggunaan metode pengambilan sampel secara acak sederhana, pengelompokan sampel secara proporsional berdasarkan lapisan, pengelompokan sampel secara tidak proporsional berdasarkan lapisan, dan juga pengambilan sampel berdasarkan wilayah (Sugiyono, 2013).

Simple Random Sampling disebut sebagai metode "sederhana" karena secara acak mengambil anggota sampel dari populasi tanpa memperhatikan struktur atau kelompok yang mungkin ada di dalamnya. Pendekatan ini dipilih ketika anggota populasi dianggap memiliki karakteristik yang seragam atau homogen, sehingga tidak perlu dilakukan pembagian berdasarkan strata (Sugiyono, 2013).

### **3.7 Teknik Analisis Data**

Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak SmartPLS yang beroperasi pada komputer. Pendekatan yang diterapkan adalah Partial Least Square (PLS), suatu metode dalam analisis persamaan struktural (SEM) yang mengutamakan varian. PLS menonjol karena kemampuannya dalam menguji model pengukuran dan model struktural secara bersamaan. Model pengukuran digunakan untuk menilai validitas dan keandalan variabel, sementara model struktural menilai kualitas hubungan antar variabel. Teknik ini disebut sebagai metode pemodelan lunak karena tidak bergantung pada persyaratan data tertentu, sehingga memungkinkan penggunaan sampel yang cukup kecil.

Studi ini bertujuan untuk mengumpulkan data yang terfokus, khususnya dalam konteks pengukuran pengaruh Harga dan Kualitas Layanan terhadap tingkat Kepuasan Pelanggan Maxim di Kota Samarinda.

### **3.9 Uji Validitas**

Validitas, yang merupakan aspek penting dalam penelitian ilmiah, dapat dibagi menjadi dua komponen utama: validitas eksternal dan validitas internal. Validitas eksternal mencerminkan sejauh mana temuan penelitian dapat diterapkan secara umum pada berbagai konteks, situasi, dan periode waktu yang berbeda. Di sisi lain, validitas internal mengevaluasi seberapa efektif instrumen penelitian dalam mengukur konsep yang dimaksud dengan tepat.

Ada dua aspek utama dalam validitas internal yang harus dipertimbangkan, yaitu Validitas kualitatif dan validitas konstruk merupakan dua aspek yang penting. Validitas kualitatif terbagi menjadi dua jenis, yaitu validitas tampak dan validitas isi. Validitas isi mengacu pada sejauh mana item-item dalam alat ukur mencerminkan konsep yang sedang diukur, sementara validitas tampak mengindikasikan sejauh mana penampilan item sesuai dengan konsep yang sedang diukur. Sementara itu, validitas konstruk mengacu pada sejauh mana hasil pengukuran sesuai dengan konsep yang digunakan untuk menjelaskan konstruk tersebut. Evaluasi validitas konstruk sering melibatkan pemeriksaan hubungan antara konstruk dan pertanyaan yang diajukan, serta hubungannya dengan variabel lainnya. Validitas konstruk, dalam konteks evaluasi, dibagi menjadi dua jenis, yaitu validitas konvergen dan validitas diskriminan, yang memperkuat konsep bahwa item-item pengukuran seharusnya saling terkait dengan konstruk yang sama dan berbeda dari konstruk lainnya (Abdillah & Hartono, 2015).

#### **A. Validitas Konvergen**

Prinsip validitas konvergen menekankan pentingnya instrumen pengukuran untuk konstruk yang sama menunjukkan keterkaitan yang signifikan. Dengan kata lain, jika dua alat pengukur yang berbeda namun mengukur hal yang serupa memberikan hasil yang serupa secara substansial, maka hubungan antara keduanya adalah signifikan.

### 1) Loading factor atau Outer Loading

Dalam penggunaan Partial Least Squares (PLS) untuk analisis, keabsahan konvergen dari indikator reflektif dinilai melalui loading factor. Loading factor adalah tingkat hubungan antara nilai item atau nilai komponen dengan nilai konstruk yang tengah diukur. Sebagai aturan praktis, dalam PLS, loading factor dianggap memadai jika mencapai atau melebihi nilai 0,7. Karena itulah, semakin tinggi faktor pemuatan, semakin penting perannya dalam menganalisis matriks faktor dan memverifikasi keabsahan konvergensi dari indikator yang digunakan.

### 2) Average Variance Extracted (AVE)

Selain mempertimbangkan faktor beban atau pengaruh eksternal, dalam mengevaluasi kevalidan konvergen, kita juga bisa memeriksa nilai Average Variance Extracted (AVE). Sebuah model dianggap baik jika setiap nilai AVE dari konstruknya melebihi ambang batas 0,5.

## B. Validitas Deskriminan

### 1) Cross Loading

Validitas diskriminan adalah ketepatan suatu alat pengukur dalam membedakan dua konstruk yang berbeda. Ini berarti alat pengukur seharusnya tidak menunjukkan korelasi yang signifikan antara dua konstruk yang berbeda tersebut. Fenomena ini terjadi saat dua perangkat pengukur yang berbeda digunakan untuk mengukur dua aspek yang berbeda juga, namun tidak menunjukkan hubungan yang signifikan di antara keduanya. Akibatnya, hasil pengukuran dari kedua perangkat tersebut tidak saling terkait. Validitas diskriminan dievaluasi dengan memeriksa pengaruh silang antara instrumen pengukuran dan konsep yang terkait. Ketika indikator-indikator tersebut lebih kuat berkaitan dengan konsep yang dimaksud daripada dengan konsep lainnya, konstruk tersebut dianggap valid secara diskriminan.

**Tabel 3.3 Parameter Uji Validitas dalam Model Pengukuran PLS**

Uji Validitas	Parameter	Rule Of Thumb
Konvergen	Faktor Loading	Lebih dari 0,7
	Average Variance Extracted (AVE)	Lebih dari 0,5
	Communality	Lebih dari 0,5
Deskriminan	Akar AVE dan Korelasi Variabel laten Crossloading	Akar AVE > Korelasi Variabel laten Lebih dari 0,7 dalam satu variabel

Sumber : (Abdillah & Hartono, 2015)

## 3.10 Uji Reliabilitas

### a) Composite Reliability dan Cronbach's Alpha

Selain memeriksa keabsahan, analisis PLS juga mengevaluasi kehandalan untuk menilai seberapa stabil alat ukur tersebut dalam melakukan pengukuran secara internal. Kehandalan mencerminkan sejauh mana alat ukur dapat diandalkan, konsisten, dan tepat dalam mengukur variabel yang diinginkan. Dalam hal Penganggaran Least Squares (PLS), terdapat dua cara untuk menilai kehandalan, yaitu dengan menggunakan alpha Cronbach dan kehandalan Komposit. Alpha Cronbach digunakan untuk menilai tingkat keandalan minimum dari suatu konstruk, sementara kehandalan Komposit digunakan untuk mengestimasi kehandalan sebenarnya dari konstruk tersebut. Walaupun ambang nilai kedua teknik serupa, namun dalam mengukur keselarasan dalam suatu konstruk, metode keandalan komposit dinilai lebih efektif.

Secara umum, untuk mengukur konsistensi internal suatu instrumen pengukuran, nilai Cronbach's alpha atau reliabilitas komposit sebaiknya mencapai angka minimal 0,7. Meskipun demikian, nilai sebesar 0,6 pun masih dianggap dapat diterima. Meskipun penting untuk dicatat bahwa uji konsistensi internal tidak selalu menjadi keharusan jika validitas konstruk telah terbukti, karena konstruk yang valid juga cenderung memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi. Namun, sebaliknya tidak selalu berlaku; meskipun sebuah konstruk reliabel, belum tentu secara otomatis dapat dianggap valid.

### 3.11 Model Struktural (Inner Model)

#### a) Coefficient of Determination (R-square)

Jika suatu variabel endogen mempunyai nilai R-square yang sama sekali tidak diperhitungkan oleh faktor eksogen atau mempunyai derajat variabilitas yang sangat tinggi, maka nilai tersebut hanya dimiliki oleh variabel endogen Ghazali & Latan (2015), menyatakan bahwa model dapat dikategorikan kuat, sedang, atau lemah berdasarkan temuan nilai R-square masing-masing sebesar 0,75, 0,50, dan 0,25. Jumlah variasi yang dijelaskan oleh model konstruk diwakili oleh ini. Model prediksi dan penelitian yang lebih baik ditunjukkan dengan skor  $R^2$  yang lebih tinggi.

#### b) Effect Size (F-square)

Sejauh mana pengaruh variabel laten independen terhadap variabel laten dependen ditunjukkan dengan effect size ( $f^2$ ). Nilai 0,02, 0,15, dan 0,35 masing-masing menunjukkan pengaruh kecil, sedang, dan besar, ketika mempertimbangkan  $f^2$  (Ghozali & Latan, 2015). Tidak akan ada pengaruh yang terlihat jika nilai effect size kurang dari 0,02.

#### c) Predictive Relevance (Q-square)

Kualitas nilai observasi yang dihasilkan ditunjukkan oleh nilai evaluasi tersebut. Jika skor relevansi prediktif  $Q^2$  lebih besar dari 0, hal ini menunjukkan keberhasilan prediksi yang tepat. Berdasarkan pengukuran, variabel laten eksogen mempunyai kinerja baik dengan pengaruh lemah sebesar 0,02, pengaruh sedang sebesar 0,15, dan pengaruh tinggi sebesar 0,35. (reliable) dalam arti berfungsi sebagai variabel penyebab prediksi variabel laten endogen; oleh karena itu, pengamatan dapat dianggap mempunyai kualitas tinggi (Henseler *et al.*, 2015).

#### d) Uji Hipotesis

Proses pengujian hipotesis, kita memanfaatkan nilai koefisien path atau model internal untuk menilai tingkat signifikansinya. Dalam konteks hipotesis dua arah (two-tailed), penting bagi skor koefisien jalur atau model internal, yang ditunjukkan oleh nilai T-statistik, untuk melebihi ambang 1,96 agar bisa dianggap memiliki signifikansi statistik. Dalam evaluasi struktur model pada analisis PLS, penting untuk mempertimbangkan  $R^2$  sebagai indikator seberapa banyak variasi yang dapat dijelaskan dan T-statistik untuk menilai signifikansi dalam pengujian hipotesis (Abdillah & Hartono, 2015).