

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek dari penelitian ini adalah pengaruh harga, efisiensi, dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan layanan Transportasi online Maxim, Gojek, dan Grab di kota Tasikmalaya. Penelitian ini dilakukan secara online dikota Tasikmalaya.

3.2 Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2019:2) “metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu”. Dengan demikian, dalam melakukan penelitian perlu adanya suatu metode penelitian yang sesuai untuk memperoleh sebuah data yang akan diteliti dalam sebuah penelitian. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan statistik deskriptif. Data dalam penelitian ini merupakan data primer yang diperoleh dari hasil penyebaran kuisioner kepada mahasiswa, karyawan, umum dan lain-lain yang menggunakan aplikasi Maxim, Gojek dan Grab di kota Tasikmalaya.

3.2.1 Jenis Penelitian

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Explanatory Research* dengan menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Sugiyono (2017) mengatakan bahwa penelitian *Explanatory Research* adalah jenis penelitian yang menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel dengan menguji hipotesis.

Selain itu, tujuan peneliti ini adalah untuk menguji hipotesis yang telah dibuat sebelumnya. Pada akhirnya, temuan penelitian memberikan penjelasan tentang bagaimana variabel berhubungan satu sama lain melalui hipotesis. Studi ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tiga variabel, variabel persepsi harga (X1), efisiensi (X2), kualitas pelayanan (X3) dan kepuasan konsumen (Y), berhubungan satu sama lain.

3.2.2 Operasional Variabel

Variabel penelitian dapat diartikan sebagai sesuatu yang menjadi objek dalam penelitian dan faktor-faktor yang mempengaruhi dalam peristiwa atau gejala yang akan diteliti. Menurut Sugiyono (2019:38). Operasional variabel digunakan dalam penelitian untuk menjelaskan variabel variabel yang diteliti secara lebih detail dan untuk mengukur variabel tersebut. Operasional variabel juga merupakan proses mengubah konsep abstrak atau teoritis menjadi bentuk yang dapat diukur atau diamati secara konkret. operasional dilakukan untuk menyamakan asumsi-asumsi terhadap permasalahan yang akan dibahas.

1. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Menurut Sugiyono (2016) Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi penyebab bagi variabel terikat. variabel bebas dalam penelitian ini adalah harga, efisiensi, dan kualitas pelayanan.

2. Variabel Terikat (*Dependen Variable*)

Menurut Sugiono (2007) yang dimaksud dengan variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau variabel yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Variabel terikat (Y) dalam penelitian ini yaitu kepuasan pelanggan pada

pengguna Transportasi Ojek online Maxim, Gojek dan Grab di Kota Tasikmalaya.

Tabel 3.1
Operasional Variabel

VARIABEL	DEFINISI	INDIKATOR	SKALA
(1)	(2)	(3)	(4)
Harga (X1)	Harga atau tarif yang dibayarkan oleh konsumen, tarif ini ditentukan oleh perusahaan ojek online berdasarkan zona wilayah konsumen itu sendiri.	1. Adanya keterjangkauan harga yang konsumen dapatkan. 2. Adanya kesesuaian harga yang konsumen dapatkan. 3. Adanya kesesuaian harga dengan manfaa yang konsumen rasakant. 4. Adanya harga sesuai dengan kemampuan konsumen atau daya saing harga.	Ordinal

(1)	(2)	(3)	(4)
Efisiensi (X2)	Efisiensi kemampuan Para driver untuk tepat dalam segala hal seperti ketepatan waktu yang sesuai dengan harapan para konsumen.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pencapaian sesuai yang diharapkan konsumen. 2. Adanya penghematan waktu oleh driver. 3. Memaksimalkan penggunaan segala fasilitas layanan dari driver. 	Ordinal
Kualitas Pelayanan (X3)	Kualitas para driver tiap perusahaan ojek online untuk memberikan yang terbaik sehingga dapat menghasilkan kenyamanan untuk pengguna atau konsumen.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya kehandalan dari driver. 2. Adanya daya tanggap baik dari driver. 3. Adanya jaminan untuk konsumen. 4. Adanya Empati driver. 5. adanya bukti pelayanan driver secara nyata. 	Ordinal

(1)	(2)	(3)	(4)
Kepuasan Konsumen (Y)	Kepuasan para konsumen terhadap pengalaman mereka setelah menggunakan transportasi ojek online tersebut yang dapat memberikan efek baik sehingga menjadi pelanggan atau pengguna tetap.	1. Tingkat retensi konsumen 2. Keluhan yang diselesaikan oleh driver 3. Nilai pemesanan atau transaksi ulang oleh konsumen	Ordinal

3.2.3 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2016:62), Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi merupakan pengamatan dan pencatatan dengan sistematis terhadap fenomena-fenomena yang diteliti. Observasi juga menjadi suatu aktivitas pengamatan terhadap objek secara langsung guna menemukan informasi mengenai objek, pengumpulan data ini merupakan data pengguna ojek online mau itu pengguna Maxim, Gojek, atau Grab yang merupakan orang-orang yang tinggal di kota Tasikmalaya.

2. Angket/Kuesioner

Angket merupakan cara pengumpulan data dengan cara memberikan sejumlah pertanyaan tertulis yang disusun dalam sebuah lembaran dan dijawab secara tertulis yang berhubungan dengan apa yang diteliti oleh responden penelitian, agar penelitian memperoleh data lapangan untuk memecahkan masalah penelitian dan hipotesis yang telah ditetapkan. Data yang diperoleh dalam penelitian ini didapatkan langsung dari pengisian kuesioner (angket) dengan menggunakan google form yang ditujukan kepada responden tentang tanggapan atau pandangannya mengenai pengetahuan kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi online di Kota Tasikmalaya.

3.2.3.1 Jenis dan sumber Data

1. Data Primer

Sugiyono (dalam Hamel, 2013:277) menyatakan bahwa sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan kepada pengumpul data. Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat obyek penelitian. Data primer yang ada dalam penelitian ini merupakan data penyebaran kuisisioner yang bersumber pada responden pengguna aplikasi Trasportasi ojek online Maxim, Gojek dan Grab di kota Tasikmalaya.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (dalam Hamel, 2013:277), bahwa data sekunder merupakan data yang tidak langsung diberikan pada pengumpul data, misalnya dokumen. Data skunder adalah data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi yang bukan Pengelolaannya. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah buku buku, literatur, artikel, jurnal, serta situs di internet yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

3.2.3.2 Populasi Sasaran

Menurut Sugiono (2015: 90), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang menggunakan layanan Transportasi online Maxim, Gojek, atau Grab.

Populasi merupakan sekumpulan objek atau individu yang menjadi pusat kajian. Ditinjau dari jumlah populasinya, populasi terbagi menjadi dua yaitu populasi yang mempunyai anggota terbatas (*finite population*) dan populasi yang mempunyai anggota tidak terbatas (*infinite population*). *Finite population* memiliki sumber data yang jelas batas-batasnya secara kuantitatif, mempunyai elemen atau anggota yang dapat dihitung atau dapat diketahui berapa jumlahnya. Sedangkan *Infinite population* mempunyai sumber data yang tidak dapat ditentukan batas-batasnya secara kuantitatif, mempunyai anggota yang yang tidak dapat diketahui berapa banyak anggotanya.

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang menggunakan aplikasi Transportasi ojek online Maxim, Gojek atau Grab di Kota Tasikmalaya yang jumlahnya tidak diketahui dan dapat dikatakan dalam kategori tidak terbatas (*infinite population*).

3.2.3.3 Penentuan Sampel

Sugiyono (2020:81) menyatakan teknik sampel adalah sebuah teknik pengambilan sampel, yang mana digunakan untuk menentukan sebuah sampel yang akan digunakan dalam sebuah penelitian. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, Teknik pengumpulan sampel dalam penelitian ini adalah sampel Acak sederhana (*simple random sampling*). Didalam Ruqo'iyeh (2012:53-54) Menyatakan definisi sampel acak sederhana (*simple random sampling*) adalah cara pengambilan sampel dengan memilih langsung dari populasi dan besar peluang setiap anggota populasi untuk menjadi sampel sangat besar.

Pelaksanaan *simple random sampling*, disebabkan anggota populasi penelitian ini dianggap homogen karena sampel yang diambil adalah orang-orang yang menggunakan transportasi ojek online Maxim, Gojek, atau Grab di Kota Tasikmalaya.

Menurut ilmu statistik, sampel adalah bagian dari populasi. Sampel yang diambil dari populasi penelitian harus bersifat representatif (mewakili). Jika jumlah sampel tidak representatif, maka hasil penelitian tidak bisa mewakili populasi. Dalam menentukan ukuran sampel ini, penulis menggunakan Rumus Lemeshow. Rumus Lemeshow ini digunakan karena jumlah populasi yang tidak diketahui atau

tidak terbatas (*infinite population*). Adapun rumus Lemeshow adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{z^2 p(1.-P)}{d^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

z = skor z pada kepercayaan 95% = 1,96

p = maksimal estimasi = 0,5

d = *sampling error* = 10%

Melalui rumus di atas, maka dapat dihitung jumlah sampel yang akan digunakan adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{z^2 p(1.-P)}{d^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5 (1.-0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,25}{0,01}$$

$$n = 96,04 = 100$$

Dengan menggunakan rumus Lemeshow di atas, maka nilai sampel (n) yang didapat adalah sebesar 96,04 yang kemudian dibulatkan menjadi 100 orang.

1. Prosedur pengumpulan data

Prosedur penelitian yang digunakan dalam penelitian ini antara lain :

- a) Penulis mengumpulkan data melalui penyebaran kuesioner kepada objek yang akan diteliti yaitu pengguna Maxim, Gojek, atau Grab di kota Tasikmalaya.
- b) Penulis melakukan studi pustaka guna mendapatkan pemahaman mengenai teori - teori yang berkaitan dengan objek penelitian.

Lalu data sampel didapatkan dari penyebaran kuisisioner. Kuisisioner sendiri merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan beberapa sejumlah pertanyaan yang akan dijawab oleh responden penelitian, agar penelitian memperoleh data lapangan untuk memecahkan masalah penelitian dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Kuisisioner akan ditujukan kepada para pengguna aplikasi Transportasi ojek online Maxim, Gojek, atau Grab di kota Tasikmalaya. Data yang diperoleh dalam penelitian ini didapatkan langsung dari pengisian kuesioner (angket) dengan menggunakan Web *Google Form* yang ditunjukkan kepada responden tentang tanggapan atau pandangan mengenai pengetahuan harga, efisiensi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa Transportasi online di kota Tasikmalaya.

Dari setiap jawaban responden terhadap daftar pertanyaan yang diajukan, kemudian diberi skor tertera. Skor tersebut yaitu antara satu sampai lima, dengan ketentuan sebagai berikut :

Sangat Setuju (SS)	= diberi skor 5
Setuju (S)	= diberi skor 4
Kurang Setuju (KS)	= diberi skor 3
Tidak Setuju (TS)	= diberi skor 2
Sangat Tidak Setuju (STS)	= diberi skor 1

3.2.3.4 Model Penelitian

Model penelitian adalah cara yang digunakan untuk melaksanakan penelitian atau research, yaitu usaha untuk menemukan, mengembangkan, dan mengetahui kebenaran suatu pengetahuan yang dilakukan dengan melihat model kimia. Boleh penelitian dapat digunakan untuk menjelaskan variabel variabel yang diteliti secara lebih detail dan untuk mengukur variabel tersebut. Maka dari itu variabel-variabel yang akan diteliti adalah harga (X1), efisiensi (X2), dan kualitas pelayanan (X3) terhadap variabel kepuasan konsumen (Y).

Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi karena untuk mengetahui terdapatnya pengaruh antara variable independen. Dalam regresi berganda, variabel tidak bebas Y tergantung dua atau lebih variabel. Teknik ini digunakan untuk memperhitungkan dan memperkirakan secara kuantitatif beberapa faktor secara bersama-sama pengaruh harga, efisiensi dan kualitas pelayanan terhadap kualitas konsumen pada driver Transportasi ojek online Maxim, Gojek dan Grab Kota Tasikmalaya, pengujian hipotesis, serta dapat diketahui pengaruh masing-masing variabel bebas yang digunakan untuk menguji.

Hipotesis mengenai pengaruh variabel independen harga (X1), efisiensi (X2), kualitas pelayanan (X3), terhadap variabel Kepuasan konsumen pengguna Transportasi ojek online Maxim, Gojek dan Grab di Kota Tasikmalaya (Y), digunakan analisis regresi berganda. Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah diuraikan, maka peneliti menguraikannya dalam bentuk model penelitian, pada penelitian ini terdiri dari variabel independen yaitu harga (X1), efisiensi (X2), Kualitas pelayanan (X3), serta variabel dependen yaitu kepuasan konsumen Pengguna Transportasi ojek online Maxim, Gojek dan Grab di Kota Tasikmalaya (Y).

3.2.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dan sesuai dengan penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan metode kuadrat terkecil (*Ordinary Least Square*), dan menggunakan taraf keyakinan sebesar 5%. Pengujian yang digunakan dalam metode penelitian ini adalah uji asumsi klasik. Jika uji asumsi klasik terpenuhi, maka akan menghasilkan *Best Linear Unbiased Estimator* (Gujarati: 1999). Alat analisis yang digunakan dalam membantu penelitian ini adalah dengan menggunakan *Software Eviews* Versi 10 dan dibantu dengan *Software Microsoft Office Excel* untuk media pengolahan data. Untuk mekanisme teknik pengolahan data yang akan dilakukan akan diuraikan, sebagai berikut :

3.2.5.1 Analisis Deskriptif

Menurut Sugiono (2014:21) metode analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau

menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Analisis deskriptif ini merupakan rancangan dari sebuah penelitian yang kita analisis. Penyajian data yang telah di klasifikasi tersebut disajikan melalui mean (M), Median (Me), modus (Mo), Standar Deviasi, tabel distribusi frekuensi dan tabel Kecenderungan masing-masing variabel.

Menurut Sugiono (2016: 26) analisis data adalah “kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul”. Kegiatan dalam analisis data adalah “mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, main tabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah di ajukan”.

Dalam metode analisis data ini penulis mengambil analisis deskriptif yaitu analisis yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau Generalisasi.

Analisis descriptive menggunakan analisis Nilai Jenjang Interval (NJI)

$$NJII = \frac{N \text{ tertinggi} - N \text{ terendah}}{\text{Jumlah kriteria pertanyaan}} \quad (\text{Sugiyono, 200:94})$$

Keterangan :

NJI = Nilai jenjang interval yaitu interval untuk menentukan sangat baik, baik, kurang baik, buruk, sangat buruk

Adapun pengukuran dengan presentasi dan scoring dengan rumus :

$$X = \frac{F}{N} \times 100 \% \quad (\text{sugiyono, 2006:88})$$

Keterangan :

X = Jumlah presentase jawaban

F = Jumlah jawaban atau frekuensi

N = Jumlah sampel

3.2.5.2 Metode Of Successive Interval (MSI)

Menurut Nazir (2003: 338) menyatakan bahwa skala Likert jenis ordinal hanya men menunjukkan rangkaian nya saja, maka dari itu variabel yang ber skala ordinal harus terlebih dahulu ditransformasikan menjadi data yang bersekala interval menggunakan *Method Of Successive Interval* (MSI). Menurut Umi Narima Wati dkk. (2010), langkah-langkah untuk melakukan transformasi data tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Menghitung frekuensi (F) setiap pilihan jawaban berdasarkan hasil responden pada setiap pertanyaan.
- b. Berdasarkan frekuensi yang diperoleh untuk setiap pertanyaan dilakukan perhitungan Proporsi (p) setiap pilihan jawaban dengan cara membagi frekuensi dengan jumlah responden.
- c. Berdasarkan Proporsi tersebut dilakukan perhitungan Proporsi kumulatif untuk setiap pilihan pertanyaan.

- d. Menentukan nilai batas jet (Tabel normal) Untuk setiap pilihan jawaban pertanyaan.
- e. Menentukan nilai interval rata-rata (scale value) untuk setiap pilihan jawaban melalui persamaan berikut :

$$SV = \frac{(Density\ at\ Lower\ Limit) - (Density\ At\ Upper\ Limit)}{(Area\ Below\ Uller\ Limit) - (Area\ Below\ Lover\ Limit)}$$

- f. Menghitung nilai hasil transfer masih setiap pilihan jawaban melalui rumus persamaan sebagai berikut :

Nilai hasil transformasi : score = scale value minimum + 1

Data yang telah terbentuk skala interval kemudian ditentukan persamaan yang berlaku untuk pasangan variabel tersebut.

3.2.5.3 Regresi Linear Berganda

Menurut Sugiono, analisis regresi linier berganda merupakan suatu alat analisis peramalan nilai pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap suatu variabel terikat. Analisis ini digunakan untuk meramalkan bagaimana keadaan (naik atau turun) variabel terikat (Y) terhadap variabel bebas (X). Analisis regresi linier berganda memungkinkan peneliti untuk memahami sejauh mana variabel independen mempengaruhi variabel dependen, serta untuk meramalkan hubungan antara variabel-variabel tersebut. Berikut rumus persamaannya :

$$Y = a + b_1 + X_1 + b_2 + X_2 + \dots + b_n + X_n$$

Keterangan :

Y = variabel terikat

a = konstanta

b1, b2, b3 = koefisien regresi

X1, X2, X3 = variabel bebas

3.2.5.4 Uji Validitas

Pengujian validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur (instrument) itu menunjukkan apa yang ingin diukur. Sebuah konsep tersusun dari beberapa komponen atau variabel. Oleh karena itu bila pada uji validitas instrumen ditemukan sebuah komponen yang tidak valid dapat dikatakan bahwa komponen tersebut tidak konsisten dengan komponen-komponen lain untuk mendukung sebuah konsep. Uji validitas digunakan untuk menguji apakah pernyataan pada suatu kuesioner mampu mengungkapkan ukuran yang benar-benar mengukur apa yang akan diukur. Metode yang digunakan melalui uji validitas adalah dengan melakukan korelasi antara skor butir pernyataan dengan total skor konstruk variabel. Dasar pengambilan keputusan untuk menguji validitas kuesioner adalah dilihat dari nilai signifikansi < 0.05 .

3.2.5.5 Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2006) instrumen dapat dikatakan andal (reliable) bila memiliki koefisien keandalan reliabilitas 0,06 atau lebih. Koefisien reliabilitas diperoleh dengan menggunakan rumus alpha cronbach. Bila $\alpha < 0,06$ maka dinyatakan tidak reliabel dan sebaliknya. Uji reliabilitas adalah untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari

waktu ke waktu. Syarat dalam pengujian reliabilitas dilihat dari nilai *cronbach's alpha* 0.6.

3.2.5.6 Asumsi Klasik

Pengujian persyaratan analisis digunakan sebagai persyaratan dalam penggunaan model analisis regresi linier berganda. Suatu model regresi harus dipenuhi syarat syarat bahwa data berdistribusi normal, memiliki hubungan yang linier, tidak terjadi multikolinieritas dan heteroskedastisitas. Jika tidak ditemukan permasalahan maka dilanjutkan dengan pengujian hipotesis dengan analisis regresi. Dalam regresi linier, untuk memastikan agar model tersebut *BLUE (Best linier Unboaswd Estimator)* dilakukan pengujian sebagai berikut :

1. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinearitas ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (Ghozi,2005) Multikolinearitas Mengin dikasikan bahwa terdapat hubungan linier yang sempurna atau pasti diantar beberapa atau hampir seluruh variabel bebas dalam model. Hal ini mengakibatkan koefisien regresi tidak terbentuk dan kesalahan standar nya tidak terhingga, hal ini akan menimbulkan bias dalam spesifikasi. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas dapat dilakukan dengan cara :

- a. Nilai R^2 yang dihasilkan sangat tinggi (lebih dari 95%) dan secara individu variabel-variabel independen banyak yang tidak signifikan mempengaruhi variabel dependen.

- b. Jika antar variabel independen mempunyai korelasi yang sangat kuat.
- c. Dilihat dari *tolerance value (TOL)*, *eigen value*, dan yang paling umum digunakan adalah varians *inflation factor (VIF)*.

Tolerance untuk mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya.

- $VIF = 1/Tolerance$ - Jika nilai tolerance $< 0,1$ atau $VIF > 10$ maka disimpulkan adanya multikolinearitas.
- Klein (1962) menunjukkan bahwa, jika VIF lebih besar dari $1/(1-R^2)$ atau nilai toleransi kurang dari $(1-R^2)$, maka multikolinearitas dianggap signifikan secara statistik.

2. Uji Normalitas

Uji normalitas ini dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel *independen*, variabel *dependen*, dan keduanya mempunyai distribusi Normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah model regresi yang berdistribusi normal atau mendekati normal. Untuk mengetahui apakah model regresi berdistribusi normal atau tidak dapat dilakukan dua cara yaitu :

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas ini dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah model regresi terdapat ketidaksamaan varians dari residual atau pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah, apabila dalam regresi terdapat homokedastisitas, yaitu apabila varians dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain

tetap. Sebaliknya apabila berbeda disebut heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan cara uji white.

Uji white dilakukan dengan meregresikan residual kuadrat sebagai variabel dependen dengan variabel dependen ditambah dengan kuadrat. Variabel independen kemudian ditambahkan lagi dengan perkalian dua variabel independen. Prosedur pengujian dilakukan dengan hipotesis sebagai berikut:

H_0 : Tidak terdapat masalah heteroskedastisitas

H_1 : Ada heteroskedastisitas

Jika $\alpha = 5\%$, maka tolak H_0 , jika $obs \cdot R\text{-square} > X^2$ atau $P\text{-value} < \alpha$.

3.2.5.7 Uji Hipotesis

1. Uji t (Uji Signifikasi Parsial)

Menurut Sugiyono (dalam Salimun dan Sugiyanto, 2021:573) uji t digunakan untuk mengetahui masing-masing sumbangan variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat, menggunakan uji masing-masing koefisien regresi variabel bebas apakah mempunyai pengaruh yang bermakna atau tidak terhadap variabel terikat. Uji statistik menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Penelitian ini membandingkan signifikansi masing-masing variabel independen dengan taraf sig $-0,05$. Apabila nilai signifikansinya lebih kecil dari $0,05$ maka hipotesis diterima, yang artinya variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Sebaliknya, pada tingkat signifikansi

yang lebih besar dari 0,05 maka variabel tersebut memiliki pengaruh yang kecil.

Hipotesis dalam uji t ini adalah :

a. $H_0: \beta_i \leq 0$

Secara parsial variable bebas harga, efesiensi, dan kualitas pelayanan berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel terikat kepuasan konsumen Transportasi ojek online Maxim, Gojek, dan Grab di Kota Tasikmalaya.

b. $H_a: \beta_i > 0$

Secara parsial variabel bebas harga, efesiensi, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen Transportasi ojek online Maxim, Gojek, dan Grab di Kota Tasikmalaya. Dengan demikian keputusan yang diambil adalah sebagai berikut :

1) H_0 tidak ditolak jika nilai tstatistik tabel, artinya semua variabel bebas harga, efesiensi, dan kualitas pelayanan signifikan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan konsumen pada Trasportasi ojek online Maxim, Gojek, dan Grab di Kota Tasikmalaya.

2. Uji F (Uji Signifikasi Bersama sama)

Uji statistik F dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel bebas yang terdapat dalam model memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Untuk mengetahui hal tersebut dapat dilihat dari besarnya nilai probabilitas signifikansinya. Jika nilai probabilittas signifikansinya kurang

dari 5% maka variabel independen akan berpengaruh secara signifikan secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Hipotesis dalam uji F ini adalah:

a. $H_0: \beta_i \leq 0$

Secara bersama-sama variabel bebas harga, efisiensi, dan kualitas pelayanan berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel terikat kepuasan konsumen Transportasi ojek online Maxim, Gojek, dan Grab di Kota Tasikmalaya

b. $H_a: \beta_i > 0$

Secara bersama-sama variabel harga, efisiensi, dan kualitas pelayanan signifikan terhadap variabel terikat pada kepuasan konsumen pada ojek online Transportasi ojek online Maxim, Gojek dan Grab di Kota Tasikmalaya. Dengan demikian keputusan yang diambil adalah :

- 1) H_0 tidak ditolak jika nilai $F_{\text{statistik}} < F_{\text{tabel}}$, artinya semua variabel bebas yaitu harga, efisiensi, dan kualitas pelayanan tidak signifikan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan konsumen Maxim, Gojek, dan Grab di Kota Tasikmalaya.
- 2) H_0 ditolak jika nilai $F_{\text{statistik}} > F_{\text{tabel}}$, artinya semua variabel bebas yaitu harga, efisiensi, kualitas pelayanan signifikan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan konsumen di pada Transportasi ojek Maxim, Gojek, dan Grab di Kota Tasikmalaya.

3. Koefisien determinasi (R^2)

Menurut Basuki (2016: 46) nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 menjelaskan seberapa besar proporsi variasi variabel dependen dijelaskan oleh variasi independen. Keputusan R^2 adalah sebagai berikut :

- a. Nilai R^2 mendekati nol, berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas atau tidak ada keterkaitan.
- b. Nilai R^2 mendekati satu, berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen atau terdapat keterkaitan. Semakin tinggi nilai R^2 maka semakin baik kemampuan model tersebut dalam melakukan prediksi. (Dyah Nirmala 2012 : 23).