

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### A. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.<sup>67</sup> Penelitian ini menggunakan metode pendekatan korelasional. Pendekatan korelasional adalah untuk menguji hubungan antara dua variabel atau lebih yang dapat dilihat dengan tingkat signifikan, jika ada hubungannya maka akan dicari seberapa kuat hubungan tersebut.<sup>68</sup> Penelitian ini menghubungkan 3 (tiga) variabel, yaitu harga sebagai variabel bebas (*independent variable*, dengan notasi statistik  $X_1$ ) dan kualitas pelayanan sebagai variabel bebas (*independent variable*, dengan notasi statistik  $X_2$ ), sedangkan keputusan pembelian sebagai variabel terikat (*dependent variable*, dengan notasi statistik  $Y$ ).

#### B. Operasional Variabel

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>69</sup>

---

<sup>67</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta 2009), hlm 13.

<sup>68</sup> Wiratna Sujarweni, *Spps Untuk Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), hlm, 127.

<sup>69</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm. 38.

Maka operasional variabel adalah keseluruhan dari variabel yang telah ditentukan dan dipelajari oleh peneliti untuk memperoleh informasi dari hasil penelitian dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sesuai dengan rumusan masalah yang ada, maka variabel-variabel dalam penelitian ini terdiri dari 2 variabel bebas dan 1 variabel terikat. Adapun variabel-variabel tersebut yaitu:

### **1. Variabel bebas (independent variable)**

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab timbulnya variabel dependen (terikat). Adapun yang menjadi variabel bebas dalam penelitian ini yaitu:

#### **a. Harga ( $X_1$ )**

Variabel harga mencerminkan nilai sebuah produk (layanan jasa) Grab yang diukur dengan uang, sehingga untuk mendapatkan nilai atau manfaat dari sebuah produk (layanan jasa) Grab maka konsumen harus mengeluarkan sejumlah uangnya. Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur harga yaitu keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan kualitas produk, daya saing harga dan kesesuaian harga dengan manfaat. Pengukuran dan operasional variabel ini di uraikan dalam tabel berikut:

**Tabel 3.1**  
**Operasional Variabel Harga (X<sub>1</sub>)**

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala
Harga (X <sub>1</sub> )	Keterjangkauan harga	a. Memiliki harga yang terjangkau b. Harga sesuai dengan standar pasar	Interval
	Kesesuaian harga dengan kualitas produk	a. Harga sesuai dengan kualitas jasa b. Harga sebanding dengan layanan jasa	Interval
	Daya saing harga	a. Harga jasa bersaing dengan jasa sejenis b. Harga kompetitif	Interval
	Kesesuaian harga dengan manfaat	a. Harga sesuai dengan manfaat yang diberikan b. Manfaat layanan sesuai harapan	Interval

**b. Kualitas pelayanan (X<sub>2</sub>)**

Variabel kualitas pelayanan mencerminkan perbandingan antara tingkat layanan jasa yang disampaikan pengemudi dengan ekspektasi konsumen. Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan diantaranya kehandalan (*reliability*), responsivitas (*responsivess*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti fisik (*tangibles*). Pengukuran dan operasional variabel ini diuraikan dalam tabel berikut.

**Tabel 3. 2**  
**Operasional Variabel Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>)**

<b>Variabel</b>	<b>Sub Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skala</b>
Kualitas Pelayanan (X <sub>2</sub> )	Keandalan ( <i>reability</i> )	a. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan waktu yang dijanjikan b. Pelayanan yang diberikan akurat c. Pelayanan yang diberikan memuaskan	Interval
	Resposivitas ( <i>responsivess</i> )	a. Pelayanan yang diberikan cepat b. Tanggap pada saran konsumen c. Tanggap pada keluhan konsumen	Interval
	Jaminan ( <i>assurance</i> )	a. Layanan yang diberikan menghasilkan rasa aman b. Layanan yang diberikan menghasilkan rasa nyaman	Interval
	Empati ( <i>empathy</i> )	a. Pengemudi mampu membangun komunikasi dengan baik b. Pengemudi peduli pada kebutuhan konsumen	Interval
	Wujud ( <i>tangibles</i> )	a. Kelengkapan fasilitas berkendara menumbuhkan kepercayaan b. Kebersihan kendaraan	

## 2. Variabel terikat (*dependent variable*)

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah keputusan pembelian ulang (Y).

Keputusan pembelian ulang merupakan sikap atau perilaku pasca pembelian. Keputusan pembelian ulang adalah perilaku yang muncul sebagai respons berupa perilaku atau sikap setelah melakukan pembelian layanan jasa Grab.

Adapun indikator untuk mengukur keputusan pembelian ulang yaitu minat transaksional, minat referensial, minat preferensial dan minat eksploratif. Pengukuran dan operasional variabel ini diuraikan dalam tabel berikut:

**Tabel 3.3**  
**Operasional Variabel Keputusan Pembelian Ulang (Y)**

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala
Pengambilan keputusan pembelian ulang (Y)	Minat transaksional	a. Konsumen berniat membeli kembali b. Konsumen melakukan pembelian ulang ( <i>repeat order</i> )	Interval
	Minat referensial	a. Konsumen mengajak orang lain untuk menggunakan jasa grab b. Konsumen memberi informasi positif mengenai layanan jasa grab kepada orang lain	Interval
	Minat preferensial	a. Konsumen menjadikan produk (jasa) grab sebagai preferensi utamanya b. Tidak menggunakan layanan jasa sejenis lainnya	Interval
	Minat eksploratif	a. Konsumen mencari informasi layanan jasa grab b. Konsumen mencoba menggunakan layanan grab lainnya	Interval

## C. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

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 bukan sekedar jumlah yang ada pada objek atau subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek itu.<sup>70</sup> Subjek yang diambil dari penelitian ini merupakan masyarakat infinit atau populasi yang tidak diketahui jumlahnya secara pasti. Adapun subjek dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berada di Kota Tasikmalaya.

### 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.<sup>71</sup> Teknik pengumpulan sampel menggunakan metode *simple random sampling* karena karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu dan populasi dianggap *homogeny*.

Untuk mengetahui jumlah sampel yang akan diteliti dengan menggunakan rumus:<sup>72</sup>

---

<sup>70</sup> *Ibid.*, hlm. 80.

<sup>71</sup> *Ibid.*, hlm. 82.

<sup>72</sup> Wiratna, Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif*. (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2018), hlm. 112.

$$n = \frac{(Z_{\alpha/2})^2}{E}$$

$$n = \frac{(1,96)^2}{0,20}$$

$$n = 96$$

Keterangan:

N = Ukuran Sampel

$Z_{\alpha/2}$  = Nilai standar daftar luar normal standar bagaimana tingkat kepercayaan ( $\alpha$ ) 95%

E = Tingkat ketetapan yang digunakan dengan mengemukakan besarnya eror maksimum secara 20%

#### D. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang valid dan akurat dari subyek penelitian maka teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah:

##### 1. Observasi

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses ingatan dan pengamatan.

Proses pengumpulan data yang dilakukan adalah *participant observation* (observasi berperan serta) dimana dalam observasi ini, peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang-orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian sehingga peneliti dapat memperoleh gambaran secara jelas tentang objek yang akan diteliti.

## 2. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik penelitian yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa di harapkan dari responden.<sup>73</sup> Peneliti menyampaikan kuesioner tersebut kepada responden yang kemudian diisi oleh responden. Responden dalam penelitian ini adalah konsumen Grab yang berjumlah 96 orang.

### **E. Instrument Penelitian**

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati.<sup>74</sup> Pada prinsipnya meneliti adalah melakukan pengukuran terhadap fenomena sosial maupun alam. Meneliti dengan data yang ada lebih tepat kalau dinamakan membuat laporan dari pada melakukan penelitian. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa kuesioner atau angket yang berisi pernyataan-pernyataan dengan menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Maka dengan skala likert ini variabel yang akan diukur dapat dijabarkan menjadi indikator variabel yang akan menjadi titik tolak dalam menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Alat ukur ini

---

<sup>73</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm. 199.

<sup>74</sup> *Ibid.*, hlm. 102.



digunakan dalam lima alternatif jawaban dalam setiap jawaban diberi poin 1-5 sebagai berikut :

**Tabel 3. 4**  
**Daftar Skor Positif Jawaban Skala Likert Berdasarkan Sifatnya**

<b>Variabel</b>	<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>Skor</b>
Harga dan Kualitas Pelayanan	Sangat Setuju (SS)	5
	Setuju (S)	4
	Kurang Setuju (KS)	3
	Tidak Setuju (TS)	2
	Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Keputusan Pembelian Ulang	Sangat Setuju (SS)	5
	Setuju (S)	4
	Kurang Setuju (KS)	3
	Tidak Setuju (TS)	2
	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

**Tabel 3. 5**  
**Daftar Skor Negatif Jawaban Skala Likert Berdasarkan Sifatnya**

<b>Variabel</b>	<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>Skor</b>
Harga dan Kualitas Pelayanan	Sangat Setuju (SS)	1
	Setuju (S)	2
	Kurang Setuju (KS)	3
	Tidak Setuju (TS)	4
	Sangat Tidak Setuju (STS)	5
Keputusan Pembelian Ulang	Sangat Setuju (SS)	1
	Setuju (S)	2
	Kurang Setuju (KS)	3
	Tidak Setuju (TS)	4
	Sangat Tidak Setuju (STS)	5

Untuk memudahkan penyusunan instrumen, maka perlu digunakan matrik pengembangan instrumen atau kisi-kisi instrumen.

**Tabel 3. 6**  
**Kisi-Kisi Instrumen yang Diperlukan untuk mengukur Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Ulang**

Variabel	Indikator	No. Item	Jumlah Item
Harga (X <sub>1</sub> )	a. Keterjangkauan harga	1,5,9,13	4
	b. Kesesuaian harga dengan kualitas produk	2,6,10	3
	c. Daya saing harga	3,7,11	3
	d. Kesesuaian harga dengan manfaat jasa	4,8,12	3
Kualitas Pelayanan (X <sub>2</sub> )	a. Keandalan ( <i>reability</i> )	1,6,11,16	4
	b. Responsivitas ( <i>responsivess</i> )	2,7,12,17	4
	c. Jaminan ( <i>Assurance</i> )	3,8,13,19	4
	d. Empati ( <i>Emphaty</i> )	4,9,14	3
	e. Bukti Fisik ( <i>tangible</i> )	5,10,15,18,20	5
Keputusan Pembelian Ulang (Y)	a. Minat transaksional	1,5,9	3
	b. Minat referensial	2,6,10	3
	c. Minat preferensial	3,7,11	3
	d. Minat eksploratif	4,8,12	3

### 3. Uji Validitas Instrumen

Uji validitas instrumen dilakukan untuk mengetahui kelayakan butir-butir pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Daftar pertanyaan ini pada umumnya mendukung suatu kelompok variabel tertentu.

Uji validitas dilakukan pada setiap butir pertanyaan. Hasil  $r$  hitung akan dibandingkan dengan  $r$  tabel dimana  $df = n-2$  dengan nilai sig. 5% jika  $r$  tabel < dari  $r$ , maka dinyatakan valid.

**Tabel 3. 7**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X<sub>1</sub>)**

No. Item	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Kriteria
1	0,791	0,202	Valid
2	0,826	0,202	Valid
3	0,601	0,202	Valid
4	0,664	0,202	Valid
5	0,806	0,202	Valid

6	0,226	0,202	Valid
7	0,558	0,202	Valid
8	0,401	0,202	Valid
9	0,673	0,202	Valid
10	0,758	0,202	Valid
11	0,279	0,202	Valid
12	0,706	0,202	Valid
13	0,585	0,202	Valid

Berdasarkan tabel di atas, instrumen harga yang terdiri dari 13 item pertanyaan, setelah dilakukan analisis menggunakan SPSS 22 diperoleh kesimpulan bahwa 13 item pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

**Tabel 3. 8**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>)**

No. Item	r <sub>hitung</sub>	R <sub>tabel</sub>	Kriteria
1	0,594	0,202	Valid
2	0,277	0,202	Valid
3	0,682	0,202	Valid
4	0,392	0,202	Valid
5	0,573	0,202	Valid
6	0,462	0,202	Valid
7	0,633	0,202	Valid
8	0,675	0,202	Valid
9	0,573	0,202	Valid
10	0,518	0,202	Valid
11	0,756	0,202	Valid
12	0,725	0,202	Valid
13	0,627	0,202	Valid
14	0,662	0,202	Valid
15	0,720	0,202	Valid
16	0,590	0,202	Valid
17	0,778	0,202	Valid
18	0,394	0,202	Valid
19	0,678	0,202	Valid
20	0,660	0,202	Valid

Berdasarkan tabel di atas, instrument kualitas pelayanan yang terdiri dari 20 item pertanyaan, setelah dilakukan analisis menggunakan SPSS 22 diperoleh kesimpulan bahwa 20 item pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

**Tabel 3. 9**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Pembelian Ulang (Y)**

No. Item	$r_{hitung}$	$R_{tabel}$	Kriteria
1	0,719	0,202	Valid
2	0,813	0,202	Valid
3	0,265	0,202	Valid
4	0,542	0,202	Valid
5	0,263	0,202	Valid
6	0,470	0,202	Valid
7	0,808	0,202	Valid
8	0,597	0,202	Valid
9	0,751	0,202	Valid
10	0,859	0,202	Valid
11	0,768	0,202	Valid
12	0,834	0,202	Valid

Berdasarkan tabel di atas, instrument Keputusan Pembelian Ulang yang terdiri dari 12 item pertanyaan, setelah dilakukan analisis menggunakan SPSS 22 diperoleh kesimpulan bahwa 12 item pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

#### 4. Uji Reabilitas Instrumen

Reabilitas (keandalan) merupakan ukuran suatu kestabilan data konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel yang disusun dalam suatu bentuk kuesioner atau angket penelitian.

Hasil dari uji reliabilitas yang telah dilakukan kepada 96 responden dengan bantuan SPSS 22 adalah sebagai berikut.

**Tabel 3. 10**  
**Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harga (X<sub>1</sub>)**

No. Item	<i>Cronbach's Alpha</i>	r <sub>tabel 5% (n-2)</sub>	Kriteria
1	0,716	0,60	Reliabel
2	0,729	0,60	Reliabel
3	0,728	0,60	Reliabel
4	0,729	0,60	Reliabel
5	0,721	0,60	Reliabel
6	0,747	0,60	Reliabel
7	0,731	0,60	Reliabel
8	0,737	0,60	Reliabel
9	0,722	0,60	Reliabel
10	0,724	0,60	Reliabel
11	0,744	0,60	Reliabel
12	0,722	0,60	Reliabel
13	0,727	0,60	Reliabel

**Tabel 3. 11**  
**Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>)**

No. Item	<i>Cronbach's Alpha</i>	r <sub>tabel 5% (n-2)</sub>	Kriteria
1	0,744	0,60	Reliabel
2	0,752	0,60	Reliabel
3	0,742	0,60	Reliabel
4	0,749	0,60	Reliabel
5	0,745	0,60	Reliabel
6	0,748	0,60	Reliabel
7	0,740	0,60	Reliabel
8	0,742	0,60	Reliabel
9	0,744	0,60	Reliabel
10	0,744	0,60	Reliabel
11	0,740	0,60	Reliabel
12	0,737	0,60	Reliabel
13	0,740	0,60	Reliabel
14	0,743	0,60	Reliabel
15	0,739	0,60	Reliabel
16	0,742	0,60	Reliabel
17	0,737	0,60	Reliabel
18	0,746	0,60	Reliabel
19	0,741	0,60	Reliabel
20	0,740	0,60	Reliabel

**Tabel 3. 12**  
**Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pembelian Ulang (Y)**

No. Item	<i>Cronbach's Alpha</i>	$r_{\text{tabel 5\% (n-2)}}$	Kriteria
1	0,738	0,60	Reliabel
2	0,730	0,60	Reliabel
3	0,756	0,60	Reliabel
4	0,741	0,60	Reliabel
5	0,755	0,60	Reliabel
6	0,746	0,60	Reliabel
7	0,725	0,60	Reliabel
8	0,738	0,60	Reliabel
9	0,733	0,60	Reliabel
10	0,722	0,60	Reliabel
11	0,731	0,60	Reliabel
12	0,726	0,60	Reliabel

## F. Uji Persyaratan Analisis

### 5. Uji Asumsi Dasar

#### a. Uji Linearitas

Uji yang dilakukan ini untuk melihat spesifikasi model yang digunakan benar atau tidak. Melalui uji ini akan diperoleh informasi model empiris sebaiknya linier, kuadran atau kubik. Untuk melakukan uji ini harus membuat asumsi atau keyakinan bahwa fungsi yang benar adalah fungsi linier. Tujuan dari uji linieritas untuk mengetahui dua variabel yang mempunyai hubungan linier atau tidak secara signifikan.<sup>75</sup>

Dalam uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linier. Pengujian pada spss menggunakan *test for*

<sup>75</sup> Wiratna Sujarweni, *SPSS untuk penelitian*, (Pustaka Baru: Yogyakarta, 2015), hlm. 56.

*linearity* jika nilai signifikan lebih besar dari 0,05, maka kesimpulannya adalah terdapat hubungan linier secara signifikan antara variabel predictor (X) dengan variabel kriterium (Y).<sup>76</sup> Sebaliknya jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka kesimpulannya adalah tidak terdapat hubungan yang linier antara variabel predictor (X) dengan variabel kriterium (Y).

#### **b. Uji Normalitas**

Hipotesis yang telah dirumuskan akan diuji dengan statistik parametris, antara lain dengan menggunakan *t-test* untuk satu sampel, korelasi, dan regresi, analisis varian dan *t-test* untuk dua sampel.<sup>77</sup> Sebelum pengujian hipotesis maka terlebih dahulu dilakukan pengujian normalitas data. Terdapat beberapa teknik dalam menguji normalitas data antara lain dengan kertas peluang dan chi kuadrat.

Langkah-langkah pengujian normalitas data dengan Chi Kuadrat sebagai berikut :

- 1) Merangkum data seluruh variabel yang akan diuji normalitasnya.
- 2) Menentukan jumlah kelas interval
- 3) Menentukan panjang kelas interval
- 4) Menyusun kedalam tabel distribusi frekuensi, sekaligus tabel penolong untuk menghitung harga Chi Kuadrat

---

<sup>76</sup> Sahid Raharjo, *Uji Asumsi Dasar*, diakses dari <http://spssindonesia.com/> pada 8 Agustus 2019 pukul 12.03 WIB.

<sup>77</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Alfabeta: Bandung, 2017), hlm. 171

- 5) Menghitung frekuensi yang diharapkan ( $f_h$ ), dengan cara mengalikan persentase luas tiap bidang kurva normal dengan jumlah anggota sampel
- 6) Memasukan harga-harga  $f_h$  kedalam tabel kolom  $f_h$ , menghitung harga-harga ( $f_o-f_h$ ) dan  $(\frac{f_o-f_h}{f_h})^2$  menjumlahkannya. Harga  $(\frac{f_o-f_h}{f_h})^2$  merupakan harga Chi Kuadrat ( $Xh^2$ ) hitung.
- 7) Membandingkan harga Chi Kuadrat hitung dengan Chi Kuadrat Tabel. Bila harga Chi Kuadrat hitung lebih kecil atau sama dengan harga Chi Kuadrat tabel ( $Xh^2 \leq Xt^2$ ), maka distribusi data dinyatakan normal dan bila lebih besar ( $>$ ) dinyatakan tidak normal.

### c. Uji Homogenitas

Uji homogenitas digunakan untuk menguji apakah sebaran data dari dua varian atau lebih berasal dari populasi yang homogen atau tidak, yaitu dengan membandingkan dua atau lebih variannya.<sup>78</sup> Apabila dua kelompok data atau lebih mempunyai varian yang sama besar, maka uji homogenitas tidak perlu dilakukan lagi karena datanya sudah dianggap homogen. Uji homogen dilakukan untuk menunjukkan bahwa perbedaann antarkelompok, bukan sebagai akibat perbedaan dalam kelompok.

---

<sup>78</sup> Edi Riadi, *Statistika Penelitian (Analisis Manual dan IBM SPSS)*, (Andi Offset: Yogyakarta, 2016), hlm. 127



## 6. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan antar variabel independen dalam suatu model. Kemiripan antar variabel independen akan mengakibatkan korelasi yang sangat kuat. Selain itu untuk uji ini juga untuk menghindari kebiasaan dalam proses pengambilan keputusan mengenai pengaruh pada uji parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

Metode pengujian dilakukan dengan melihat nilai inflation factor (VIF) pada model regresi dengan membandingkan nilai koefisien determinasi individu ( $r^2$ ) dengan nilai determinasi secara bersama ( $R^2$ ). Kemudian melihat nilai *eigenvalue* dan *condition index*. Jika VIF yang dihasilkan diantara 1-10 maka tidak terjadi multikolinieritas.<sup>79</sup>

### b. Autokorelasi

Menguji autokorelasi dalam suatu model bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antara variabel pengganggu pada periode tertentu dengan variabel sebelumnya. Untuk data *time series* autokorelasi sering terjadi. Tapi untuk data yang sampelnya *crosssection* jarang terjadi karena variabel pengganggu satu berbeda dengan yang lain.

---

<sup>79</sup> Wiratna Sujarweni, *SPSS untuk Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), Hlm. 185

Mendeteksi autokorelasi dengan menggunakan nilai Durbin Watson dibandingkan dengan tabel durbin watson ( $d_l$  dan  $d_u$ ). Kriteria jika  $d_u < d$  hitung  $< 4-d_u$  maka tidak terjadi autokorelasi.<sup>80</sup>

### c. Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas menguji terjadinya perbedaan *variance residual* suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain. Cara memprediksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dengan pola gambar Scatterplot, regresi yang tidak terjadi heteroskedastisitas jika<sup>81</sup> :

- 1) Titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0.
- 2) Titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.
- 3) Penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.
- 4) Penyebaran titik-titik data tidak berpola.

## G. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden,

---

<sup>80</sup> *Ibid.*, hlm. 186

<sup>81</sup> *Ibid.*, hlm. 187

menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.<sup>82</sup>

### 1. Deskriptif Data

Deskriptif data digunakan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan suatu data seperti rata-rata (mean), standar deviasi, varians, dsb.<sup>83</sup>

Deskripsi data pada penelitian ini digunakan untuk menjelaskan masing-masing variabel yaitu Harga ( $X_1$ ) dan Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) terhadap keputusan pembelian ( $Y$ ).

**Tabel 3. 13**  
**Interpretasi Variabel Harga ( $X_1$ )**

Total Skor	Interpretasi
13-25	Buruk
26-38	Kurang Baik
39-51	Cukup Baik
52-64	Baik
>65	Sangat Baik

**Tabel 3. 14**  
**Interpretasi Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )**

Total Skor	Interpretasi
20-39	Buruk
40-59	Kurang Baik
60-79	Cukup Baik
80-99	Baik
>100	Sangat Baik

<sup>82</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm. 147

<sup>83</sup> Tukiran Tanireja dan Hidayati Mustafidah, *Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm. 74

**Tabel 3. 15**  
**Interpretasi Variabel Keputusan Pembelian Ulang (Y)**

Total Skor	Interpretasi
12-23	Buruk
24-35	Kurang Baik
36-47	Cukup Baik
48-59	Baik
>60	Sangat Baik

Berikut rumus yang digunakan untuk memperoleh nilai yang dibutuhkan untuk mendeskripsikan data yaitu sebagai berikut<sup>84</sup>

**a. Mean**

Teknik penjelasan kelompok yang didasarkan atas nilai rata-rata dari kelompok tersebut. Untuk menentukan mean dapat dihitung dengan rumus :

$$\bar{X} = \frac{X_1 + X_2 + \dots + X_n}{n} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

Keterangan :

$\bar{X}$  = Rata-rata

$X_i$  = data ke i

$n$  = banyak data

**b. Median**

Median adalah letak data yang membagi dua bagian yang sama atau sering juga disebut dengan nilai tengah dari kelompok data yang telah disusun urutannya dari yang terkecil sampai terbesar. Letak posisi Me

$$= \frac{n+1}{2}$$

<sup>84</sup> Edi Riadi, *Statistika Penelitian (Analisis Manual dan IBM SPSS)*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2016), hlm. 61

**c. Modus**

Modus adalah nilai yang muncul dengan frekuensi terbanyak, tetapi tidak semua himpunan bilangan memiliki modus. Dengan demikian, himpunan bilangan kemungkinan ada yang memiliki modus yang unik (hanya satu), 2 modus atau lebih, bahkan ada yang tidak memiliki modus sama sekali.

**d. Rentang Data**

Rentang Data adalah Selisih data terbesar dengan data terkecil dari masing-masing variabel.

$$\text{Rumus : } R = D_{\max} - D_{\min}$$

**e. Standar Deviasi**

Standar Deviasi adalah ukuran sebaran statistik yang mengukur bagaimana data tersebut tersebar atau rerata jarak penyimpangan titik-titik data diukur dari nilai rerata data tersebut. Simpangan baku didefinisikan sebagai akar kuadrat varian. Standar deviasi merupakan bilangan tidak negatif dan memiliki satuan yang sama dengan data.

**2. Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis**

**a. Penentuan Hipotesis**

1)  $H_{01} : \rho = 0$  ; tidak terdapat pengaruh harga ( $X_1$ ) terhadap keputusan pembelian ulang layanan jasa Grab

$H_{a1} : \rho \neq 0$  ; terdapat pengaruh harga ( $X_1$ ) terhadap keputusan pembelian ulang layanan jasa grab

- 2)  $H_{02} : \rho = 0$  ; tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap keputusan pembelian ulang layanan jasa Grab  
 $H_{a2} : \rho \neq 0$  ; terdapat pengaruh kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap keputusan pembelian ulang layanan jasa Grab
- 3)  $H_{03} : \rho = 0$  ; tidak terdapat pengaruh harga ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) secara bersama-sama terhadap keputusan pembelian ulang layanan jasa Grab  
 $H_{a3} : \rho \neq 0$  ; terdapat pengaruh harga ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ulang ( $X_2$ ) secara bersama-sama terhadap keputusan pembelian layanan jasa Grab

**b. Uji Hipotesis 1 dan 2**

Untuk menguji hipotesis 1 dan 2, peneliti menggunakan teknik analisis data sebagai berikut:

- 1) Koefisien korelasi sederhana

Korelasi sederhana digunakan untuk mencari hubungan antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) dengan data berbentuk interval atau ratio.<sup>85</sup> Korelasi sederhana dalam penelitian ini menunjukkan hubungan masing-masing antar variabel harga ( $X_1$ ) terhadap keputusan pembelian layanan jasa Grab (Y) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap keputusan pembelian ulang layanan jasa Grab (Y).

---

<sup>85</sup> Ridwan, *Pengantar Statistika Sosial*, (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm. 217

Dalam menguji validitas instrumen penelitian digunakan korelasi *product moment* yang diolah melalui aplikasi SPSS. Untuk dapat interpretasi terhadap kuatnya hubungan tersebut, maka dapat digunakan pedoman seperti berikut<sup>86</sup>

**Tabel 3. 16**  
**Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi**

Interval Korelasi	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,20	Tidak Ada Korelasi
0,21 – 0,40	Korelasi Lemah
0,41 – 0,60	Korelasi Sedang
0,61 – 0,80	Korelasi Kuat
0,81 – 1,00	Korelasi Sempurna

2) Regresi sederhana

Analisis regresi sederhana terdiri atas dua variabel yaitu satu variabel dependen dan satu variabel independen.<sup>87</sup> Regresi sederhana dapat dianalisis karena didasarkan pada hubungan fungsional variabel independen terhadap variabel dependen.

3) Koefisien determinasi

Dalam data analisis korelasi terdapat suatu angka yang disebut dengan koefisien determinasi, yang besarnya adalah kuadrat dari koefisien korelasi ( $r^2$ ). Koefisien ini dijelaskan melalui varian yang terjadi pada variabel independen.<sup>88</sup>

<sup>86</sup> Ibid., hlm. 184

<sup>87</sup> Wiratna Sujarweni, *SPSS Untuk Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), hlm. 144

<sup>88</sup> Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 231

Maka untuk melihat berapa besar pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian layanan jasa Grab dapat dicari dengan menggunakan koefisien determinasi yang kemudian nantinya akan diolah melalui aplikasi SPSS.

#### 4) Uji Parsial (*T-Test*)

Pengujian yang dilakukan adalah uji t parameter (uji korelasi) dengan menggunakan uji t-statistik. Hal tersebut untuk membuktikan pengaruh antara masing-masing variabel independen (X) dan variabel dependen (Y).

Harga t hitung selanjutnya dibandingkan dengan harga t tabel dengan taraf kesalahan 5% (uji dua pihak) atau 1%. Dengan  $dk = n - 2$ , ketentuan pengujiannya *bila t hitung lebih besar dari t tabel, maka koefisien korelasi parsial yang ditemukan signifikan (nyata) atau dapat digeneralisasikan.*

### c. Uji Hipotesis 3

Untuk menguji hipotesis 3, peneliti menggunakan alat analisis sebagai berikut:

#### 1) Korelasi Berganda

Korelasi berganda merupakan angka yang menunjukkan arah dan kuatnya hubungan antar dua variabel independen secara bersama-sama atau lebih dari satu variabel dependen.<sup>89</sup>

---

<sup>89</sup> *Ibid.*



Korelasi penelitian ini menunjukkan secara bersamaan antara variabel harga ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap keputusan pembelian ulang layanan jasa Grab ( $Y$ ). Maka untuk mengetahui uji koefisien korelasi tersebut tinggi, sedang atau rendah perlu diinterpretasikan terlebih dahulu mengenai nilai koefisien korelasi sederhana dan nilai koefisien korelasi berganda.

Untuk pengujian hipotesis ini digunakan korelasi ganda menggunakan aplikasi SPSS.

## 2) Regresi Berganda

Analisis regresi berganda yaitu regresi yang memiliki satu variabel dependen dan lebih dari satu variabel independen.<sup>90</sup> Untuk menguji regresi berganda bersamaan dilakukan pengujian asumsi klasik karena variabel independennya lebih dari satu maka perlu diuji keindependenan hasil uji regresi dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependennya dengan menggunakan aplikasi SPSS.

## 3) Uji Simultan (F-test)

Pengujian ini dilakukan dengan uji parameter dengan menggunakan uji F-statistik. Untuk menguji pengaruh variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat menggunakan uji F. Distribusi F ini selanjutnya dikonsultasikan dengan F tabel ( $F_t$ ) dengan dk pembilang =  $k$  dan dk penyebut =  $(n-k-1)$  dan taraf

---

<sup>90</sup> Wiratna Sujarweni, *SPSS Untuk Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), hlm. 149

kesalahan yang ditetapkan misalnya 5%. Dalam hal ini berlaku ketentuan *bila  $F_h$  lebih besar dari  $F_t$ , maka koefisien korelasi ganda yang diuji adalah signifikan yaitu dapat diberlakukan untuk seluruh populasi.*

## H. Tempat Dan Jadwal Penelitian

### 1. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian ulang dalam memilih layanan jasa Grab di Kota Tasikmalaya dan penelitian ini dilakukan kepada para pengguna layanan jasa Grab yang ada di Kota Tasikmalaya.

### 2. Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Periode						
		Jul 2019	Ags 2019	Sep 2019	Okt 2019	Nov 2019	Des 2019	Jan 2020
1	Penyusunan Usulan Penelitian							
	a. Usulan Penelitian BAB I-III							
	b. Observasi Awal dan Pengamatan							
	c. Instrumen Penelitian							
	d. Seminar Usulan Penelitian							
2	Pelaksanaan Penelitian							
	a. Uji Coba Instrumen							
	b. Pengumpulan dan Olah Data							

No	Kegiatan	Periode						
		Jul 2019	Ags 2019	Sep 2019	Okt 2019	Nov 2019	Des 2019	Jan 2020
	c. Analisa Data							
3	Pelaporan							
	a. Penyusunan BAB I-V							
	b. Penyusunan Abstrak							
	c. Penyusunan Jurnal							
	d. Sidang Skripsi							