

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Moleong mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai penelitian yang dimaksudkan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya pelaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.<sup>52</sup> Metode kualitatif pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen muslim di Tasikmalaya pada aplikasi Gojek.

Metode penelitian menggunakan metode deskriptif, yaitu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Salah satu jenis penelitian deskriptif adalah dengan metode survei, yaitu penyelidikan untuk memperoleh fakta-fakta dan mencari keterangan secara faktual.<sup>53</sup>

---

<sup>52</sup> Abdul Fattah Nasution, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: CV. Harfa Creative, 2023).

<sup>53</sup> Mariana Kristiyanti, *Metode Penelitian* (Semarang: CV. Pustaka STIMART AMNI Semarang, 2023).

Dalam metode survei juga dikerjakan evaluasi serta perbandingan terhadap hal yang telah terjadi dan hasilnya dapat digunakan untuk pembuatan rencana dan pengambilan keputusan di masa mendatang. Metode survei digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, test, wawancara terstruktur dan sebagainya.<sup>54</sup> Alasan penelitian ini menggunakan metode survei yaitu untuk mendapatkan hasil dari tingkat kepuasan konsumen layanan aplikasi Gojek pada pengguna muslim di kota Tasikmalaya dan memudahkan dalam menggambarkan untuk referensi pembuatan rencana dan pengambilan keputusan di masa mendatang.

## **B. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data**

Sumber data dalam penelitian adalah subjek tempat data diperoleh atau diambil. Peneliti menggunakan metode survei untuk mengumpulkan data, dengan sumber data yang disebut responden, yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan atau pernyataan peneliti.<sup>55</sup> Responden pada penelitian ini adalah konsumen muslim pengguna aplikasi Gojek di kota Tasikmalaya, dengan jumlah responden sebanyak 150 orang.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner atau angket. Kuesioner (angket) merupakan teknik

---

<sup>54</sup> Sugiyono. (2013). *Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

<sup>55</sup> Rifa'i Abubakar, *Pengantar Metodologi Penelitian, SUKA-Press UIN Sunan Kalijaga*, vol. 1, 2021.

pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas.<sup>56</sup> Dalam penelitian ini Teknik pengumpulan data yang akan digunakan adalah kuesioner dalam bentuk *Google Form* yang diberikan kepada konsumen muslim pengguna aplikasi Gojek di kota Tasikmalaya.

### C. Instrumen Penelitian

Pada prinsipnya meneliti adalah melakukan pengukuran terhadap fenomena sosial maupun alam. Karena pada prinsipnya meneliti adalah melakukan pengukuran, maka harus ada alat ukur yang baik. Alat ukur dalam penelitian biasanya dinamakan instrumen penelitian. Jadi instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati.<sup>57</sup> Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa angket atau kuesioner yang berisi pernyataan-pernyataan mengenai tingkat kepuasan konsumen muslim aplikasi Gojek di Kota Tasikmalaya dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan sebagai atribut.

Angket atau kuesioner merupakan teknik atau cara pengumpulan data secara tidak langsung (penelitian tidak langsung bertanya-jawab dengan responden). Instrumen atau alat pengumpulan datanya juga disebut angket berisi sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang harus dijawab atau direspon

---

<sup>56</sup> Sugiyono. (2013). *Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

<sup>57</sup> *Ibid*

oleh responden. Bentuk pertanyaan pada angket dapat bermacam-macam, yaitu pertanyaan terbuka, pertanyaan terstruktur dan pertanyaan tertutup. Artinya, angket adalah daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain bersedia memberikan respon sesuai dengan permintaan pengguna.<sup>58</sup> Angket atau kuesioner yang digunakan adalah angket tertutup untuk mendapatkan data terkait tingkat kepuasan konsumen muslim di kota Tasikmalaya pada layanan aplikasi gojek.

Tabel 3. 1 Indikator kuesioner penelitian.

| Dimensi                        | Kode | Indikator  |
|--------------------------------|------|--|
| <i>Tangibels</i> (Bukti fisik) | A1   | Kendaraan yang dipakai layak dan aman digunakan.   |
|                                | A2   | Driver berpakaian rapi, menutup aurat dan sesuai SOP.  |
|                                | A3   | Jujur dalam kesesuaian kendaraan, driver dan plat nomor dengan yang tertera di aplikasi.     |
| <i>Reliability</i> (Keandalan) | B1   | Driver mengenakan tarif sesuai dengan harga di aplikasi dan tidak ada praktik gharar.        |
|                                | B2   | Bertanggung jawab dengan melakukan penjemputan sesuai dengan titik yang ditentukan konsumen. |
|                                | B3   | Driver amanah dengan tiba dan mengantar penumpang tepat waktu dalam melakukan pelayanan.     |

<sup>58</sup> Rohmad and Siti Sarah, *Pengembangan Instrumen Angket Penelitian* (Bantul: K-Media, 2021).

|                                      |    |  |
|--------------------------------------|----|--|
| <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) | C1 | Driver dan <i>customer service</i> cepat tanggap dalam menangani keluhan konsumen                                    |
|                                      | C2 | Tanggap memberikan atribut keselamatan seperti helm dan jas hujan kepada konsumen.                                   |
|                                      | C3 | Driver menerapkan <i>hablumminannas</i> dengan membantu penumpang saat kesusahan seperti saat membawa barang bawaan. |
| <i>Assurance</i> (Jaminan)           | D1 | Driver menjamin keamanan dan keselamatan penumpang dari awal sampai tempat tujuan.                                   |
|                                      | D2 | Penumpang merasa aman dan terlindungi dari tindakan yang tidak senonoh dari driver lawan jenis selama perjalanan.    |
|                                      | D3 | Driver memperhatikan kenyamanan setiap penumpang selama perjalanan dengan berkendara dengan hati-hati.               |
| <i>Empathy</i> (Empati)              | E1 | Ramah, adil dan profesional dalam memberikan pelayanan kepada konsumen   |
|                                      | E2 | Menjaga etika dan batasan saat berinteraksi dengan penumpang lawan jenis.  |
|                                      | E3 | Driver menghargai waktu sholat saya dan dirinya serta menjaga  |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | <i>hablumminallah</i> dengan berdoa sebelum berangkat. |
|--|--|--|

Tabel 3.1 menggambarkan indikator dari setiap dimensi yang digunakan dalam penelitian untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini untuk menghasilkan data yang akurat akan diukur dengan menggunakan skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.<sup>59</sup> Setiap indikator menggunakan skala likert 1-5 yang menyatakan tingkat sangat tidak penting atau sangat tidak puas sampai dengan sangat penting atau sangat puas yang ditunjukkan pada Tabel 3.2.

Tabel 3. 2 Skor Skala Likert

| Skor | Pernyataan Kepentingan | Skor | Pernyataan Kepuasan |
|------|------------------------|------|---------------------|
| 5    | Sangat Penting         | 5    | Sangat Puas         |
| 4    | Penting                | 4    | Puas                |
| 3    | Cukup Penting          | 3    | Cukup Puas          |
| 2    | Tidak Penting          | 2    | Tidak Puas          |
| 1    | Sangat Tidak Penting   | 1    | Sangat Tidak Puas   |

Sumber : Sugiyono, Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Dan R&D

<sup>59</sup> Sugiyono, *Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2013).

## 1. Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Dalam hal ini perlu dibedakan antara hasil penelitian yang valid dan reliabel dengan instrumen yang valid dan reliabel. Hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Kalau dalam obyek berwarna merah, sedangkan data yang terkumpul memberikan data berwarna putih maka hasil penelitian tidak valid. Selanjutnya hasil penelitian yang reliabel, bila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Kalau dalam obyek kemarin berwarna merah, maka sekarang dan besok tetap berwarna merah. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.<sup>60</sup>

Dengan menggunakan instrumen yang valid dan reliabel dalam pengumpulan data, maka diharapkan hasil penelitian akan menjadi valid dan reliabel. Jadi instrumen yang valid dan reliabel merupakan syarat mutlak untuk mendapatkan hasil penelitian yang valid dan reliabel. Hal ini tidak berarti bahwa dengan menggunakan instrumen yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya, otomatis hasil (data) penelitian menjadi valid dan reliabel. Hal ini masih akan dipengaruhi oleh kondisi obyek yang diteliti, dan kemampuan orang yang menggunakan instrumen untuk

---

<sup>60</sup> *Ibid.*

mengumpulkan data. Oleh karena itu peneliti harus mampu mengendalikan obyek yang diteliti dan meningkatkan kemampuan dan menggunakan instrumen untuk mengukur variabel yang diteliti.<sup>61</sup>

#### **D. Teknik Analisis Data**

Analisis data bertujuan untuk menyusun data dalam cara yang bermakna sehingga dapat dipahami. Para peneliti berpendapat bahwa tidak ada cara yang paling benar secara absolut untuk mengorganisasi, menganalisis, dan menginterpretasikan data. Karena itu, maka prosedur analisis data dalam penelitian disesuaikan dengan tujuan penelitian.<sup>62</sup>

Teknik analisis data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *Customer Satisfaction Indeks* untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen Muslim di kota Tasikmalaya pada layanan aplikasi Gojek. Pengukuran *Customer Satisfaction Index (CSI)* dilakukan dengan terlebih dahulu memberi bobot nilai kepentingan dan nilai kepuasan pada data kuesioner. Bobot nilai kepentingan dan kepuasan tersebut merupakan nilai rata-rata pendapat responden berdasarkan data kuesioner yang disebarkan. Nilai CSI berkisar antara 0% sampai dengan 100%. Kriteria untuk penilaian CSI adalah sebagai berikut:<sup>63</sup>

---

<sup>61</sup> *Ibid.*

<sup>62</sup> Syafrizal Helmi Situmorang and Muslich Lutfi, *Analisis Data Untuk Riset Manajemen Dan Bisnis Edisi 3* (Medan: USU Press, 2014).

<sup>63</sup> Lerbin Aritonang, *Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan* (Malang: Bayumedia Publishing, 2005).

Tabel 3. 3 Kriteria Penilaian CSI

| No. | Nilai CSI    | Keterangan             |
|-----|--------------|------------------------|
| 1   | 0% - 34,99%  | Sangat Tidak Memuaskan |
| 2   | 35% - 50,99% | Tidak Memuaskan        |
| 3   | 51% - 65,99% | Cukup Memuaskan        |
| 4   | 66% - 80,99% | Memuaskan              |
| 5   | 81% - 100%   | Sangat Memuaskan       |

Sumber : Lerbin Aritonang, Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan

Menurut Aritonang untuk mengetahui besarnya CSI ini langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut :<sup>64</sup>

- 1) Menentukan *Mean Importance Score (MIS)*. *Mean Importance Score (MIS)* atau rata-rata skor kepentingan. Nilai ini berasal dari rata-rata kepentingan tiap konsumen.

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

Sumber : Lerbin Aritonang, Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan

Dimana:

n = Jumlah Konsumen

Y<sub>i</sub> = Nilai Kepentingan atribut Y ke-i

---

<sup>64</sup> *Ibid.*

- 2) Menentukan *Mean Satisfaction Score (MSS)*. *Mean Satisfaction Score (MSS)* atau rata-rata skor kepuasan. Nilai ini berasal dari rata-rata kepuasan tiap konsumen.

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

Sumber : Lerbin Aritonang, Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan

Dimana:

n = Jumlah Konsumen

$X_i$  = Nilai Kepuasan atribut X ke-i

- 3) Membuat *Weight Factors (WF)* atau faktor tertimbang. Bobot ini merupakan persentase nilai MIS per-atribut terhadap total MIS seluruh atribut.

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100$$

Sumber : Lerbin Aritonang, Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan

- 4) Membuat *Weight Score (WS)* atau skor tertimbang. Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata – rata tingkat kepuasan atau Mean Satisfaction Score (MSS)

$$WS_i = WF_i \times MSS$$

Sumber : Lerbin Aritonang, Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan

5) Rumus perhitungan CSI adalah :

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^P WSi}{HS} \times 100\%$$

Sumber : Lerbin Aritonang, Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan

dimana:

HS = Skala maksimum yang digunakan

### **E. Uji Kredibilitas Data**

Pada penelitian ini, uji keabsahan data dilakukan dengan kredibilitas data. Uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif, dan membercheck. Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Seperti pada penelitian ini, data yang terlihat dari observasi, lalu dicek dengan wawancara pada studi pendahuluan, dan dilihat kembali hasilnya dengan kuesioner.<sup>65</sup>

### **F. Tempat dan Jadwal Penelitian**

#### 1. Tempat Penelitian

Tempat penelitian pada penelitian ini adalah kota Tasikmalaya karena respondennya yaitu konsumen muslim pengguna aplikasi Gojek di Kota Tasikmalaya.

---

<sup>65</sup> Sugiyono. (2013). *Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

## 2. Jadwal Penelitian

Tabel 3. 4 Jadwal Penelitian

| No. | Kegiatan   | Tahun 2025 |     |     |     |     |     |     |
|-----|--|------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
|     |  | Jul        | Agt | Sep | Okt | Nov | Des | Jan |
| 1.  | Pencarian masalah dan penentuan judul proposal                   |            |     |     |     |     |     |     |
| 2.  | Penyusunan bab I Pendahuluan                                     |            |     |     |     |     |     |     |
| 3.  | Penyusunan bab II Landasan Teori                                 |            |     |     |     |     |     |     |
| 4.  | Penyusunan bab III Metode Penelitian                             |            |     |     |     |     |     |     |
| 5.  | Pengumpulan data, pengolahan data, dan penyusunan data di bab IV |            |     |     |     |     |     |     |
| 6.  | Laporan penelitian   |            |     |     |     |     |     |     |