

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2023), metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk memperoleh data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan verifikatif karena data variabel diukur secara numerik dan hubungan antarvariabel diuji melalui analisis statistik.

Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. (Sugiyono, 2023:16–17)

3.2 Objek Penelitian

Objek penelitian adalah segala sesuatu yang menjadi fokus untuk mendapatkan data sesuai tujuan penelitian. Peneliti kuantitatif melihat hubungan antar variabel dengan objek yang diteliti bersifat sebab dan akibat (kausal), sehingga dikenal adanya variabel independen dan dependen. Dari variabel tersebut, dicari seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap dependen. Misalnya, penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, di mana semakin baik kualitas layanan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan konsumen. Di sini, kualitas pelayanan sebagai variabel independen (penyebab) dan kepuasan sebagai variabel dependen (akibat). (Sugiyono, 2023:69).

Objek dalam penelitian ini merupakan kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan konsumen pada pengguna layanan inDrive di Kecamatan Arcamanik Kota Bandung. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan kepercayaan, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan konsumen. Penelitian ini berfokus pada pengalaman konsumen setelah menggunakan layanan inDrive, terutama yang berkaitan dengan pelayanan pengemudi, kepercayaan

Maret 2026 hingga Juli 2026. Pada bulan Februari dilakukan observasi awal. Bulan Maret sampai April digunakan untuk penyusunan proposal penelitian hingga Bab III. Selanjutnya, bulan Mei sampai Juli digunakan untuk analisis data, penyusunan Bab IV dan Bab V, serta penyelesaian skripsi.

3.4 Variabel dan Operasionalisasi Variabel

3.4.1 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah hal-hal yang ditentukan oleh peneliti untuk diteliti, kemudian dianalisis agar dapat ditarik kesimpulan. Menurut (Sugiyono 2023:67–68), variabel penelitian dapat berupa atribut, sifat, atau nilai dari orang, objek, maupun kegiatan yang memiliki variasi tertentu. Dalam penelitian ini terdapat dua jenis variabel, yaitu variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen adalah variabel yang memengaruhi variabel lain. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X1) dan kepercayaan (X2). Sementara itu, variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen (Y).

3.4.2 Operasionalisasi Variabel

Instrumen penelitian berupa kuesioner disusun dengan menurunkan dimensi teori ke dalam pernyataan yang sesuai dengan karakteristik layanan inDrive. Kualitas pelayanan (X1) menggunakan SERVQUAL/RATER dari Zeithaml et al. (2018), kepercayaan (X2) menggunakan dimensi yang diterapkan Resika et al. (2019), dan kepuasan konsumen (Y) menggunakan atribut Hawkins dan Lonney dalam Indrasari (2019).

Kuesioner terdiri atas 24 butir, yaitu 10 butir kualitas pelayanan, 8 butir kepercayaan, dan 6 butir kepuasan konsumen. Penyusunan tersebut mempertahankan keterkaitan langsung antara teori, dimensi, indikator, dan pernyataan kuesioner. Seluruh butir selanjutnya diuji validitas dan reliabilitasnya sebelum digunakan dalam analisis.

Tabel 3 2 Operasionalisasi Variabel

NO	VARIABEL	DEFINISI	TEORI + DIMENSI	PERNYATAAN KUESIONER
1	KUALITAS PELAYANAN (X1)	Penilaian konsumen terhadap keunggulan kinerja layanan melalui tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Zeithaml et al., 2018).	1. <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik): kondisi fasilitas, perlengkapan, personel, dan media komunikasi yang dapat dilihat konsumen. 2. <i>Reliability</i> (Keandalan): kemampuan memberikan layanan secara konsisten dan sesuai janji. 3. <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan): kesiapan dan kemampuan membantu pelanggan dengan cepat. 4. <i>Assurance</i> (Jaminan): kemampuan layanan menumbuhkan rasa aman dan percaya kepada pelanggan.	X1.1 Kendaraan inDrive yang saya gunakan bersih, rapi, dan nyaman. X1.2 Pengemudi dan kendaraan pada aplikasi inDrive mudah dilihat dan dipahami. X1.3 Pengemudi inDrive datang sesuai estimasi waktu pada aplikasi. X1.4 Pengemudi inDrive memberikan layanan sesuai dengan pesanan yang saya buat. X1.5 Pengemudi inDrive cepat merespons pesanan saya. X1.6 Pengemudi inDrive cepat menanggapi pesan atau panggilan saya melalui aplikasi. X1.7 Saya merasa aman selama menggunakan layanan inDrive. X1.8 Pengemudi inDrive mengemudikan kendaraan dengan baik dan berhati-hati.

NO	VARIABEL	DEFINISI	TEORI + DIMENSI	PERNYATAAN KUESIONER
			5. <i>Empathy</i> (Empati): kepedulian dan perhatian penyedia layanan kepada pelanggan.	X1.9 Pengemudi inDrive bersikap ramah dan sopan selama perjalanan. X1.10 Pengemudi inDrive memperhatikan kenyamanan saya selama perjalanan.

Sumber: Diolah peneliti berdasarkan Zeithaml et al. (2018).

Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel (lanjutan)

NO	VARIABEL	DEFINISI	TEORI + DIMENSI	PERNYATAAN KUESIONER
2	KEPERCAYAAN (X2)	Keyakinan konsumen terhadap competence, benevolence, dan integrity ekosistem layanan inDrive serta kesediaan untuk mengandalkannya (Resika et al., 2019).	1. <i>Competence</i> (Kompetensi): keyakinan bahwa penyedia layanan memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan konsumen. 2. <i>Benevolence</i> (Niat Baik): kesungguhan penyedia layanan untuk bertindak demi kepentingan pelanggan.	X2.1 Pengemudi inDrive memiliki kemampuan mengemudi yang baik. X2.2 Pengemudi inDrive memahami rute menuju lokasi tujuan saya. X2.3 Pengemudi inDrive memberikan layanan dengan niat baik kepada konsumen. X2.4 Pengemudi inDrive tidak melakukan tindakan yang merugikan saya selama perjalanan.

NO	VARIABEL	DEFINISI	TEORI + DIMENSI	PERNYATAAN KUESIONER
			3. <i>Integrity</i> (Integritas): konsistensi antara janji dan tindakan, termasuk kejujuran layanan.	X2.5 Identitas pengemudi inDrive sesuai dengan informasi pada aplikasi. X2.6 Tarif yang telah disepakati dengan pengemudi inDrive tidak berubah secara sepihak. X2.7 Saya bersedia mempercayakan perjalanan saya kepada pengemudi inDrive. X2.8 Saya merasa dapat mengandalkan inDrive sebagai layanan transportasi <i>online</i> .
			4. <i>Willingness to Depend</i> (Kesediaan Mengandalkan): kesiapan konsumen untuk mempercayai penyedia layanan dan menerima risiko penggunaan layanan.	

Sumber: Diolah peneliti berdasarkan Resika et al. (2019).

Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel (lanjutan)

NO	VARIABEL	DEFINISI	TEORI + DIMENSI	PERNYATAAN KUESIONER
3	KEPUASAN KONSUMEN (Y)	Evaluasi pascapenggunaan berdasarkan kesesuaian harapan; minat menggunakan kembali dan rekomendasi diperlakukan sebagai manifestasi pascapenggunaan sesuai instrumen (Indrasari, 2019).	1. <i>Kesesuaian Harapan</i> : kesesuaian antara harapan pelanggan dan kinerja layanan yang diterima.	Y.1 Layanan inDrive yang saya terima sesuai dengan harapan saya. Y.2 Pengalaman menggunakan inDrive sesuai dengan kebutuhan saya sebagai konsumen.

NO	VARIABEL	DEFINISI	TEORI + DIMENSI	PERNYATAAN KUESIONER
			2. Minat Menggunakan Kembali: keinginan pelanggan untuk kembali menggunakan jasa perusahaan.	Y.3 Saya berminat menggunakan kembali layanan inDrive di kemudian hari. Y.4 Saya akan memilih inDrive kembali ketika membutuhkan layanan transportasi <i>online</i> .
			3. Kesiediaan Merekomendasikan: kesiediaan pelanggan menyarankan produk atau jasa kepada orang lain.	Y.5 Saya bersedia merekomendasikan layanan inDrive kepada teman atau keluarga. Y.6 Saya akan memberikan penilaian positif tentang inDrive kepada orang lain.

Sumber: Diolah peneliti berdasarkan Hawkins dan Lonney dalam Indrasari (2019).

3.4.3 Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap fenomena sosial. Melalui skala ini, variabel penelitian dijabarkan menjadi indikator, kemudian indikator dijadikan dasar penyusunan item pernyataan (Sugiyono, 2023:146).

Tabel 3.3 Skala Pengukuran

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

Sumber: Diolah peneliti berdasarkan (Sugiyono, 2023:146).

3.5 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

3.5.1 Populasi

Populasi merupakan keseluruhan objek atau subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Populasi tidak

hanya mencakup manusia, tetapi juga objek lain beserta seluruh karakteristik yang melekat padanya (Sugiyono, 2023:126).

Populasi sasaran adalah masyarakat Kecamatan Arcamanik yang pernah menggunakan inDrive. Jumlah penduduk Kecamatan Arcamanik tercatat 82.433 jiwa (BPS Kota Bandung, 2024), tetapi jumlah pengguna inDrive yang memenuhi kriteria penelitian tidak tersedia secara resmi. Oleh karena itu, ukuran populasi sasaran dinyatakan tidak diketahui secara pasti.

3.5.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang dipilih untuk memberikan informasi sesuai tujuan penelitian (Sugiyono, 2023). Karena jumlah pengguna inDrive yang memenuhi kriteria tidak diketahui secara pasti, rumus Lemeshow sebagaimana dijelaskan oleh Riyanto dan Hatmawan (2020) digunakan sebagai acuan untuk memperkirakan kebutuhan responden dengan proporsi maksimum 0,5 dan tingkat kesalahan 10%.

$$n = (Z\alpha^2 \times P \times Q) / L^2$$

Keterangan:

- n = jumlah sampel minimal
- $Z\alpha$ = nilai standar distribusi normal ($Z = 1,96$ untuk tingkat kepercayaan 95%)
- P = proporsi populasi yang diasumsikan ($P = 0,5$ karena belum ada data sebelumnya)
- $Q = 1 - P = 0,5$
- L = tingkat kesalahan (*margin of error*) yang ditoleransi ($L = 0,10$ atau 10%)

Berdasarkan rumus tersebut, perhitungan sampel minimal adalah sebagai berikut:

$$n = (1,96^2 \times 0,5 \times 0,5) / 0,10^2$$

$$n = (3,8416 \times 0,25) / 0,01$$

$$n = 0,9604 / 0,01$$

$$n = 96,04 \text{ (dibulatkan menjadi 96 responden)}$$

Perhitungan menghasilkan 96,04 atau sekitar 96 responden, yang kemudian ditetapkan sebagai target operasional penelitian. Responden dipilih dengan

purposive sampling berdasarkan kriteria yang relevan dengan tujuan penelitian (Sugiyono, 2023). Karena pemilihan responden tidak dilakukan secara acak, tingkat kesalahan 10% tidak ditafsirkan sebagai margin of error probabilistik dan hasil penelitian tidak digeneralisasikan secara statistik kepada seluruh penduduk Arcamanik. Kriteria responden adalah sebagai berikut:

1. Berdomisili di Kecamatan Arcamanik Kota Bandung
2. Berusia minimal 17 tahun
3. Pernah menggunakan layanan inDrive minimal dua kali dalam tiga bulan terakhir
4. Bersedia mengisi kuesioner penelitian

3.6 Teknik Pengumpulan Data

3.6.1 Pengertian Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan (Sugiyono, 2023:194).

3.6.2 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber pertama, sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung melalui dokumen, buku, jurnal, laporan, atau sumber tertulis lainnya (Sugiyono, 2023:194). Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari jawaban responden melalui kuesioner mengenai kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan konsumen pengguna inDrive di Kecamatan Arcamanik Kota Bandung. Selain itu, data primer juga diperoleh dari pra-survei kepada 30 responden untuk memperkuat fenomena awal penelitian. Data sekunder digunakan sebagai data pendukung yang diperoleh dari buku, jurnal ilmiah, penelitian terdahulu, serta sumber resmi seperti APJII, BPS Kota Bandung, dan situs resmi inDrive.

3.6.3 Metode Pengumpulan Data yang Digunakan

Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data yang digunakan terdiri dari tiga cara, yaitu kuesioner sebagai metode utama, serta observasi dan studi

kepuustakaan sebagai metode pendukung. Ketiga metode ini dipilih karena saling melengkapi dan mampu memberikan data yang komprehensif untuk menjawab rumusan masalah penelitian.

1. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2023:199). Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien apabila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Sebagai berikut :

- a. Efisiensi waktu dan biaya, Dengan kuesioner, peneliti dapat mengumpulkan data dari banyak responden dalam waktu yang relatif singkat dibandingkan dengan metode wawancara yang memerlukan waktu lebih lama untuk setiap responden.
- b. Kebebasan responden, Responden memiliki kebebasan untuk menjawab tanpa tekanan atau pengaruh dari peneliti, sehingga jawaban yang diberikan cenderung lebih jujur dan objektif.
- c. Standarisasi pertanyaan, Setiap responden menerima pertanyaan yang sama persis, sehingga memudahkan peneliti dalam melakukan perbandingan dan analisis data.
- d. Kemudahan pengolahan data, Karena jawaban telah terstruktur dalam bentuk skala Likert, data dari kuesioner lebih mudah diolah secara statistik menggunakan program SPSS atau software statistik lainnya.
- e. Jangkauan responden yang luas Dengan bantuan teknologi, kuesioner dapat disebarkan secara langsung maupun *online*, sehingga dapat menjangkau responden dari berbagai lokasi tanpa harus bertatap muka secara langsung.

2. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap objek atau fenomena yang diteliti. Menurut (Sugiyono 2023:203), observasi digunakan untuk mengamati perilaku, proses kerja, atau kondisi tertentu yang berkaitan dengan objek penelitian.

Dalam penelitian ini, observasi dilakukan sebagai observasi awal terbatas untuk memperoleh gambaran umum mengenai kondisi layanan transportasi *online* di Kecamatan Arcamanik Kota Bandung. Observasi ini tidak bertujuan untuk menghitung jumlah pengguna inDrive secara rinci, tetapi untuk melihat kondisi lapangan yang berkaitan dengan fenomena penelitian, seperti aktivitas penggunaan transportasi *online*, kondisi lalu lintas, titik penjemputan yang ramai, serta situasi lingkungan yang dapat memengaruhi pelayanan.

Observasi dilakukan secara non-partisipan, yaitu peneliti tidak terlibat langsung dalam aktivitas yang diamati. Pengamatan dilakukan di beberapa titik strategis Kecamatan Arcamanik, seperti Jalan AH Nasution, Jalan Cisaranten Kulon, dan Jalan Sukamiskin. Hasil observasi dicatat dalam catatan observasi sederhana dan digunakan sebagai data pendukung untuk memperkuat fenomena awal penelitian. Data utama dalam penelitian ini tetap diperoleh melalui kuesioner kepada responden pengguna inDrive

3. Studi Kepustakaan (*Library research*)

Studi kepustakaan merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mempelajari berbagai sumber tertulis yang relevan dengan masalah penelitian, seperti buku, jurnal ilmiah, penelitian terdahulu, laporan, dan sumber resmi lainnya. Menurut (Sugiyono 2023, 194), studi kepustakaan digunakan untuk memperoleh landasan teori dan data pendukung yang berkaitan dengan objek penelitian.

Dalam penelitian ini, studi kepustakaan digunakan untuk mengumpulkan data sekunder yang mendukung penyusunan teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, serta dasar penyusunan instrumen penelitian. Sumber yang digunakan meliputi buku, jurnal ilmiah, penelitian terdahulu, serta data pendukung dari sumber resmi seperti APJII, BPS Kota Bandung, dan situs resmi inDrive. Data tersebut digunakan untuk memperkuat latar belakang, kajian teori, dan pembahasan hasil penelitian.

3.7 Uji Kualitas Data

3.7.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana butir pernyataan dalam kuesioner mampu mengukur variabel yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2023:175). Instrumen dikatakan valid apabila setiap butir pernyataan dapat merepresentasikan indikator dari variabel penelitian. Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan terhadap butir pernyataan pada variabel kualitas pelayanan (X1), kepercayaan (X2), dan kepuasan konsumen (Y) dengan menggunakan bantuan program SPSS.

Pengujian validitas dilakukan dengan korelasi *Product Moment Pearson*, yaitu membandingkan skor setiap butir pernyataan dengan skor total variabel (Ghozali, 2021). Rumus korelasi *Product Moment Pearson* adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

- r_{xy} = koefisien korelasi antara skor butir pernyataan dan skor total
- n = jumlah responden uji coba instrumen;
- X = skor masing-masing butir pernyataan;
- Y = skor total variabel
- $\sum XY$ = jumlah hasil perkalian antara skor butir dan skor total
- $\sum X^2$ = jumlah kuadrat skor butir pernyataan
- $\sum Y^2$ = jumlah kuadrat skor total.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji validitas adalah sebagai berikut:

- Jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$, maka butir pernyataan dinyatakan valid.
- Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$, maka butir pernyataan dinyatakan tidak valid.

Nilai r tabel ditentukan berdasarkan taraf signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$) dengan derajat kebebasan (df) = $n - 2$. Dalam penelitian ini, pengujian validitas dilakukan berdasarkan data 96 responden, sehingga $df = 96 - 2 = 94$. Dengan demikian, nilai r tabel yang digunakan adalah 0,2006. Butir pernyataan dinyatakan valid apabila r hitung lebih besar dari r tabel atau nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Butir pernyataan yang valid selanjutnya digunakan dalam analisis penelitian.

3.7.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian. Instrumen dinyatakan reliabel apabila jawaban responden terhadap pernyataan relatif konsisten dan stabil. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan terhadap variabel kualitas pelayanan (X1), kepercayaan (X2), dan kepuasan konsumen (Y) dengan menggunakan rumus Cronbach's Alpha melalui program SPSS. Kriteria reliabilitas mengacu pada (Hildawati et al. 2024:95), yang menyatakan bahwa hasil pengukuran dikatakan reliabel apabila nilai koefisien Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,600. Rumus Cronbach's Alpha adalah sebagai berikut:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan:

- r_{11} = koefisien reliabilitas Cronbach's Alpha;
- k = jumlah butir pernyataan dalam satu variabel;
- $\sum \sigma_b^2$ = jumlah varians skor setiap butir pernyataan;
- σ_t^2 = varians total skor.

Kriteria pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

- Jika nilai Cronbach's Alpha $> 0,600$, maka instrumen dinyatakan reliabel.
- Jika nilai Cronbach's Alpha $< 0,600$, maka instrumen dinyatakan tidak reliabel.

Nilai Cronbach's Alpha yang semakin mendekati 1 menunjukkan bahwa instrumen memiliki tingkat konsistensi internal yang semakin baik. Oleh karena itu, instrumen yang memenuhi kriteria reliabilitas dapat digunakan untuk pengumpulan data utama.

3.8 Teknik Analisis Data

3.8.1 Pengertian Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan proses mengolah data yang telah terkumpul agar dapat menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis penelitian (Sugiyono, 2023:206–207). Dalam penelitian kuantitatif, analisis data dilakukan dengan pendekatan statistik. Data yang diperoleh dari kuesioner akan diolah menggunakan

program SPSS agar hasil analisis lebih sistematis, objektif, dan sesuai dengan kebutuhan penelitian. Analisis data dalam penelitian ini meliputi statistik deskriptif, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, koefisien determinasi, serta uji hipotesis yang terdiri atas uji t dan uji F.

3.8.2 Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum (Sugiyono, 2023:206). Dalam penelitian ini, statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran umum tentang karakteristik responden dan distribusi jawaban responden terhadap setiap variabel penelitian.

Karakteristik responden yang dideskripsikan meliputi jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan frekuensi penggunaan inDrive dalam tiga bulan terakhir. Tanggapan terhadap variabel dianalisis menggunakan skor item, rata-rata skor item, tingkat pencapaian terhadap skor maksimum, dan kategori interval. Mean, median, modus, standar deviasi, minimum, dan maksimum tidak dinyatakan sebagai keluaran utama karena statistik tersebut tidak disajikan pada Bab IV.

3.8.3 Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan analisis regresi linear berganda, data harus diuji terlebih dahulu untuk memastikan bahwa data tersebut memenuhi asumsi-asumsi dasar dalam analisis regresi. Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari tiga jenis, yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas (Ghozali, 2021).

Uji asumsi klasik dilakukan sebelum analisis regresi linear berganda untuk memastikan bahwa model regresi memenuhi persyaratan statistik (Ghozali, 2021). Dalam penelitian ini, uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas

1. Uji Normalitas, Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data residual dalam model regresi berdistribusi normal (Ghozali, 2021). Model regresi yang baik memiliki residual yang berdistribusi normal atau mendekati normal. Dalam

penelitian ini, uji normalitas dilakukan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov dengan bantuan SPSS.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas adalah sebagai berikut:

- Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka data residual berdistribusi normal.
 - Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka data residual tidak berdistribusi normal.
2. Uji Multikolinearitas, Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang kuat antarvariabel independen dalam model regresi (Ghozali, 2021). Model regresi yang baik seharusnya tidak mengalami multikolinearitas. Dalam penelitian ini, multikolinearitas dilihat dari nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF).

Dasar pengambilan keputusan dalam uji multikolinearitas adalah sebagai berikut:

- Jika nilai Tolerance $> 0,10$ dan VIF < 10 , maka tidak terjadi multikolinearitas.
 - Jika nilai Tolerance $< 0,10$ atau VIF > 10 , maka terjadi multikolinearitas.
3. Uji Heteroskedastisitas, Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah terjadi ketidaksamaan varians residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya (Ghozali, 2021). Model regresi yang baik adalah model yang tidak mengalami heteroskedastisitas. Dalam penelitian ini, uji heteroskedastisitas dilakukan dengan melihat grafik scatterplot.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji heteroskedastisitas melalui scatterplot adalah sebagai berikut:

- Jika titik-titik menyebar secara acak di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y serta tidak membentuk pola tertentu, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.
- Jika titik-titik membentuk pola tertentu, seperti bergelombang, melebar, atau menyempit, maka terjadi gejala heteroskedastisitas.

3.8.4 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen (Ghozali, 2021). Dalam penelitian ini, analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (X1) dan kepercayaan (X2) terhadap kepuasan konsumen (Y) pengguna inDrive di Kecamatan Arcamanik Kota Bandung.

Model persamaan regresi linear berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

- Y = kepuasan konsumen
- a = konstanta
- b1 dan b2 = koefisien regresi
- X1 = kualitas pelayanan
- X2 = kepercayaan
- e = error atau tingkat kesalahan.

Koefisien regresi menunjukkan arah dan besarnya pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Jika koefisien bernilai positif, maka peningkatan variabel independen cenderung meningkatkan kepuasan konsumen. Sebaliknya, jika koefisien bernilai negatif, maka peningkatan variabel independen cenderung menurunkan kepuasan konsumen.

3.8.5 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen (Ghozali, 2021). Dalam penelitian ini, koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi kualitas pelayanan (X1) dan kepercayaan (X2) dalam menjelaskan kepuasan konsumen (Y). Rumus koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

Keterangan:

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

- KD = koefisien determinasi;
- R^2 = nilai koefisien determinasi.

Nilai koefisien determinasi berada antara 0 sampai 1. Nilai yang mendekati 0 menunjukkan bahwa kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas, sedangkan nilai yang mendekati 1 menunjukkan bahwa variabel independen mampu menjelaskan sebagian besar variasi variabel dependen.

3.8.6 Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Ghozali, 2021). Dalam penelitian ini, uji hipotesis dilakukan dengan uji t untuk menguji pengaruh parsial dan uji F untuk menguji pengaruh simultan.

1. Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen (Ghozali, 2021). Dalam penelitian ini, uji t digunakan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan konsumen (Y) dan pengaruh kepercayaan (X2) terhadap kepuasan konsumen (Y). Rumus uji t adalah sebagai berikut:

$$t = \frac{b_i}{SE(b_i)}$$

Kriteria pengambilan keputusan dalam uji t adalah sebagai berikut:

- Jika nilai signifikansi < 0,05, maka H0 ditolak dan Ha diterima. Artinya, variabel independen berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel dependen.
- Jika nilai signifikansi > 0,05, maka H0 diterima dan Ha ditolak. Artinya, variabel independen tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel dependen.

2. Uji F (Uji Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Ghozali, 2021). Dalam penelitian ini,

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

uji F digunakan untuk menguji apakah kualitas pelayanan (X1) dan kepercayaan (X2) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y). Rumus uji F adalah sebagai berikut:

Keterangan:

- R^2 = koefisien determinasi;
- k = jumlah variabel independen;
- n = jumlah sampel penelitian.

Kriteria pengambilan keputusan dalam uji F adalah sebagai berikut:

- Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya, kualitas pelayanan dan kepercayaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.
- Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya, kualitas pelayanan dan kepercayaan secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

