

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan verifikatif. Metode kuantitatif dipakai untuk mengolah data dalam bentuk angka dan menguji hipotesis menggunakan analisis statistik (Sugiyono, 2019). Pendekatan deskriptif digunakan untuk menggambarkan bagaimana kondisi kualitas pelayanan serta tingkat kepuasan pelanggan GrabBike di Kecamatan Cimahi Selatan, Kota Cimahi. Melalui pendekatan ini, peneliti bisa melihat gambaran nyata dari jawaban responden secara lebih terstruktur. Sementara itu, pendekatan verifikatif digunakan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan, khususnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Analisis dilakukan secara objektif dengan menggunakan teknik statistik. Penelitian ini juga termasuk penelitian asosiatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antarvariabel (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini, hubungan yang dikaji adalah antara kualitas pelayanan sebagai variabel bebas dan kepuasan pelanggan sebagai variabel terikat. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menjelaskan kondisi yang terjadi, tetapi juga menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna GrabBike di Kecamatan Cimahi Selatan, Kota Cimahi..

3.2 Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan sesuatu yang menjadi sasaran dalam penelitian untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Objek penelitian dapat berupa individu, kelompok, organisasi, maupun fenomena

tertentu yang diteliti. Dalam penelitian ini, fokus objek yang diteliti adalah kualitas pelayanan serta kepuasan pelanggan pada pengguna jasa transportasi online GrabBike di Kecamatan Cimahi Selatan, Kota Cimahi. Pada penelitian ini, kualitas pelayanan berperan sebagai variabel independen (X), sedangkan kepuasan pelanggan menjadi variabel dependen (Y).

Pemilihan objek penelitian ini didasarkan pada fenomena meningkatnya penggunaan transportasi *online* serta adanya permasalahan terkait kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan. Dengan demikian, objek penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan pengguna *GrabBike*.

3.3 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan selama enam bulan, yaitu mulai Februari hingga Juli 2026. Penyusunan proposal penelitian dimulai pada bulan Februari dan dilanjutkan hingga Maret 2026. Selama tahap tersebut, peneliti melakukan identifikasi masalah, studi literatur, penyusunan kerangka penelitian, serta konsultasi dengan dosen pembimbing. Pada bulan Maret hingga April 2026, peneliti melaksanakan bimbingan proposal untuk memperoleh arahan dan masukan terkait penyempurnaan isi proposal penelitian. Setelah proposal dinyatakan layak, seminar proposal dilaksanakan pada bulan April 2026, kemudian dilanjutkan dengan revisi proposal berdasarkan saran dan masukan dari dosen pembimbing maupun dosen penguji.

Selanjutnya, pada bulan April hingga Mei 2026, peneliti menyusun instrumen penelitian berupa kuesioner yang disusun berdasarkan indikator variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Setelah instrumen dinyatakan layak digunakan, penyebaran kuesioner kepada responden dilakukan pada bulan Mei 2026, sedangkan proses pengumpulan data berlangsung pada bulan Mei hingga Juni 2026. Data yang telah terkumpul kemudian diolah dan dianalisis menggunakan aplikasi Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) pada bulan Juni 2026. Hasil analisis tersebut menjadi dasar dalam penyusunan

Bab IV mengenai hasil penelitian dan pembahasan serta Bab V mengenai kesimpulan dan saran, yang dilakukan pada bulan Juni hingga Juli 2026.

Selama proses penyusunan skripsi, peneliti secara berkala melakukan bimbingan dengan dosen pembimbing untuk memperoleh arahan serta perbaikan terhadap naskah penelitian. Tahap akhir penelitian dilakukan pada bulan Juli 2026, yaitu penyelesaian revisi skripsi hingga pelaksanaan sidang skripsi sebagai bentuk pertanggungjawaban akademik atas penelitian yang telah dilakukan.

Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Feb 2026	Mar 2026	Apr 2026	Mei 2026	Jun 2026	Jul 2026
1	Penyusunan proposal penelitian	✓	✓				
2	Bimbingan proposal		✓	✓			
3	Seminar proposal			✓			
4	Revisi proposal			✓	✓		
5	Penyusunan instrumen penelitian			✓	✓		
6	Penyebaran kuesioner				✓		
7	Pengumpulan data				✓	✓	
8	Pengolahan data menggunakan SPSS					✓	
9	Penyusunan Bab IV dan Bab V					✓	✓
10	Bimbingan skripsi				✓	✓	✓
11	Revisi skripsi						✓
12	Sidang skripsi						✓

3.4. Definisi Operasional Variabel

DOV merupakan proses menguraikan variabel penelitian ke dalam indikator-indikator yang dapat diukur, sehingga memudahkan dalam proses pengumpulan data (Sugiyono, 2019). Pada penelitian ini terdapat dua variabel yang digunakan, yaitu kualitas pada pelayanan yang berperan variabel Independen (X) serta kepuasan terhadap pelanggan sebagai variabel dependen (Y).

Variabel	Definisi Operasional	Dimensi	Indikator	Kode	Pernyataan	Skala
Kualitas Pelayanan (X)	Kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan melalui pelayanan yang diberikan (Jusuf et al., 2022).	Tangibles (Bukti Fisik)	Penampilan personil	X1	Personil GrabBike berseragam rapi dan sopan.	Likert (1-5)
			Kefasilitasan kendaraan	X2	Kondisi yang digunakan personil dalam kendaraannya.	Likert (1-5)
			Ketersediaan atribut	X3	Penyediaan perlengkapan atribut Grab yang lengkap (helm, helm, dan lainnya).	Likert (1-5)
			Kondisi perlengkapan	X4	Hal yang digunakan dalam kendaraannya harus layak digunakan.	Likert (1-5)
		Reliability (Keandalan)	Kepastian waktu	X5	Personil datang sesuai estimasi waktu pada aplikasi.	Likert (1-5)
			Kepastian tujuan	X6	Personil mengantar saya ke lokasi tujuan dengan benar.	Likert (1-5)
			Kepastian tarif	X7	Tarif pelayanan sesuai dengan tarif yang tertera pada aplikasi.	Likert (1-5)
			Kemudahan pelayanan	X8	Personil memberikan pelayanan yang ramah.	Likert (1-5)
		Responsiveness (Efektif Tanggap)	Kepuasan pelayanan	X9	Personil merespon permintaan dengan cepat.	Likert (1-5)
			Kemudahan	X10	Personil mudah dihubungi ketika diperlukan.	Likert (1-5)
			Penanganan masalah	X11	Personil dapat membantu apabila terjadi kendala selama perjalanan.	Likert (1-5)
			Kepuasan	X12	Personil sangat ramah terhadap kebutuhan pelanggan.	Likert (1-5)
		Assurance (Jaminan)	Kepuasan	X13	Personil bekerja sesuai standar pelayanan.	Likert (1-5)
			Kemampuan berkinerja	X14	Personil mengemudi kendaraan dengan aman.	Likert (1-5)
			Kepercayaan	X15	Saya merasa nyaman dalam menggunakan GrabBike.	Likert (1-5)
Kepuasan Pelanggan (Y)	Kepuasan pelanggan merupakan perasaan yang timbul setelah membandingkan harapan dengan kinerja layanan yang diterima (Firdausy Wijayanto, 2017).	Kepuasan Pelanggan	Profesionalisme	X16	Personil memandu perjalanan bila diminta dan bekerja sesuai profesional.	Likert (1-5)
			Keramahan	X17	Personil ramah kepada pelanggan.	Likert (1-5)
			Pelayanan	X18	Personil memperhatikan kebutuhan pelanggan.	Likert (1-5)
			Kemudahan transaksi	X19	Personil membantu pelanggan apabila diperlukan.	Likert (1-5)
			Kepuasan	X20	Personil memberikan pelayanan yang memuaskan.	Likert (1-5)
			Kepuasan kendaraan	Y1	Saya merasa puas terhadap pelayanan GrabBike secara keseluruhan.	Likert (1-5)
			Kemudahan layanan	Y2	Pelayanan GrabBike sesuai dengan harapan saya.	Likert (1-5)
			Masa menggunakan kendaraan	Y3	Saya merasa menggunakan GrabBike nyaman.	Likert (1-5)
			Kendaraan terawat/bersih	Y4	Saya merasa menggunakan GrabBike nyaman karena mobilnya terawat/bersih.	Likert (1-5)
			Kepuasan menggunakan	Y5	GrabBike sesuai dengan apa yang saya butuhkan.	Likert (1-5)

Keterangan Skala Likert: 1 = Sangat Tidak Setuju (STS) 2 = Tidak Setuju (TS) 3 = Netral (N) 4 = Setuju (S) 5 = Sangat Setuju (SS)

Gambar 3.1 Operasional Tabel Penelitian

3.5 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

3.5.1 Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek atau subjek penelitian yang memiliki karakteristik tertentu dan ditetapkan oleh peneliti untuk dikaji serta dijadikan dasar dalam penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian kuantitatif, keberadaan populasi sangat penting karena menjadi acuan dalam menentukan sampel yang akan diteliti. Pada penelitian ini, populasi tergolong sebagai populasi yang tidak dapat diketahui jumlahnya secara pasti. Hal ini disebabkan tidak tersedianya data resmi mengenai jumlah pengguna GrabBike di Kecamatan Cimahi Selatan, serta sifat jumlah pengguna yang terus berubah mengikuti kebutuhan mobilitas masyarakat. Oleh karena itu, populasi dalam penelitian ini didefinisikan sebagai seluruh masyarakat di Kecamatan Cimahi Selatan yang pernah menggunakan layanan GrabBike. Karakteristik populasi dalam penelitian ini adalah:

1. Pengguna aktif layanan *GrabBike*
2. Berdomisili di Kecamatan Cimahi Selatan
3. Pernah menggunakan layanan *GrabBike* dalam kurun waktu tertentu

Penentuan populasi dalam penelitian ini disesuaikan dengan tujuan penelitian, yaitu untuk mengkaji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna *GrabBike*. Oleh karena itu, populasi yang dipilih harus mencakup individu yang memiliki pengalaman langsung dalam menggunakan layanan tersebut, sehingga mampu memberikan penilaian yang relevan terkait kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan yang dirasakan. Dengan demikian, populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh pengguna *GrabBike* di Kecamatan Cimahi Selatan, Kota Cimahi yang memenuhi kriteria tertentu, yang selanjutnya direpresentasikan melalui sampel penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya.

3.5.2 Sampel

Jumlah sampel merupakan bagian dari populasi yang digunakan sebagai sumber data dalam penelitian. Penggunaan sampel dilakukan karena tidak seluruh anggota populasi dapat dijangkau oleh peneliti, baik karena keterbatasan waktu, biaya, maupun tenaga. Dalam penelitian ini, jumlah populasi pengguna *GrabBike* di Kecamatan Cimahi Selatan tidak diketahui secara pasti. Penelitian ini menerapkan teknik *non-probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2019), sampel merupakan sebagian dari populasi yang dipilih untuk mewakili karakteristik keseluruhan dalam suatu penelitian. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang disesuaikan dengan tujuan penelitian. Adapun kriteria responden dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Responden merupakan pengguna layanan GrabBike di Kecamatan Cimahi Selatan Kota Cimahi.
2. Responden pernah menggunakan layanan GrabBike minimal 2 kali dalam 3 bulan terakhir.
3. Responden berusia minimal 17 tahun.
4. Responden pernah melakukan pemesanan layanan GrabBike secara mandiri melalui aplikasi Grab.

Kriteria tersebut digunakan agar responden yang dipilih benar-benar memiliki pengalaman dalam menggunakan layanan GrabBike sehingga dapat memberikan jawaban yang sesuai dengan kebutuhan penelitian.

Karena jumlah populasi pengguna GrabBike di Kecamatan Cimahi Selatan Kota Cimahi tidak diketahui secara pasti (unknown population), maka penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Lemeshow. Menurut Lemeshow et al. (1990), rumus Lemeshow digunakan untuk menentukan ukuran sampel pada penelitian dengan populasi yang tidak diketahui jumlahnya. Rumus ini mempertimbangkan tingkat kepercayaan, proporsi populasi, dan tingkat kesalahan (margin of error) sehingga dapat menghasilkan jumlah sampel yang representatif. Berikut rumus lemeshow:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{d^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

Z = tingkat kepercayaan 95% (1,96)

p = proporsi maksimal (0,5)

q = 1 - p (0,5)

d = margin of error (0,1)

Berdasarkan rumus tersebut, maka perhitungan jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{(1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{(0,1)^2} \\
 n &= \frac{3,8416 \cdot 0,25}{0,01} \\
 n &= 96,04
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut diperoleh jumlah sampel sebanyak 96,04 responden. Untuk mempermudah proses penelitian serta memperoleh jumlah responden yang lebih representatif, jumlah sampel dibulatkan menjadi 100 responden.

Berdasarkan perhitungan tersebut, serta untuk memperoleh data yang lebih representatif dan meningkatkan tingkat kepercayaan hasil penelitian, peneliti menetapkan 100 responden sebagai sampel penelitian. Dengan demikian, penelitian ini melibatkan 100 responden yang merupakan pengguna GrabBike di Kecamatan Cimahi Selatan, Kota Cimahi dan telah memenuhi kriteria yang ditentukan. Jumlah tersebut dinilai memadai untuk merepresentasikan populasi serta mendukung analisis data secara statistik. Penggunaan teknik *purposive sampling* juga memastikan bahwa responden yang terlibat benar-benar relevan dengan objek penelitian, sehingga hasil yang diperoleh diharapkan lebih akurat, valid, dan reliabel.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan tahap krusial dalam penelitian, karena inti dari kegiatan penelitian adalah memperoleh data yang diperlukan (Sugiyono, 2019). Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Sugiyono (2019) menjelaskan bahwa kuesioner merupakan salah satu teknik pengumpulan data dengan cara memberikan serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab sesuai dengan pengalaman dan penilaiannya. Dalam penelitian ini, kuesioner digunakan sebagai alat utama untuk memperoleh data mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Seluruh pernyataan disusun berdasarkan indikator dari masing-masing variabel penelitian dan diukur menggunakan skala Likert, yaitu skala yang digunakan untuk mengetahui tingkat persetujuan, persepsi,

atau sikap responden terhadap fenomena yang diteliti (Sugiyono, 2019). Responden diminta untuk memberikan jawaban terhadap setiap pernyataan dengan memilih satu dari 5 alternatif pilihan, yaitu:

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Cukup Setuju
4. Setuju
5. Sangat Setuju

Data yang diperoleh dari kuesioner kemudian akan diolah dan dianalisis untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna.

3.7 Transformasi Data

Transformasi data merupakan proses mengubah data yang bersifat kualitatif menjadi data kuantitatif agar dapat dianalisis menggunakan teknik statistik. Dalam penelitian ini, data yang diperoleh dari kuesioner berupa jawaban responden dalam bentuk kategori, mulai dari Sangat Tidak Setuju hingga Sangat Setuju, sehingga perlu dikonversi ke dalam bentuk angka. Berdasarkan pendapat Sugiyono (2019), skala Likert dipakai sebagai alat untuk mengukur respons, pandangan, serta penilaian individu terhadap suatu gejala sosial yang selanjutnya dinyatakan dalam bentuk angka. Pada penelitian ini, pengolahan data menjadi data numerik dilakukan melalui penerapan skala likert:

Tabel 3. 2 Skala Likert

Kategori Jawaban	Skor
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Cukup Setuju (CS)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

Setiap jawaban responden akan diberikan skor sesuai dengan kategori yang dipilih. Data yang telah ditransformasikan ke dalam bentuk angka tersebut kemudian akan diolah dan dianalisis menggunakan teknik statistik, seperti uji validitas, reliabilitas, regresi linear sederhana, serta uji hipotesis. Dengan adanya transformasi data ini, maka data yang awalnya bersifat kualitatif dapat dianalisis secara kuantitatif sehingga menghasilkan kesimpulan yang lebih objektif dan terukur.

3.8 Uji Instrumen Penelitian

Sebelum dilakukan analisis lebih lanjut, terlebih dahulu dilakukan uji instrumen penelitian untuk memastikan bahwa kuesioner yang digunakan sudah valid dan reliabel.

3.8.1 Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian benar-benar mampu mengukur variabel yang dituju secara akurat (Ghozali, 2018). Suatu instrumen dinyatakan valid apabila data yang dihasilkan mampu merepresentasikan kondisi sebenarnya serta sesuai dengan objek yang diuku. Dalam penelitian ini, validitas diuji dengan menganalisis keterkaitan antara skor setiap butir pertanyaan dengan total skor keseluruhan menggunakan metode *Corrected Item-Total Correlation*. Nilai korelasi yang diperoleh kemudian dibandingkan dengan nilai r tabel untuk menentukan apakah masing-masing item pertanyaan memenuhi kriteria validitas atau tidak.

Kriteria pengambilan keputusan:

- Jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel} \rightarrow$ item dinyatakan valid
- Jika $r \text{ hitung} \leq r \text{ tabel} \rightarrow$ item dinyatakan tidak valid

Uji validitas sangat penting karena menentukan apakah setiap pernyataan dalam kuesioner layak digunakan dalam penelitian.

3.8.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk menilai tingkat konsistensi suatu instrumen ketika digunakan dalam pengukuran berulang (Ghozali, 2018). Instrumen yang memiliki reliabilitas tinggi akan menghasilkan data yang relatif tetap dan dapat diandalkan. Pengujian reliabilitas dilakukan menggunakan metode Cronbach Alpha. Nilai Cronbach Alpha menunjukkan tingkat konsistensi internal dari suatu instrumen.

Kriteria:

- $\alpha > 0,60 \rightarrow \text{Reliabel}$
- $\alpha \leq 0,60 \rightarrow \text{tidak reliabel}$

Semakin tinggi nilai Cronbach Alpha, maka semakin tinggi tingkat keandalan instrumen penelitian.

3.9 Teknik Analisis Data

3.9.1 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan sebelum analisis regresi agar memastikan bahwa data memenuhi asumsi dasar dalam model regresi.

a. Uji Normalitas

Pengujian normalitas dapat dilakukan dengan berkaitan pada uji Kolmogorov-Smirnov. Kriteria:

- $\text{Sig} > 0,05 \rightarrow \text{data dapat melakukan distribusi secara normal}$
- $\text{Sig} \leq 0,05 \rightarrow \text{data yang diperoleh tidak terdistribusi secara normal}$

Selain itu, normalitas juga dapat dilihat melalui grafik histogram atau normal probability plot.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah varians residual pada model regresi tetap konstan atau mengalami perubahan antar pengamatan. Menurut Ghozali (2018), model regresi yang memenuhi asumsi

klasik adalah model yang tidak mengandung gejala heteroskedastisitas, sehingga hasil analisis yang diperoleh dapat dipercaya. Pengujian dapat dilakukan dengan melihat grafik scatterplot. Kriteria:

- Tidak terdapat pola tertentu → tidak terjadi heteroskedastisitas
- Terdapat pola tertentu → terjadi heteroskedastisitas

3.9.2 Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana memiliki tujuan sebagai gambaran terhadap pengaruh variabel independen dan dilihat pada satu variabel dependen (Sugiyono, 2019).

Rumus regresi:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

- Y = Kepuasan Pelanggan
- X = Kualitas Pelayanan
- a = konstanta (nilai Y saat X = 0)
- b = koefisien regresi (besar pengaruh X terhadap Y)

Jika nilai b positif, maka dapat ditentukan mengenai pelayanan yang berkualitas memiliki suatu pengaruh besar yang baik dan positif terhadap kepuasan pelanggan. Sebaliknya, jika b negatif, maka pengaruhnya bersifat negatif.

3.10.3 Uji Hipotesis

a. Uji t (Parsial)

Uji t memiliki suatu tujuan berupa menentukan apakah uji ini dapat memberikan gambaran terhadap pengaruhnya antara variabel independen dengan variabel dependen secara parsial (Ghozali, 2018).

Kriteria:

- $\text{Sig} < 0,05 \rightarrow H1$ diterima (berpengaruh signifikan)
- $\text{Sig} \geq 0,05 \rightarrow H1$ ditolak

Uji ini dapat berfungsi sebagai penentuan hipotesis yang dilakukan pada penelitian.

b. Uji F (Simultan)

Uji F memiliki fungsi sebagai penentuan layak atau tidaknya pada suatu model regresi (Ghozali, 2018).

Kriteria:

- $\text{Sig} < 0,05 \rightarrow$ model layak
- $\text{Sig} \geq 0,05 \rightarrow$ menentukan tidak kelayakan pada model

Meskipun hanya terdapat satu variabel independen, Pengujian dengan metode F dapat bertujuan sebagai pengujian terhadap kelayakan model keseluruhan.

3.10.4 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi memiliki suatu fungsi sebagai koefisien yang dapat menentukan pengaruh besar dalam hal pengaruh besar terhadap variabel independen dengan dapat memberikan suatu penjelasan mengenai variabel dependen (Ghozali, 2018).

Nilai R^2 berkisar antara 0 sampai 1:

- Mendekati 1 $\rightarrow$ pengaruh kuat
- Mendekati 0 $\rightarrow$ pengaruh lemah

Koefisien determinasi memberikan gambaran seberapa besar kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.