

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Lokasi Penelitian



**Gambar 3.1**  
**Lokasi Penelitian**  
*Sumber: Google Maps, 2023*

Penelitian yang dilakukan selama masa observasi dan wawancara terstruktur yang dilakukan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini dilakukan di Bosedh Bike Shelter Cibeunying, alasan peneliti mengambil titik tersebut dikarenakan lokasi yang strategis baik secara wilayah maupun jalur sepeda dinilai paling baik dibandingkan jalur lainnya, karena terdapat banyaknya taman dan keindahan arsitektur gedung disekitarnya.

#### 3.2 Desain Penelitian

Menurut Sugiyono (2019:2), metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode Penelitian

berhubungan erat dengan *procedure*, teknik, alat serta desain penelitian yang digunakan. Desain penelitian harus cocok dengan pendekatan penelitian yang dipilih. Prosedur, teknik, serta alat yang digunakan dalam penelitian harus cocok pula dengan metode penelitian yang ditetapkan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei dengan pendekatan korelasional. Hal ini sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, yaitu untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Sugiyono (2018:36), menyatakan bahwa metode penelitian survei adalah metode penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mendapatkan data yang terjadi pada masa lampau atau saat ini, tentang keyakinan, pendapat, karakteristik, perilaku, hubungan variabel dan untuk menguji beberapa hipotesis tentang variabel sosiologis dan psikologis dari sampel yang diambil dari populasi tertentu, teknik pengumpulan data dengan pengamatan (wawancara atau kuesioner) yang tidak mendalam, dan hasil penelitian cenderung untuk digeneralisasikan.

Sedangkan, pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan korelasional. Adapun alasan memilih pendekatan korelasional adalah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap variabel niat menggunakan kembali. Jika terdapat pengaruh, seberapa erat pengaruh dan seberapa berarti pengaruh tersebut. Dengan pendekatan korelasional dapat diketahui pengaruh variabel bebas.

### 3.3 Subjek dan Objek Penelitian

Menurut Sugiyono (2019:397-399), subjek penelitian adalah pihak yang berkaitan dengan yang diteliti (informan atau narasumber) untuk mendapatkan informasi terkait data penelitian yang merupakan sampel dari sebuah penelitian. Subjek penelitian dapat memberikan informasi mengenai data penelitian yang dapat menjelaskan karakteristik subjek yang diteliti. Subjek terdiri data subjek langsung dan subjek tidak langsung yaitu dimana peneliti bisa mendapatkan informasi pada subjek penelitian tanpa perantara orang kedua. Subjek tidak langsung biasa mendapatkan informasi dari pihak lain atau orang lain yang mengetahui tentang karakteristik subjek penelitian secara jelas, detail, dan berdasar fakta yang ada.

Subjek yang dijadikan ke dalam pengujian penelitian ini merupakan masyarakat yang sedang mengunjungi dan pernah mengunjungi wisata Boseh *Bike* untuk dimintai pendapat mengenai setiap kuesioner dan wawancara terstruktur sehingga mendapatkan relevansi untuk menjawab setiap pengujian yang dilakukan, lalu untuk objek yang dijadikan penelitian adalah Boseh *Bike* yang saat ini masih berfungsi namun tidak se-viral dan se-aktif dahulu sehingga peneliti tertarik pada objek ini karena kondisi kegiatan bisnisnya saat ini sedang tidak stabil, pembatasan masalah atau fokus penelitian yang akan dilakukan hanya membahas mengenai kualitas pelayanan (X) dengan dimensi *reability, responsiveness, assurance, emphaty, tangible* untuk variabel terikat akan membahas niat menggunakan kembali (Y) dengan dimensi frekuensi pembelian, komitmen pelanggan, rekomendasi positif sebagai acuan dalam kuesioner pengujian dalam penelitian ini.

### 3.4 Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2019:68) variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Penelitian ini memiliki variabel independen dan variabel dependen. Adapun menurut Sugiyono (2019:69) variabel independen (variabel bebas) merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat), dalam penelitian ini variabel independen yang diuji mengenai kualitas pelayanan (X) dengan dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, *tangible* Sedangkan dependen (terikat) adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, variabel terikat dalam penelitian ini yaitu Niat menggunakan kembali (Y) terdiri atas 3 Indikator menurut (Pradini, 2011) yaitu frekuensi pembelian, komitmen pelanggan, rekomendasi positif.

**Table 3.1**  
**Operasional Variabel**

Variabel	Dimensi	Indikator	No.Item
1	2	3	4
<i>Service Quality</i>	<i>Reliability</i>	Tingkat kemampuan menjaga dan melindungi data pribadi ( <i>privacy</i> ) pengguna boseh bike	1
		Tingkat konsistensi menyebarkan informasi terbaru mengenai boseh bike melalui media sosial	2

Variabel	Dimensi	Indikator	No.Item	
1	2	3	4	
		Tingkat memperoleh kenangan dan pengalaman yang positif ketika menggunakan Boseh bike	3	
		<i>Responsiveness</i>	Tingkat ketanggapan Boseh Bike terhadap keadaan lingkungan dan kesehatan	4
			Tingkat kemampuan merespon kritik dan saran ( <i>feedback</i> ) terkait boseh bike dengan baik	5
			Tingkat kemampuan deck boseh bike dalam beroperasi dan merespon e-card brizzi dengan baik	6
		<i>Assurance</i>	Tingkat keamanan shelter Boseh Bike	7
			Tingkat kenyamanan menggunakan Boseh Bike	8
			Tingkat keselamatan ketika menggunakan Boseh Bike	9
		<i>Emphaty</i>	Tingkat penyesuaian waktu operasional Boseh Bike yang dapat menyesuaikan seluruh pengguna	10

Variabel	Dimensi	Indikator	No.Item
1	2	3	4
	<i>Tangible</i>	Tingkat perhatian dan pergantian sepeda demi kenyamanan pengguna	11
		Tingkat kemudahan Lokasi shelter Boseh Bike untuk dijangkau	12
		Tingkat penampilan fisik Boseh Bike	13
<b>Niat Menggunakan Kembali</b> <b>(Pradini, 2011)</b>	Frekuensi Menggunakan Kembali	Tingkat frekuensi menggunakan kembali sepeda boseh dalam rentang waktu tertentu	14
		Tingkat frekuensi menggunakan sepeda Boseh Bike pada saat akan pergi kerja	15
	Komitmen Pengguna	Tingkat keinginan untuk menggunakan Boseh bike di masa yang akan datang	16
		Tingkat keinginan untuk menggunakan Boseh Bike di kegiatan sehari hari	17

Variabel	Dimensi	Indikator	No.Item
1	2	3	4
	Rekomendasi Positif	Tingkat kesediaan membicarakan hal hal positif mengenai Boseh Bike kepada orang lain	18
		Tingkat kesediaan untuk merekomendasikan Boseh Bike kepada orang lain	19

*Sumber: Diolah Peneliti, 2023.*

### 3.5 Populasi, Sampel, Dan Teknik Sampling

#### 3.5.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2019:126) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh konsumen yang sudah pernah menggunakan Boseh *Bike* dalam waktu lima bulan sebanyak 2.192 berdasarkan data yang diperoleh pada bulan Januari hingga Mei 2023.

#### 3.5.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2019:127) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Prosedur pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non-probabilitay* dengan teknik *purposive sampling*. Sugiyono (2019:133) mengemukakan bahwa teknik *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan yang digunakan adalah sampel diambil dari wistawan yang pernah menggunakan Boseh

*Bike*. Dalam penentuan sampel, Sugiyono (2019:143) mengemukakan bahwa ukuran sampel yang layak dalam penelitian antara 30 sampai dengan 500. Bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan *multivariate* (korelasi atau regresi berganda), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variable yang diteliti.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah minimal sampel

N = Jumlah populasi

E = *Error margin*

Dalam pengambilan data sampel ini, penelitian ini menggunakan *error margin* 10%. Berikut adalah perhitungan sampel dari penelitian ini:

$$\begin{aligned} & \frac{2.192}{1 + (2.192 \times 0,1^2)} \\ n &= \frac{2.192}{1 + 2.192} \\ n &= \frac{2.192}{2.193} \\ n &= 99,9 \end{aligned}$$

n= 99,9 dan dibulatkan menjadi 100 responden.

Maka berdasarkan perhitungan menggunakan rumus slovin, sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yang merupakan wisatawan dari populasi yang ada, untuk kategorisasi wisatawan dalam penelitian ini adalah pengguna yang pernah menggunakan Boseh *Bike*.



### 3.5.3 Teknik Sampling

Teknik pengambilan sampel atau teknik sampling yang digunakan peneliti adalah teknik *non probability sampling* dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (Sugiyono, 2019, p. 131) *non probability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan kesempatan yang sama bagi setiap anggota suatu populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel, karena dipilih berdasarkan kriteria tertentu. Sedangkan *purposive sampling* peneliti gunakan karena nantinya dalam pengambilan sampel akan diambil dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2019, p. 133). yaitu pengguna Boseh *Bike* rentang usia 23 sampai 35 tahun.

### 3.6 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam dan sosial yang diamati. Semua fenomena tersebut secara khusus disebut variabel penelitian (Sugiyono, 2019: 102). Instrumen penelitian diukur dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner tentang ketersediaan sarana dan prasarana serta niat menggunakan kembali berupa pernyataan tertulis yang dijawab oleh responden. Penelitian ini diukur dengan menggunakan Skala Likert. Untuk mengukur *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, *tangible* serta Frekuensi Menggunakan Kembali, Komitmen Pengguna, Rekomendasi Positif yang secara khusus diidentifikasi, peneliti juga akan melampirkan instrument sebagai berikut:

#### 3.6.1 Observasi

Observasi dijelaskan oleh Marshall (dalam Sugiyono 2019, hlm. 226) menyatakan bahwa “*through observation, the research learn about behaviour and the meaning attached to those behaviour*” melalui observasi peneliti belajar tentang

perilaku, dan makna dari perilaku tersebut. Nasution (dalam Sugiyono 2019, hlm.226) juga menyatakan observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Data itu dikumpulkan bantuan berbagai alat, sehingga fokus pada penelitian akan tergambar dengan jelas. Tahap observasi ini dilakukan guna untuk mengumpulkan bahan-bahan data yang dibutuhkan, observasi dilakukan dengan pengamatan dan pencatatan pada fenomena yang terdapat pada objek pengamatan. Metode ini digunakan peneliti untuk memperoleh data mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap niat menggunakan sepeda Boseh di Kota Bandung.

### **3.62 Kuesioner**

Menurut Sugiyono (2019:199), Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Dalam penelitian ini data primer yang digunakan adalah data persepsi konsumen berdasarkan hasil kuesioner. Penyebaran kuesioner akan dilakukan secara *online* melalui media elektronik yaitu *Google Form* dengan membagikan pertanyaan tertulis kepada responden. Kuesioner yang peneliti gunakan bersifat tertutup yaitu pertanyaan atau pernyataan yang tidak memberikan kebebasan dalam menjawab karena alternatif jawaban sudah disediakan oleh peneliti. Pedoman kuesioner yang disusun dengan jumlah variabel dalam penelitian ini sebanyak 30 kuesioner.

Skala likert dipakai untuk menilai sikap suatu individu terhadap sebuah objek. Dimensi-dimesi pada variabel merupakan sikap terhadap sebuah objek sebagai tolak ukur dalam merancang suatu pertanyaan dan ungkapan yang wajib diisi oleh

responden. Analisis data penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran deskriptif mengenai responden dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini data yang dihasilkan berupa data tabel distribusi frekuensi yang telah dikategorikan sesuai dengan dimensinya dari hasil kuesioner yang telah diperoleh dengan pengukuran skala likert. Setiap butir pernyataan yang diberikan responden diberi kesempatan untuk memilih dengan 5 alternatif jawaban yang telah ditentukan oleh peneliti kemudian masing-masing diberi nilai sebagai berikut :

**Table 3.2**  
**Skala Likert**

<b>Kategori</b>	<b>Nilai Bobot</b>
Sangat Tinggi	5
Tinggi	4
Cukup	3
Rendah	2
Sangat Rendah	1

Setelah mendapatkan rancangan penyusunan pengujian penelitian ini, peneliti akan melakukan instrument tersebut menjadi satu kesatuan dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada 100 responden dengan setiap pernyataan kuesioner yang telah ditetapkan berdasarkan teori dimensi yang digunakan dalam pengujian penelitian ini.

Tahap selanjutnya setelah menemukan jawaban dari setiap responden yang ikut serta dalam menguji penelitian yang dilakukan akan menghitung statistika untuk mendapatkan hasil validitas dan reliabilitas yang akan menentukan kelayakan penelitian ke tahap selanjutnya yaitu pengujian korelasional serta menguji hipotesis

serta besaran pengaruh dari setiap variabel yang dilakukan pengujian dengan menggunakan *SPPS V24*.

Untuk melengkapi setiap pengujian, adapun analisa deskriptif yang dilakukan melalui wawancara dengan wisatawan terkait yang mengisi sejumlah kuesioner, wawancara yang dilakukan bersifat terstruktur dengan mengajukan pertanyaan terkait kuesioner sehingga peneliti mampu memberikan analisa dan jawaban yang relevan dari setiap analisis deskriptif nantinya, sifat wawancara juga akan dilakukan secara langsung dengan bentuk lampiran catatan yang langsung dimasukkan ke dalam *Microsoft Word*.

### **3.7 Teknik Pengujian Instrumen**

Menurut Sugiyono (2019:102) instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Instrumen yang digunakan untuk penelitian ini adalah kuesioner.

#### **3.7.1 Validitas**

Menurut Sugiyono (2019), uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Uji validitas merupakan suatu instrumen yang digunakan untuk mengukur suatu data yang telah didapatkan benar-benar data yang valid atau tepat. Metode yang sering digunakan untuk memberikan penilaian terhadap validitas kuesioner adalah korelasi produk momen (*moment product correlation*, *pearson correlation*) antara skor setiap butir pertanyaan dengan skor total, sehingga sering disebut sebagai *inter item-total correlation*. Kuesioner dikatakan valid ketika nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  sedangkan ketika nilai  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka dapat diambil kesimpulan

bahwa kuesioner dinyatakan tidak valid. Adapun rumus yang digunakan kuesioner adalah sebagai berikut:

$$r \text{ hitung} = \frac{n (\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2] [n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

$R_{xy}$  : koefisien korelasi variabel x dan y

N : banyaknya subjek uji coba

$\sum Y$  : jumlah skor total

$\sum X$  : jumlah skor tiap item

$\sum X^2$  : jumlah kuadrat skor item

$\sum Y^2$  : jumlah kuadrat skor total

$\sum XY$  : jumlah perkalian skor item dengan skor total

$R_{tabel}$  merupakan tabel angka yang digunakan untuk menguji hasil uji validitas suatu instrumen penelitian dengan menggunakan *product moment pearson*. Patokan rumus untuk membaca dan menentukan nilai r pada suatu tabel yaitu:  $df = n - 2$ . Namun sebelumnya harus mentukan terlebih dahulu pada taraf signifikan berapakah % nilai r yang akan dicari.

Dalam melakukan uji validitas, penulis menggunakan *Microsoft Excel*. Jika sampel yang digunakan dalam uji validitas instrumen ini berjumlah 100 responden,

dengan tingkat signifikansi sebesar 0,05 (atau 5%) dan derajat kebebasan ( $Df = n-2$ ), maka diperoleh r tabel sebesar 0,197 (yaitu  $Df = 98$ ). Hal ini berarti bahwa jika hasil uji validitas menunjukkan r hitung yang lebih besar dari 0,197, maka dapat dinyatakan bahwa instrumen tersebut valid. Sehingga didapatkan hasil seperti pada tabel 3.3 di bawah.

**Table 3.3**  
**Hasil Uji Validitas**

No	Pernyataan	Rhitung	Rtabel	Keterangan
<b>Kualitas Pelayanan (X)</b>				
1	Tingkat kemampuan menjaga dan melindungi data pribadi ( <i>privacy</i> ) pengguna boseh bike	0,613	0,197	Valid
2	Tingkat konsistensi menyebarkan informasi terbaru mengenai boseh bike melalui media sosial	0,551	0,197	Valid
3	Tingkat memperoleh kenangan dan pengalaman yang positif ketika menggunakan Boseh bike	0,451	0,197	Valid
4	Tingkat ketanggapan Boseh Bike terhadap keadaan lingkungan dan kesehatan	0,373	0,197	Valid
5	Tingkat kemampuan merespon kritik dan saran ( <i>feedback</i> ) terkait boseh bike dengan baik	0,712	0,197	Valid
6	Tingkat kemampuan deck boseh bike dalam beroperasi dan merespon e-card brizzi degan baik	0,650	0,197	Valid
7	Tingkat keamanan shelter Boseh Bike	0,623	0,197	Valid
8	Tingkat kenyamanan menggunakan Boseh Bike	0,712	0,197	Valid
9	Tingkat keselamatan ketika menggunakan Boseh Bike	0,683	0,197	Valid
10	Tingkat penyesuaian waktu operasional Boseh Bike yang dapat menyesuaikan seluruh pengguna	0,673	0,197	Valid
11	Tingkat perhatian dan pergantian sepeda demi kenyamanan pengguna	0,447	0,197	Valid
12	Tingkat kemudahan Lokasi shelter Boseh Bike untuk dijangkau	0,405	0,197	Valid
13	Tingkat penampilan fisik Boseh Bike	0,650	0,197	Valid
<b>Niat Menggunakan Kembali (Y)</b>				
14	Tingkat frekuensi menggunakan kembali sepeda boseh dalam rentang waktu tertentu	0,617	0,197	Valid
15	Tingkat frekuensi menggunakan sepeda Boseh Bike pada saat akan pergi kerja	0,543	0,197	Valid
16	Tingkat keinginan untuk menggunakan Boseh bike di masa yang akan datang	0,322	0,197	Valid
17	Tingkat keinginan untuk menggunakan Boseh Bike di kegiatan sehari hari	0,620	0,197	Valid
18	Tingkat kesediaan membicarakan hal hal positif mengenai Boseh Bike kepada orang lain	0,687	0,197	Valid
19	Tingkat kesediaan untuk merekomendasikan Boseh Bike kepada orang lain	0,611	0,197	Valid

Sumber: Hasil pengolahan oleh peneliti, 2023

Berdasarkan tabel 3.3 hasil pengujian validitas menggunakan aplikasi SPSS, dengan jumlah 19 item pertanyaan dapat dikatakan valid. Dengan hasil yang didapatkan artinya 19 item pertanyaan pada penelitian ini dapat digunakan dan layak untuk dilanjutkan ke analisis selanjutnya.

### 3.7.2 Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2019) menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Tinggi rendahnya reliabilitas dinyatakan oleh suatu nilai yang disebut koefisien reliabilitas, berkisaran antara 0-1. Koefisien reliabilitas dilambangkan dengan  $\alpha$  adalah index kasus yang dicari. Pengujian reliabilitas menggunakan rumus *Alpha Cronbach's*.

$$r_{11} = \left( \frac{n}{n-1} \right) - \left( 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right)$$

Keterangan:

$r_{11}$  = Koefisien reliabilitastes.

$n$  = Banyaknya butir item yang dikeluarkan dalam tes

1 = Bilangan konstan

$\sum s_i^2$  = Jumlah varian skor dari tiap-tiap butir item.

$s_t^2$  = Varian total

Terdapat hasil dari uji reabilitas pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Table 3.4**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Minimal	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan (X)	0,836	0,70	Reliabel
2	Niat Menggunakan Kembali (Y)	0,857	0,70	Reliabel

*Sumber: Hasil pengolahan data oleh peneliti, 2023*

Pada tabel 3.4 hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa kedua variabel dapat dinyatakan reliabel dengan nilai *Cronbach's Alpha* yang lebih besar dari 0,70 ( $>0,70$ ) dengan perolehan hasil variabel kualitas pelayanan mendapatkan nilai sebesar 0,836 dan variabel niat menggunakan kembali mendapatkan nilai sebesar 0,857.

### 3.8 Jenis dan Sumber Data

Menurut Sugiyono (2019:194) Sumber data dibagi menjadi dua bagian yaitu:

1. Data primer yaitu data yang diperoleh melalui kegiatan wawancara atau mengisi kuesioner yang artinya sumber data ini langsung memberikan data kepada peneliti.
2. Data Sekunder yaitu peneliti tidak langsung menerima dari sumber data.

### 3.9 Teknik Pengumpulan Data

Sugiyono (2019, hlm. 224) menjelaskan pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber, dan berbagai cara. Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis pada penelitian. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Adapun teknik pengumpulan data yang peneliti lakukan antara lain:



## 1. Observasi

Observasi dijelaskan oleh Marshall (dalam Sugiyono 2019, hlm. 226) menyatakan bahwa “*through observation, the research learn about behaviour and the meaning attached to those behaviour*” melalui observasi peneliti belajar tentang perilaku, dan makna dari perilaku tersebut. Nasution (dalam Sugiyono 2019, hlm.226) juga menyatakan observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Data itu dikumpulkan bantuan berbagai alat, sehingga fokus pada penelitian akan tergambar dengan jelas.

Tahap observasi ini dilakukan guna untuk mengumpulkan bahan-bahan data yang dibutuhkan, observasi dilakukan dengan pengamatan dan pencatatan pada fenomena yang terdapat pada objek pengamatan. Metode ini digunakan peneliti untuk memperoleh data mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap niat menggunakan kembali sepeda Boseh.

## 2. Kuesioner

Kuesioner menurut (Sujarweni, 2020:94) merupakan suatu instrumen pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan beberapa pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada para responden untuk mereka jawab. Dalam penelitian ini, kuesioner diukur menggunakan Skala Likert, skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang, atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

### 3.10 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2020, p. 129) analisa data adalah proses mencari dan menyusun data yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan dan bahan lain sehingga dapat dipahami dan diinformasikan kepada orang lain.

#### 3.10.1 Analisis Deskriptif Kuantitatif

Menurut Sugiyono (2019: 206) penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain. Sedangkan metode korelasional merupakan metode penelitian yang digunakan untuk mengetahui pengaruh dua variabel atau lebih

$$\%Total\ Skor = \frac{Skor\ aktual}{Skor\ Ideal} \times 100\%$$

Dengan Keterangan:

Skor Aktual: Jumlah nilai dari pernyataan seluruh item yang diperoleh dari tanggapan responden dalam instrument penelitian

Skor Ideal: Nilai tertinggi yang diperkirakan jika responden memilih skor tertinggi pada instrument penelitian

Kemudian hasil perhitungan tersebut diinterpretasikan dengan tabel dibawah ini:

**Table 3.5**  
**Penafsiran Hasil Tanggapan Responden**

No	Kriteria (%)	Keterangan
1	20-36	Sangat Rendah
2	36,1-52	Rendah
3	52,1-68	Cukup
4	68,1-84	Tinggi
5	84,1-100	Sangat Tinggi

*Sumber: Sugiyono, 2018*

### 3.10.2 Garis Kontinum

Variabel-variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Setiap pilihan jawaban akan diberikan skor, maka responden harus menggambarkan, mendukung pertanyaan (item positif) atau tidak mendukung pernyataan (item negatif). Untuk menganalisis setiap pertanyaan atau indikator, hitung frekuensi jawaban setiap kategori (pilihan jawaban) dan jumlahkan. Setelah setiap indikator mempunyai jumlah, selanjutnya peneliti membuat garis kontinum.

Panjang Kelas Interval

$$\frac{\text{Rentang Nilai}}{\text{Banyaknya Kelas Interval}}$$

Dimana:

Rentang Nilai = Nilai tertinggi-Nilai terendah

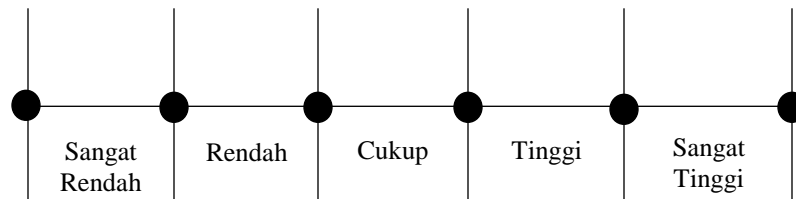
Banyaknya kelas interval =5

Berdasarkan rumus diatas maka panjang interval adalah:

Panjang Kelas Interval

$$\frac{5-1}{5} = 0,8$$

Adapun perhitungan garis kontinum untuk variabel independen dan dependen sebagai berikut:



**Gambar 3.2**  
**Garis Kontinum Untuk Variabel Independen Dan Dependen**

### 3.10.3 *Method Of Succesive Internal (MSI)*

Teknik analisis regresi memerlukan syarat data yang mempunyai tingkat pengukuran sekurang-kurangnya interval. Maka untuk ketiga variabel tersebut diatas, yakni ketersediaan sarana dan prasarana serta niat menggunakan kembali yang memiliki tingkat pengukuran ordinal harus diubah menjadi interval. Karena itu melalui *methods of successive intervals (MSI)* dilakukan transformasi data dengan langkah kerja sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil jawaban responden, untuk setiap pertanyaan dihitung frekuensi setiap pilihan jawaban.
2. Berdasarkan frekuensi yang diperoleh untuk setiap pertanyaan hitung proporsi setiap pilihan jawaban.
3. Berdasarkan proporsi tersebut untuk setiap pertanyaan hitung proporsi

kumulatif untuk setiap pilihan jawaban.

4. Untuk setiap pertanyaan tentukan nilai untuk Z dalam setiap pilihan jawaban.
5. Hitung *scala value* (nilai interval rata-rata) untuk setiap pilihan jawaban melalui persamaan berikut:

$$Scale Value = \frac{\text{kepadatan batas bawah} - \text{kepadatan batas atas}}{\text{daerah dibawah batas atas} - \text{daerah dibawah batas bawah}}$$

6. Hitung skor (nilai hasil transformasi) untuk setiap pilihan jawaban melalui persamaan:

$$Skala = Scale Value + |Scale Value_{minimum}| + 1$$

7. Menyiapkan pasangan data dari variabel independen dan dependen dari semua sampel penelitian untuk pengujian hipotesis.

### 3.11 Uji Asumsi Klasik

Setelah nilai dari variabel x dan variabel y tersebut diketahui, maka selanjutnya dilakukan pengolahan data dengan menggunakan teknik analisis data variabel penelitian. Dalam penggunaan analisis regresi terdapat beberapa asumsi yang dapat menghasilkan estimator yang tidak bias yang terbaik dari model regresi yang diperoleh dari metode kuadrat terkecil. Dengan terpenuhinya asumsi tersebut maka hasil yang diperoleh dapat dikatakan mendekati atau sama dengan kenyataan dan juga lebih akurat, asumsi tersebut dikenal dengan asumsi klasik. Pengujian asumsi klasik diperlukan untuk mengetahui apakah hasil estimasi regresi yang tepat dan dilakukan dengan benar-benar terbebas dari adanya gejala heterokedastisitas, gejala

multikolinearitas, dan gejala autokorelasi. Maka perlu dilakukan suatu pengujian asumsi klasik atas data yang akan diolah sebagai berikut:

### **3.11.1 Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah sampel yang digunakan mempunyai distribusi normal atau tidak. Dalam model regresi linier, asumsi ini ditunjukkan oleh nilai *error* yang berdistribusi normal. Model regresi yang baik adalah model regresi yang dimiliki distribusi normal atau mendekati normal, sehingga layak dilakukan pengujian secara statistik. Pengujian normalitas data menggunakan *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test* dalam program SPSS. Dasar pengambilan keputusan bisa dilakukan berdasarkan probabilitas (*Asymtotic Significance*), yaitu:

- 1) Jika probabilitas  $> 0.05$  maka distribusi dari model regresi adalah normal
- 2) Jika probabilitas  $< 0.05$  maka distribusi dari model regresi adalah tidak normal

### **3.11.2 Uji Linearitas**

Uji Linieritas Menurut Ghozali (2016:159), uji linieritas digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak. Apakah fungsi yang digunakan dalam suatu studi empiris sebaiknya berbentuk linier, kuadrat atau kubik.

### **3.11.3 Uji Heterokedastisitas**

Uji heteroskedastisitas memiliki tujuan sebagai penguji apakah dalam sebuah model regresi memiliki ketidaksamaan varian dari residual dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lain jika tetap maka disebut homokedastisitas dan bila berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik merupakan homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Penelitian ini untuk menguji ada tidaknya

heteroskedastisitas menggunakan uji Glejser, sebagai berikut:

- 1) Jika nilai signifikan  $< 0.05$  maka terjadi heteroskedastisitas
- 2) Jika sebaliknya nilai signifikan  $\geq 0.05$  maka terjadi homokedastisitas.

### 3.12 Regresi Linear Sederhana

Menurut Sugiyono (2016:275) pengertian Analisis Regresi Berganda yaitu Regresi sederhana berdasar pada hubungan secara fungsional maupun kausal dalam satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Uji regresi berganda digunakan oleh peneliti, bila peneliti bermaksud meramalkan keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Penelitian ini menggunakan jenis uji regresi berganda karena memiliki lebih dari satu variabel independen (sikap, norma subjektif, control keprilakuan yang di presepsikan) yang mempengaruhi variabel.

Menurut **Sugiyono (2016:275) persamaan regresi untuk dua prediktor** adalah sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + e$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen (Niat menggunakan kembali)

X<sub>1</sub> = Variabel independen (Kualitas pelayanan)

a = Konstanta

$\beta_1$  = Koefisien regresi untuk kualitas pelayanan

### 3.13 Koefisien Determinasi

Menurut (Ghozali, 2016:97) Definisi Statistik Determinasi Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai ( $R^2$ ) yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

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

Keterangan:

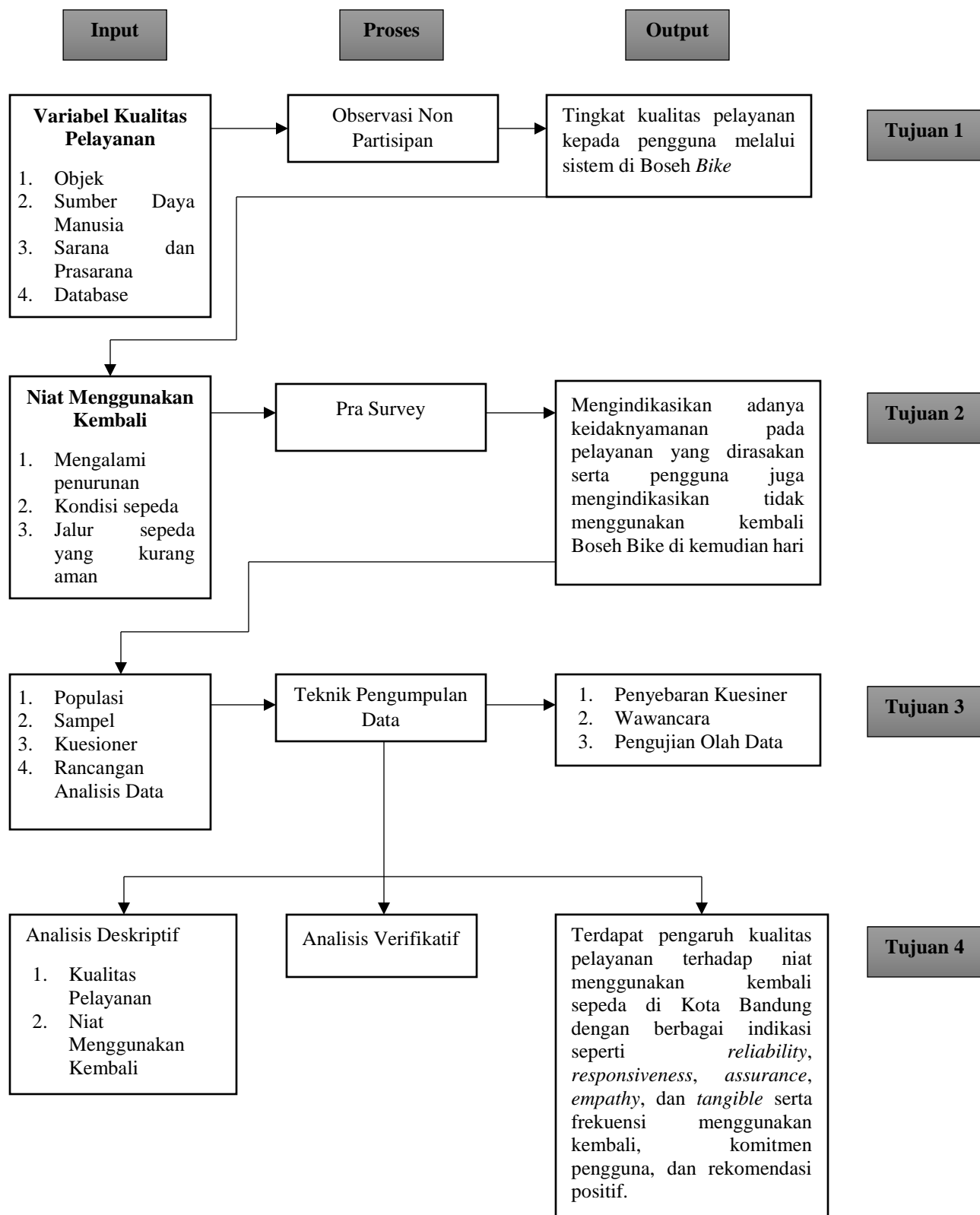
KD : Koefisien determinasi

r : koefisien korelasi

100% :konstanta



### 3.14 Diagram Alir Penelitian



Indah Rahma Aulia, 2023

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP NIAT MENGGUNAKAN KEMBALI SEPEDA BOSEH DI KOTA BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu