

## BAB III METODE PENELITIAN

### A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan hasil dengan menggunakan metode kuantitatif atau statistik lainnya. Metode tradisional biasanya disebut sebagai metode kuantitatif. Selain itu, menetapkan pendekatan penelitian kuantitatif. Sugiyono berpendapat bahwa pendekatan penelitian yang berbasis filsafat positivisme digunakan untuk mempelajari populasi atau sampel tertentu, mengumpulkan data dengan alat penelitian, dan menganalisis data kuantitatif atau statistik untuk menguji hipotesis peneliti.<sup>1</sup>

Metode kuantitatif dapat secara efektif mengekstraksi kenyataan dan dapat menciptakan ekspektasi dari spekulasi yang ada. Alat penelitian menggunakan informasi statistik untuk mengumpulkan data guna menguji hipotesis yang diidentifikasi sebelumnya. Pada pendekatan kuantitatif dapat dijelaskan secara sederhana, misalnya informasi dalam bentuk numerik dikumpulkan dan dianalisis dengan menggunakan teknik komputasi statistik.<sup>2</sup>

### B. Setting Penelitian

Setting penelitian dipergunakan untuk mendapatkan informasi dan data yang diperlukan dalam penelitian:

#### 1. Subjek penelitian

Subjek penelitiannya ialah semua masyarakat pengguna Aplikasi Grab yang berada di wilayah Jawa Tengah.

#### 2. Lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan di beberapa kota yang termasuk dalam Jawa Tengah, seperti Kota Kudus, Pati, Jepara, Demak, Rembang, Semarang, dll.

---

<sup>1</sup> Sugiyono, *Metode penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2011, h.16

<sup>2</sup> Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*, ed. Pertama (Jakarta: Prenadamedia Grup, 2013), 7.

### 3. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan guna memenuhi tugas akhir program sarjana sastra 1 (S1) IAIN Kudus tahun 2023. Dimulai pada bulan November sampai selesai.

### 4. Kegiatan Penelitian

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh fenomena menurunnya minat menggunakan aplikasi Grab di kalangan masyarakat, sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian. Dalam kegiatan ini kami mencari data yang dikumpulkan dari masyarakat sekitar pekerjaan penelitian, yang membantu menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam rumusan masalah penelitian yang berkaitan dengan pekerjaan penelitian ini.

## C. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi adalah suatu wilayah umum yang mencakup objek dan subjek yang karakteristiknya ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2001:55). Suatu populasi terdiri dari dua bagian, yaitu populasi yang jumlah anggotanya terbatas (*finite population*) dan populasi yang jumlah anggotanya tidak terbatas (*infinite population*). Populasi yang terbatas memiliki sumber data yang jelas. Ada unsur-unsur kuantitatif yang dapat dihitung dan dapat diketahui kuantitasnya. Sementara itu, sumber data tidak bisa menentukan batasan kuantitatif yang menjadi ciri populasi tak terhingga. Selain itu, jumlah anggotanya tidak diketahui.<sup>3</sup>

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh orang yang menggunakan aplikasi Grab dan jumlah ini tidak diketahui dan dapat digolongkan sebagai populasi tak terhingga (*infinite population*).

### 2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang dijadikan subjek penelitian. Ada aturan dalam mengidentifikasi atau mengambil sampel dari suatu populasi, artinya sampel tersebut bersifat representatif (mewakili populasi).<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> Indra Jaya, *Penerapan Statistik Penelitian Pendidikan Ed.1* (Jakarta: Kencana, 2019).

<sup>4</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D)* (Bandung: Alfabeta, 2016). 129

Penelitian ini menggunakan sampel *probability*. Menurut Sugiyono, *probability sampling* adalah metode pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama untuk setiap komponen atau anggota populasi untuk dipilih. Penelitian ini menggunakan *Simple Random Sampling* karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi.<sup>5</sup>

Dikarenakan anggota populasi yang tidak diketahui pasti jumlahnya, maka perhitungan ukuran sampel dengan rumus Cochran:<sup>6</sup>

$$n = \frac{z^2 p q n}{e^2}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5)(0,5)}{(0,10)^2}$$

$$n = 96,04$$

Keterangan:

n = sampel

z = harga dalam kurva normal untuk simpangan 5%, dengan nilai 1,96

p = peluang benar 50% = 0,5

q = peluang salah 50% = 0,5

e = margin error 10%

Dari hasil di atas, 96,04 merupakan pecahan dan menurut Sugiyono perhitungan yang menghasilkan pecahan (dengan koma) harus dibulatkan. Oleh karena itu, besar sampel dalam penelitian ini akan dibulatkan menjadi 100 responden.

## D. Desain dan Definisi Operasional Variabel

### 1. Variabel Penelitian

#### a. Variabel bebas

Merupakan variabel yang mempengaruhi variabel lain, biasanya dilambangkan dengan simbol X. Variabel pada penelitian ini yaitu X adalah *Electronic Customer Relationship Management* (E-CRM), pengalaman pelanggan, kualitas layanan islami.

<sup>5</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D)* (Bandung: Alfabeta, 2016). 136

<sup>6</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D)* (Bandung: Alfabeta, 2016). 136

**b. Variabel terikat**

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah loyalitas pelanggan, dan variabel bebasnya dihubungkan dengan variabel inil.

**c. Variabel intervening**

Secara teoritis, variabel ini mempengaruhi hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat; hubungan ini tidak langsung dan tidak dapat diamati atau diukur. Karena itu, variabel ini tidak mempengaruhi perubahan atau munculnya variabel dependen secara langsung. Dengan membuat interupsi antara variabel dependen dan variabel independennya, maka independen tidak mempunyai pengaruh langsung terhadap kemunculan atau perubahan variabel terikat (Sugiyono, 2016:66). Pada penelitian ini, variabel perantaranya adalah kepuasan pelanggan.<sup>7</sup>

**2. Definisi operasional variabel**

Definisi operasional adalah komponen penelitian yang nantinya akan mengukur suatu variabel.<sup>8</sup> Pada penelitian ini definisi operasional variabel ialah sebagai berikut:

**Tabel 1.1 Definisi Operasional Variabel**

Variabel	Definisi	Indikator	Sumber
<i>Electronic Customer Relationship Management (X1)</i>	ECRM didefinisikan sebagai pendekatan yang melibatkan identifikasi, pengembangan, dan pemeliharaan hubungan pelanggan yang sukses dalam jangka waktu yang	Fitur aplikasi dapat membantu melakukan transaksi. Tampilan aplikasi memudahkan dalam melakukan transaksi. Adanya jaminan keamanan selama proses transaksi. Adanya jaminan	(hanif dkk.2020) (Asna, Fitriani, dan Mashudi. 2022, )

<sup>7</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D)* (Bandung: Alfabeta, 2016). 69

<sup>8</sup> Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011), 92-93

Variabel	Definisi	Indikator	Sumber
	lebih lama untuk meningkatkan profitabilitas organisasi melalui kepuasan pelanggan. <sup>9</sup>	keamanan pelanggan selama di jalan. Memberikan timbal balik ketika mengeluhkan layanan. Memberikan respon cepat ketika terjadi masalah setelah transaksi. <sup>10</sup>	
Pengalaman Pelanggan (X2)	Pengalaman pelanggan adalah pengalaman baik atau buruk yang dimiliki pelanggan saat menggunakan dan merasakan suatu produk atau layanan. <sup>11</sup>	Cognitive Emotional Physical Sensory Social. <sup>12</sup>	(setiobudi, dkk 2021)
Kualitas Layanan Islami (X3)	Kualitas pelayanan Islami merupakan suatu bentuk evaluasi kognitif konsumen	Kepatuhan pada syariat Islam ( <i>Sharia Compliance</i> )' Kehandalan ( <i>Reability</i> )' Kemampuan fisik	(Hakunta and Sujianto, Eko. 2020)

<sup>9</sup> Hanif and others.

<sup>10</sup> Asna, Fitriani, and Mashudi.

<sup>11</sup> Setiobudi, Sudyasjayanti, and Danarkusuma.

<sup>12</sup> Setiobudi, Sudyasjayanti, and Danarkusuma.

Variabel	Definisi	Indikator	Sumber
	terhadap pelayanan yang diberikan oleh organisasi jasa berdasarkan nilai-nilai agama Islam dan sesuai dengan syariat Islam. <sup>13</sup>	( <i>Tangibles</i> )', Daya tanggap ( <i>Responsiveness</i> )', Jaminan ( <i>Assurance</i> )', Perhatian ( <i>Empathy</i> )'. <sup>14</sup>	
Loyalitas Pelanggan (Y)	Loyalitas pelanggan merupakan perilaku pelanggan yang menunjukkan kesetiaan kepada suatu perusahaan dengan melakukan pembelian ulang, penggunaan produk atau layanan secara berkala dan melakukan rekomendasi. <sup>15</sup>	Kembali menggunakan jasa. Memberi rekomendasi kepada orang lain. Tidak berniat untuk pindah jasa. Membicarakan hal-hal yang baik. <sup>16</sup>	(Djayanto. 2022, Winata and Evyanto 2020)

<sup>13</sup> Hakunta and Sujianto, Eko.

<sup>14</sup> Ummah and Wijyantini.

<sup>15</sup> Djayanto.

<sup>16</sup> Winata and Evyanto.

Variabel	Definisi	Indikator	Sumber
Kepuasan Pelanggan (Z)	kepuasan adalah fungsi dari kinerja dan harapan yang dirasakan. Ketika kinerja suatu produk atau jasa lebih rendah dari yang diharapkan, konsumen akan merasa tidak puas. <sup>17</sup>	pengalaman yang memuaskan diberikan oleh perusahaan. perusahaan menjadi pilihan yang tepat. layanan yang menyenangkan. adanya layanan yang memuaskan. <sup>18</sup>	(sucihati dan suhartini, 2022), (bara dan prawitowati 2020)

**E. Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian ini adalah:

**1. Data primer**

Data primer merupakan sumber informasi yang dikumpulkan peneliti berupa kesimpulan langsung dari sumber aslinya atau dari tempat dijadikannya objek penelitian. pengamatan subjek dan hasil percobaan atau tes. Data primer penelitian ini berasal dari hasil yang diperoleh melalui observasi dan kuesioner.

**2. Data sekunder**

Data sekunder adalah sumber informasi yang digunakan atau dibuat oleh perkumpulan dan organisasi selain peneliti dan biasanya diperoleh melalui jurnal, buku dan risalah, atau dari dokumen yang pernah atau belum pernah dikutip sebelumnya.<sup>19</sup>

**F. Tehnik Pengumpulan Data**

Teknik Pengumpulan Data adalah suatu gerakan yang menggunakan berbagai jenis informasi yang diberikan untuk mempersiapkan disertasi. Pemilihan informasi merencanakan

<sup>17</sup> Sucihati and Suhartini.

<sup>18</sup> Bara and Prawitowati.

<sup>19</sup> Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*,16.

untuk perolehan informasi yang relevan dan aplikatif. Untuk memperoleh informasi yang diperlukan untuk ulasan ini, maka penulis menggunakan penelitian dengan metode kuesioner dan wawancara.

### 1. Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang menggunakan survei untuk mengeksplorasi perilaku, keyakinan, dan karakteristik responden yang mungkin dipengaruhi oleh kerangka kerja yang ada atau yang diusulkan. Jika peneliti yakin terhadap variabel yang akan dinilai dan tahu apa yang secara umum diharapkan dari responden, kuesioner adalah cara yang bagus untuk mengumpulkan data. Selain itu, jika jumlah responden cukup besar dan tersebar di seluruh wilayah, kuesioner juga dapat digunakan sebagai alat untuk mengetahui pemahaman konsumen tentang *Electronic customer relationship management*, pengalaman pelanggan, dan kualitas layanan islami terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Peneliti menggunakan metode angket dengan beberapa pertimbangan, khususnya:

- 1) Responden dapat dengan bebas, jujur dan tanpa rasa malu ketika menjawab
- 2) Dapat distandarisasi sehingga semua responden dapat ditanya pertanyaan serupa.

Dalam penelitian ini, kuesioner dikumpulkan untuk mengevaluasi skala pemahaman. Terdiri dari pertanyaan atau pernyataan tentang hipotesis *Electronic Customer Relationship Management*, pengalaman pelanggan, kualitas pelayanan islami terhadap loyalitas pelanggan dengan mediasi kepuasan pelanggan yang digabungkan dengan balasan referensi dengan berbagai muatan nilai. Model skala yang digunakan dalam penelitian survei ini adalah model *likert* yang setiap pengambilan keputusan melibatkan pilihan agar diperoleh informasi emosional yang memberikan skor sebagai berikut:

1. Sangat tidak setuju (1)
2. Tidak setuju (2)
3. Netral (3)
4. Setuju (4)
5. Sangat setuju (5).

## 2. Wawancara

Wawancara adalah cara menanyakan langsung informasi atau orang yang mempunyai pengetahuan tentang suatu masalah. Wawancara dilakukan dengan mencari bahan mentah (informasi, pendapat) melalui tanya jawab verbal dengan pemangku kepentingan.

## G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan metode SEM (*Structural Equation Modeling*). Menurut Harahap, (2020) SEM atau *Structural Equation Modeling* adalah suatu teknik analisis yang merupakan gabungan dari beberapa metode analisis seperti analisis faktor, analisis jalur, dan metode struktural. Perangkat lunak yang digunakan untuk mengolah data pada penelitian ini adalah *SmartPLS*. *SmartPLS* (*Smart Partial Least Square*) merupakan *software* statistik yang digunakan untuk menguji hubungan antar variabel penelitian.

### 1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Tahap Uji Validitas dan reliabilitas penelitian ini menggunakan analisis parsial Least Square (PLS). Metode analisis ini meliputi beberapa tahapan yaitu validitas konstruk (validitas konvergen dan diskriminan) dan pengujian reliabilitas konstruk. Penggunaan uji validitas meliputi mengukur apakah suatu kuesioner dapat dianggap valid (Ghozali & Latan, 2015). Suatu instrumen pengukuran berupa kuesioner dapat dikatakan valid jika pertanyaan-pertanyaan yang ada di dalamnya dapat mewakili sesuatu yang ingin diukur.

Uji reliabilitas digunakan untuk menentukan seberapa baik proses pengukuran variabel dapat dianggap bebas kesalahan. Langkah ini akan melihat apakah menggunakannya berkali-kali akan menghasilkan hasil yang serupa.

### 2. Partial Least Square (PLS)

Penelitian ini menggunakan model *Struktural Equation Modelling* (SEM) berdasarkan *Partial Least Squares* (PLS) yang merupakan salah satu alternatif estimasi model. Untuk memecahkan rumusan masalah. PLS adalah teknik prediksi alternatif selain regresi kuadrat terkecil biasa *Ordinary Least Square* (OLS), korelasi kanonik, atau pemodelan persamaan struktural. Selain itu, PLS berguna ketika beberapa variabel atau prediktor independen sangat berkorelasi satu sama lain

atau ketika jumlah prediktor melebihi jumlah kasus. PLS menghubungkan analisis komponen utama, analisis komponen utama (PCA), dan fungsi regresi berganda. Proses penggunaan PLS terjadi dalam dua langkah. Pertama, dengan mengekstraksi serangkaian faktor laten yang menjelaskan sebanyak mungkin kovarians antara variabel independen dan dependen. Kedua, memprediksi nilai variabel terikat menggunakan dekomposisi variabel bebas.

PLS adalah model persamaan struktural (SEM) berbasis komponen atau variabel. Ghozal menyatakan bahwa PLS adalah metode alternatif yang beralih dari metode SEM berbasis kovarian ke pendekatan berbasis varian. Metode SEM berbasis kovarian biasanya menguji hubungan kausal/teoretis. Karena tidak bergantung pada banyak asumsi, PLS adalah teknik analisis yang efektif. Misalnya, sampelnya tidak boleh terlalu besar dan datanya harus berdistribusi normal. PLS tidak hanya dapat digunakan untuk memvalidasi teori, tetapi juga dapat menjelaskan ada tidaknya hubungan antar variabel laten. PLS dapat menganalisis struktur yang dibentuk oleh indikator reflektif dan bentuk secara bersamaan.<sup>20</sup>

Metode SEM PLS memiliki dua langkah untuk mengevaluasi model pengukuran, yaitu model eksternal dan model internal. Langkah ini bertujuan untuk mengevaluasi validitas dan reliabilitas model.

**a. Model Pengukuran (Outer Model)**

Jika model pengukuran tidak melewati tahap verifikasi, konsep dan model penelitian tidak dapat diuji dalam model yang memprediksi hubungan relasional dan sebab akibat. Bagaimana setiap indikator berhubungan dengan variabel latennya ditentukan oleh Outer Model. Rancangan model pengukuran menentukan sifat indikator dari masing-masing variabel laten, baik formatif maupun reflektif, berdasarkan definisi operasional variabel tersebut. Selain itu, luar model diuji, yang meliputi:

---

<sup>20</sup> Sekarani Yuteva A, “Analisis Pengaruh Etika Kerja Islam Terhadap Komitmen Profesi Internal Auditor, Komitmen Organisasi, Dan Sikap Perubahan Organisasi”, (Skripsi, Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro, 2010), 75.

1) **Convergent validity**

*Convergent validity* digunakan untuk menentukan validitas hubungan antara setiap indikator dengan konstruk atau variabel latennya, yang dapat dilihat dari nilai beban luar. Diharapkan bahwa nilai yang diperoleh masih melebihi 0,70. Namun, jika nilainya masih melebihi 0,50, nilai tersebut masih dapat diterima (Ghozali, 2014).

2) **Discriminant validity**

Untuk mengevaluasi model pengukuran yang menggunakan indikator reflektif, kami menggunakan cross-loading ukuran dengan konstruk. Jika korelasi konstruk dengan item ukurannya lebih besar daripada dimensi konstruk lainnya, itu menunjukkan bahwa konstruk laten lebih baik memprediksi dimensi blok tersebut daripada blok lainnya. Metode lain yang menilai discriminant validity adalah dengan membandingkan nilai *square root of Average Variance Extracted* (AVE) pada setiap konstruk dengan korelasi antar konstruk lainnya dalam model. Apabila nilai akar AVE setiap konstruk lebih besar dari nilai korelasi antar konstruk dengan konstruk lainnya dalam model, maka dapat dikatakan mempunyai nilai discriminant validity yang baik. Pengukuran ini dapat digunakan untuk mengukur reliabilitas component score variabel laten dan hasilnya lebih konservatif dibandingkan dengan composite reliability. Nilai AVE disarankan lebih besar dari 0,50 (Fornell dan Larcker, 1981) dalam (Ghozali, 2015).

3) **Composite reliability**

Uji reliabilitas dan validitas juga dilakukan. Reliabilitas semua indikator model diwakili oleh nilai ini. Nilai reliabilitas komposit dan nilai *alfa Cronbach* harus lebih besar dari 0,70.

b. **Model Struktural (Inner Model)**

*Structural model* juga disebut "hubungan dalam" merupakan spesifikasi hubungan antar variabel laten. Ini menjelaskan hubungan antar variabel laten melalui penelitian teori yang mendalam. Model struktural hubungan antar variabel laten didasarkan pada hipotesis

atau masalah penelitian. Model struktural telah diuji, adalah:

**1) Nilai *R-Square* (Koefisien Determinasi)**

Nilai *R-squared* digunakan untuk mengukur seberapa besar perubahan yang disebabkan oleh pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Nilai *R-squared* yang lebih besar menunjukkan bahwa model prediksi model penelitian yang diusulkan lebih baik. Nilai *R-Square* adalah koefisien yang menunjukkan kekuatan struktur endogen, dengan nilai 0,67 menunjukkan kekuatan, 0,33 menunjukkan keseimbangan, dan nilai 0,19 menunjukkan kelemahan. Nilai lebih baik (Ghozali, 2014).<sup>21</sup>

**2) *F-Square* (*Effect size*)**

*Effect size* merupakan prosedur yang digunakan dalam mengetahui perubahan *R square* pada konstruksi endogen. Perubahan nilai *R square* tersebut menunjukkan bahwa pengaruh konstruk eksogen terhadap konstruk endogen berhubungan dengan adanya pengaruh yang signifikan. Nilai *f square* kategori kecil yakni sebesar 0,02, kategori menengah yakni sebesar 0,15, dan kategori besar yakni sebesar 0.035. Cara menghitung *f square* adalah sebagai berikut.

$$f^2 = \frac{R^2 \text{Include} - R^2 \text{Exclude}}{1 - R^2 \text{Include}}$$

**3) *Q-Square***

*Q-Square* menentukan efisiensi model dan estimasi parameter. Nilai *Q-squared* berada di antara 0 dan 2; semakin mendekati angka 1 maka model lebih baik (Chin, 1998) (Ghozali, 2015). Nilai *Q-squared* > 0 menunjukkan bahwa model memiliki signifikansi prediktif, sedangkan nilai *Q-squared* < 0 menunjukkan bahwa model tidak memiliki signifikansi prediktif (Chin, 1998). Besar *Q2* sama dengan koefisien determinasi total analisis jalur.

---

<sup>21</sup> Anwar, Structural Equation Modelling (SEM) Berbasis Varian: Konsep Dasar Dan Aplikasi Dengan Program SmartPLS 3.2.8 Dalam Riset Bisnis.

**c. Uji hipotesis**

Uji hipotesis ini dilakukan dengan cara membandingkan t-hitung dengan t-tabel. Membandingkan t-hitung dengan t-tabel digunakan untuk mengetahui pengujian hipotesis. Membandingkan t-hitung dengan t-tabel digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antar variabel dalam penelitian ini. Nilai t-hitung diperoleh dari hasil *bootstrapping* dengan *software SmartPLS*. Nilai koefisien jalur tampaknya berada pada tingkat signifikan untuk pengujian hipotesis. Nilai T statistik untuk hipotesis dua ekor (*two-tailed*) harus lebih besar 1,96, dan untuk hipotesis satu ekor (*one-tailed*) harus lebih besar 1,64 (Hartono & Abdillah, 2015). Untuk menguji hipotesis pada 5%, nilai statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini adalah 2,014.

