

## **BAB III**

### **OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Objek Penelitian**

Objek pada penelitian ini yaitu Kualitas Layanan dan Efisiensi. Dengan subjek penelitian UMKM *Coffee Shop* di Kota Tasikmalaya.

#### **3.2 Metode Penelitian**

Metode penelitian survei digunakan untuk mengetahui pengaruh dari kualitas layanan terhadap Efisiensi waktu transaksi. Menurut Sugiyono (2021:57) survei yaitu penelitian yang dilakukan dengan menggunakan angket sebagai alat penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah dari data sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian relatif, distribusi dan hubungan antar variabel, sosiologis maupun psikologis.

##### **3.2.1 Operasionalisasi Variabel**

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang akan diukur hubungannya, yakni variabel X (variabel independen) dengan variabel Y (variabel dependen). Berikut adalah daftar variabel yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Variabel independen: *Tangibles* ( $X_1$ ), *Reliability* ( $X_2$ ), *Responsiveness* ( $X_3$ ), *Assurance* ( $X_4$ ), *Empathy* ( $X_5$ ).
2. Variabel dependen: Efisiensi (Y).

Untuk lebih jelas mengenai gambaran kedua variabel tersebut dapat dilihat pada Tabel 3.1 sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Operasionalisasi Variabel**

Variabel	Definisi Operasional	Sub Variabel	Indikator	Ukuran	Skala
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
<b>Kualitas Layanan</b>	Tindakan yang dilakukan oleh perusahaan atau karyawan dalam usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.	<i>Tangibles</i> (X <sub>1</sub> )	1. Fasilitas Fisik dan Perlengkapan. 2. Kondisi sarana. 3. Kondisi SDM perusahaan.	1. Infrastruktur teknologi memadai. 2. Fasilitas mudah diakses. 3. Memahami teknis dan keamanan.	Ordinal
		<i>Reliability</i> (X <sub>2</sub> )	1. Tepat. 2. Bebas kesalahan.	1. Merekam data transaksi dengan benar. 2. Menghindari kesalahan pada tingkat penerimaan, pemrosesan, dan pelaporan transaksi.	Ordinal
		<i>Responsiveness</i> (X <sub>3</sub> )	1. Informatif. 2. Kecepatan pelayanan. 3. Kesiediaan membantu. 4. Sigap.	1. Memberikan informasi tentang transaksi yang sedang dilakukan. 2. Seberapa cepat transaksi dapat diselesaikan. 3. Tersedianya panduan transaksi. 4. Fitur umpan balik.	Ordinal

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
		<i>Assurance</i> (X <sub>4</sub> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terpercaya.</li> <li>2. Aman dalam melakukan transaksi.</li> <li>3. Kemampuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi transaksi dan data pelanggan dijaga dengan baik.</li> <li>2. Memastikan bahwa setiap transaksi memerlukan otorisasi.</li> <li>3. Menyediakan informasi yang jelas.</li> </ol>	Ordinal
		<i>Empathy</i> (X <sub>5</sub> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemudahan Penggunaan (akses).</li> <li>2. Memahami Kebutuhan Pelanggan.</li> <li>3. Tingkat perhatian.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memberikan akses yang mudah.</li> <li>2. Preferensi pembayaran, keamanan, dan privasi.</li> <li>3. Menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan atau masalah pengguna.</li> </ol>	Ordinal
<b>Efisiensi</b> (Y)	Kemampuan perusahaan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dengan benar atau derajat/tingkat pengorbanan dari suatu kegiatan yang dilakukan mencapai tujuan.		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cepat.</li> <li>2. Akurat.</li> <li>3. Murah.</li> <li>4. Mudah.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menghemat waktu.</li> <li>2. Meminimalisir tingkat kesalahan.</li> <li>3. Biaya yang rendah.</li> <li>4. Kemudahan dalam transaksi.</li> </ol>	Ordinal

### **3.2.2 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang dilakukan untuk memperoleh data yang digunakan di dalam penelitian. Menurut Sugiyono (2021:224) teknik pengumpulan data adalah langkah yang paling strategis 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. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu, menggunakan Kuesioner.

Setiap jawaban dalam kuesioner diukur menggunakan Skala Likert, Menurut Sugiyono (2021:93) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

#### **3.2.2.1 Jenis dan Sumber Data**

##### **a. Data primer**

Data yang diperoleh secara langsung melalui survei dan kuesioner dengan pihak UMKM *Coffee Shop* yang berada di wilayah Kota Tasikmalaya, terkait Kualitas Layanan dan Efisiensi waktu transaksi.

##### **b. Data Sekunder**

Sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data.

### 3.2.3 Populasi Sasaran

Menurut Sugiyono (2021:145) populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penulis untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini yaitu semua UMKM *Coffee Shop* di Kota Tasikmalaya yang menggunakan QRIS berjumlah 105 UMKM *Coffee Shop*.

### 3.2.4 Penentuan Sampel

Menurut Sugiyono (2021:127) sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Kesimpulan yang diambil dari sampel tersebut yang akan diberlakukan untuk populasi. Untuk mengukur besaran sampel yang dapat mewakili populasi secara keseluruhan, digunakan rumus yang dikemukakan oleh Slovin sebagai berikut:

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

Keterangan:

N = Jumlah Populasi

n = Ukuran sampel

e<sup>2</sup> = standar error (e=5%)

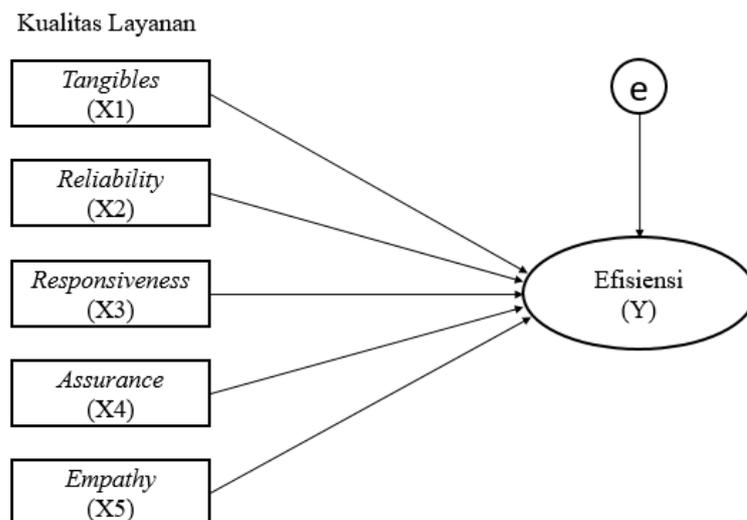
Oleh karena itu, populasi (N) sebanyak 105 UMKM *Coffee Shop*, dengan tingkat kesalahan (e) sebesar 5% maka ukuran sampel yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{105}{1 + 105(0,5)^2} = 83.1 \text{ Responden (kasir UMKM Coffee Shop)}$$

Berdasarkan analisis sampel yang telah dilakukan, maka jumlah sampel yang diteliti adalah 83.1 di bulatkan menjadi 84 responden (kasir UMKM *Coffee Shop*). Metode pengambilan sampel yang akan digunakan adalah teknik pengambilan sampel *Purposive Sampling*, sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono (2022:85) *Purposive Sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Kriteria yang digunakan untuk pengambilan sampel pada penelitian ini adalah Kasir UMKM *Coffee Shop* di Kota Tasikmalaya yang menggunakan *Financial Technology QRIS*.

### 3.3 Model Penelitian

Untuk mengetahui gambaran secara umum tentang bagaimana kualitas layanan memengaruhi Efisiensi, maka model penelitian disusun berdasarkan kerangka pemikiran.



**Gambar 3. 1**  
**Model Penelitian**

Keterangan:

X = Kualitas Layanan

X<sub>1</sub> = *Tangibles*

X<sub>2</sub> = *Reliability*

X<sub>3</sub> = *Responsiveness*

X<sub>4</sub> = *Assurance*

X<sub>5</sub> = *Empathy*

Y = Efisiensi

e = faktor lain yang memengaruhi

### **3.4 Teknik Analisis Data**

Menurut Sugiyono (2019:482) analisis data adalah tahapan sistematis dalam mengevaluasi dan mengorganisasi data yang diperoleh dari berbagai sumber, seperti wawancara, uji, kuesioner, dan pengamatan terstruktur. Proses ini melibatkan pengelompokan data ke dalam kategori atau pola tertentu, pemilihan elemen-elemen yang signifikan untuk pembelajaran, serta penyusunan kesimpulan yang dapat dimengerti oleh diri sendiri maupun orang lain.

#### **3.4.1 Uji Instrumen**

Setelah mendapatkan data yang dibutuhkan, informasi tersebut akan dikumpulkan, diikuti oleh proses analisis dan interpretasi. Sebelum memulai analisis, penting untuk menguji validitas dan reliabilitas kuesioner yang akan digunakan untuk pengumpulan data.

### 1. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2021:175) Pengujian validitas adalah suatu teknik untuk mengukur ketepatan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Dalam penelitian ini, validitas diukur menggunakan SPSS dengan metode *Pearson Correlation*. Kuesioner dianggap valid jika tingkat indikator instrumen  $< 0,05$ . Jika nilai signifikansi melebihi 0,05 dapat disimpulkan bahwa indikator tersebut tidak sesuai atau tidak valid.

### 2. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2021:176) instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan metode *Alpha Cronbach*.

#### **3.4.2 Analisis Pada Kuesioner**

Salah satu metode dalam mengolah data adalah dengan menerapkan analisis deskriptif, dimana data yang telah dikumpulkan akan disusun dan disajikan dalam bentuk statistik seperti frekuensi, rata-rata, deviasi standar, dan peringkat. Dalam hal menentukan bobot jawaban dari responden, metode Skala Likert digunakan untuk pertanyaan tertutup yang memiliki tingkat kecenderungan yang berkisar dari positif hingga negatif.

**Gambar 3. 2**  
**Formasi Nilai Skala Likert**

<b>SIKAP</b>	<b>NILAI POSITIF</b>	<b>NILAI NEGATIF</b>
Sangat Setuju (SS)	5	1
Setuju (S)	4	2
Cukup Setuju (CS)	3	3
Tidak Setuju (TS)	2	4
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

### 3.4.3 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik terhadap model regresi yang digunakan, memiliki tujuan untuk mengetahui apakah model regresi tersebut merupakan model regresi yang baik atau tidak (Sugiyono, 2012:94).

#### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah suatu metode statistik yang digunakan untuk mengevaluasi apakah data yang dimiliki mengikuti distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Penelitian ini dapat dilakukan dengan menggunakan Kolmogorov Smirnov yang dimana berguna untuk mengetahui kenormalan distribusi, jika Asymp. Sig suatu variabel terikat dan variabel bebas lebih besar dari Level of Significant yaitu 5% maka variabel tersebut terdistribusi normal, sedangkan jika nilai Asymp. Sig dalam variabel itu lebih kecil dari Level of Significant 5% maka variabel terikat dan variabel bebas tidak terdistribusi dengan normal.

## 2. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas adalah suatu analisis yang digunakan untuk menilai sejauh mana variabel-variabel independen dalam suatu model regresi saling terkait atau berkorelasi tinggi. Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditentukan adanya korelasi di antara variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak ada korelasi di antara variabel bebas. Untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinieritas didalam model regresi dapat dilihat dari nilai *variance inflation factor* (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan variabel bebas manakah yang dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Dalam pengertian sederhana setiap variabel bebas menjadi variabel terikat dan diregres terhadap variabel bebas lainnya. *Tolerance* mengukur variabilitas variabel bebas yang terpilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi nilai tolerance yang rendah sama dengan nilai VIF yang tinggi (karena  $VIF=1/tolerance$ ) dan menunjukkan adanya kolonieritas yang tinggi. Nilai *cut off* yang umumnya digunakan untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai toleransinya  $\leq 0,10$  atau sama dengan  $VIF \geq 10$ .

## 3. Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah suatu metode statistik untuk menguji apakah variabilitas dari kesalahan (residuals) dalam model regresi tidak konstan di seluruh tingkat nilai dari variabel independen. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut

homoskedastisitas. Model inilah yang diharapkan terjadi. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya berbeda, maka terjadi heteroskedastisitas. Untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi heteroskedastisitas atau tidak, di sini peneliti menggunakan Uji Glejser.

### 3.4.4 Analisis Regresi Linier Berganda

Dalam analisis regresi linier berganda, selain mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Variabel dependen diasumsikan random, yang berarti mempunyai distribusi probabilistic. Variabel independen diasumsikan memiliki nilai yang tetap dimana variabel yang digunakan dalam penelitian ini lebih dari satu (Ghozali, 2016:94). Model dalam analisis regresi berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Keterangan:

Y = Efisiensi

b = Koefisien regresi

$X_1 = Tangibles$

$X_2 = Reliability$

$X_3 = Responsiveness$

$X_4 = Assurance$

$X_5 = Empathy$

e = faktor lain yang memengaruhi

### 3.4.5 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas, sedangkan nilai yang mendekati 1 berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi yang berkaitan dengan variabel dependen.

### 3.4.6 Uji Hipotesis

Uji Hipotesis dalam penelitian ini menggunakan aplikasi *Statistical Package for Social Sciences (SPSS)* versi 25. Hasil pengujian statistik dengan menggunakan analisis regresi linier berganda perlu dianalisis dan dibahas dalam:

a. Uji F

Uji F akan menunjukkan apakah semua variabel independen dapat dimasukkan kedalam model dan apakah mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Tujuan penggunaan uji F adalah untuk melihat apakah variabel independen secara bersamaan mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Uji regresi secara bersama-sama atau simultan (Uji F)

$$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 \dots = 0$$

$$H_A : \beta_1 \neq \beta_2 \neq \beta_3 \neq \dots \neq 0$$

b. Uji t

Uji t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat. Tujuan dari uji ini adalah untuk menunjukkan sejauh mana pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen.

$H_0 ; \beta_i = 0$  : tidak ada pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

$H_A ; \beta_i \neq 0$  : ada pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Apabila suatu hipotesis alternatif diterima jika  $df = 20$  atau lebih dan derajat kepercayaan sebesar 5%, maka  $H_0$  dapat ditolak bila nilai  $t > 2$ . Apabila nilai statistik t hasil  $> t$  tabel, maka hipotesis alternatif dapat diterima.