BAB III
METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Metode penelitian dapat didefinisikan sebagai suatu pendekatan ilmiah yang dimanfaatkan untuk memperoleh data yang mempunyai tujuan serta manfaat tertentu. Menurut Sugiyono (2022), penelitian kuantitatif adalah suatu pendekatan penelitian yang berpijak pada paradigma positivisme serta dimanfaatkan untuk mengkajipopulasi atau sampel tertentu. Proses pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrumen yang terukur, selanjutnya data dianalisis secara statistik guna menguji hipotesis yang telah disusun sebelumnya.

Penelitian ini menerapkan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan verifikatif. Pendekatan deskriptif digunakan untuk menggambarkan kondisi mengenai kualitas layanan, tingkat kepercayaan, serta keputusan konsumen dalam menggunakan jasa kurir Ninja Xpress di Kota Bandung. Sementara itu, pendekatan verifikatif bertujuan untuk menguji hipotesis melalui analisis statistik guna mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap keputusan penggunaan jasa.

Menurut Hermawan (2019), penelitian deskriptif adalah salah satu jenis penelitian yang berguna untuk memberikan gambaran atau penjelasan mengenai kondisi objek maupun subjek penelitian saat ini berdasarkan fakta-fakta yang nyata dan sesuai dengan keadaan sebenarnya. Sementara itu, penelitian verifikatif menurut Sugiyono (2022) bertujuan untuk menguji kebenaran suatu hipotesis melalui proses pengumpulan data empiris di lapangan.

3.2 Operasional Variabel

Operasional variabel adalah penjelasan rinci dari suatu variabel penelitian dengan memberikan batasan pengertian serta menentukan indikator atau langkah operasional yang digunakan sebagai dasar dalam proses pengukuran variabel tersebut (Sugiyono, 2022). Penelitian ini memakai tiga variabel yang diantaranya dua variabel independen (Kualitas Layanan dan Kepercayaan) serta satu variabel dependen (Keputusan Penggunaan Jasa).

Tabel 3. 1 Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator	Skala
Kualitas Layanan (X1)	kualitas layanan merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam memenuhi bahkan melampaui harapan pelanggan melalui kinerja yang stabil dan profesional. (Wang Xianguang et al., 2025)	1.*Professionalism*	1. Sopan saat melayani 2. Menanyakan kebutuhan 3. Terampil dalam melayani 4. Kejelasan informasi paket 5. Kejelasan biaya layanan 6. Memberikan bukti pembayaran	Ordinal
		2. *Availability*	1. Ketersediaan fitur pelacakan 2. Layanan pengiriman nasional 3. Layanan pengiriman premium	
		3.*Responsibility*	1. Melayani dengan baik 2. Penanganan paket dengan benar 3. Kesesuaian berat paket 4. Ketepatan bukti transaksi	
		4. *Reliability*	1. Pengiriman tepat waktu 2. Pengiriman sesuai estimasi	

			3. Kecepatan penanganan keluhan	
		5. *Completness* Sumber: Hayes dalam Yuliawati (2018)	1. Kelengkapan fasilitas layanan 2. Kelengkapan peralatan operasional 3. Fasilitas pendukung *digital*	
Kepercayaan (X2)	Kepercayaan adalah kesediaan untuk menaruh keyakinan pada mitra berdasarkan kemampuan, kejujuran, integritas, serta niat baik dari pihak yang dipercaya (Kotler & Keller dalam Pane & Miftah El Fikri, 2023)	1. *Ability*	1. Kompeten dan efektif 2. Memberikan saran dengan baik 3. Mampu dan terampil 4. Mengusai produk sendiri	Ordinal
		5. *Benevolence*	1. Bersikap jujur 2. Dapat dipercaya 3. Menepati janji	
		4. *Integrity* Sumber: Mayer et al, dalam Hallikainen & Laukkanen (2019)	1. Mengutamakan pelanggan 2. Siap sedia membantu 3. Peduli pada pelanggan	
Keputusan Penggunaan Jasa (Y)	Keputusan penggunaan jasa adalah proses evaluasi dan pemilihan yang dilakukan konsumen dengan mempertimbangkan aspek rasional maupun emosional terhadap layanan (Kotler & Keller dalam Marcelo et al., 2024)		1. Kestabilan pilihan 2. Kecepatan pelayanan 3. Memberi rekomendasi 4. Penggunaan berulang Sumber: Kotler & Keller dalam Kholick & Kaihatu (2021)	Ordinal

Sumber: Data diolah (2025)

3.3 Sumber Data

Ditinjau dari sumbernya, data dalam penelitian ini diklasifikasikan menjadi dua jenis:

1. Data Primer

   Data primer merujuk pada data yang didapatkan langsung oleh peneliti dari sumbernya (Sugiyono, 2022). Data primer ini didapatkan langsung dari responden dengan pemberian kuesioner kepada pengguna jasa kurir Ninja Xpress di Kota Bandung. Kuesioner ini mengandung pernyataan-pernyataan mengenai kualitas layanan, kepercayaan, dan keputusan penggunaan jasa yang dijawab langsung oleh responden.

2. Data Sekunder

   Data sekunder merujuk pada data yang diperoleh melalui perantara, seperti pihak lain atau dokumen, bukan langsung dari sumbernya (Sugiyono, 2022). Data sekunder ini bersumber dari macam-macam referensi seperti pada buku teks, jurnal ilmiah, artikel penelitian, laporan industri, *website* resmi perusahaan, berita *online*, serta berbagai publikasi lain yang berkaitan dengan pembahasan penelitian mengenai kualitas layanan, kepercayaan, dan keputusan penggunaan jasa kurir.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi adalah seluruh objek atau subjek dalam suatu ruang lingkup generalisasi yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya

(Sugiyono, 2022). Menurut Arikunto (2021), populasi adalah keseluruhan subjek penelitian yang dapat berupa individu, objek, maupun berbagai hal yang dapat memberikan informasi untuk penelitian.

Populasi penelitian ini yaitu masyarakat atau konsumen yang menetap di Kota Bandung dan pernah menggunakan jasa kurir Ninja Xpress. Populasi ini dipilih karena mereka telah merasakan langsung penggunaan layanan Ninja Xpress sehingga dapat menghasilkan penilaian yang valid mengenai kualitas layanan dan kepercayaan terhadap perusahaan. Besaran populasi dalam penelitian ini tidak dapat ditentukan secara pasti (*infinite population*).

3.4.2 Sampel

Sampel merupakan separuh dari anggota populasi yang terpilih untuk menggambarkan karakteristik yang menjadi perwakilan populasi tersebut (Sugiyono, 2022). Menurut Sekaran & Bougie (2020), sampel merupakan subset atau bagian dari populasi yang ditentukan melalui pendekatan tertentu sehingga melalui pendekatan tertentu perwakilan populasinya. Dalam mengambil sampel perlu dilakukan melalui metode yang tepat sehingga sampel yang diperoleh mampu merepresentasikan dan mencerminkan keadaan populasi yang sesungguhnya.

Cara penentuan sampel yang diterapkan berupa *purposive sampling* dengan metode *nonprobability sampling*. *Nonprobability sampling* adalah metode penentuan sampel yang tanpa memberi setiap anggota populasi peluang yang setara untuk terpilih sebagai sampel (Sugiyono, 2022),. Sedangkan *purposive sampling* adalah cara pemilihan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2022).

Kriteria responden yang menjadi sampel untuk penelitian ini diataranya:

1. Memiliki domisili atau beraktivitas di Kota Bandung
2. Memiliki usia lebih atau sama dengan 17 tahun (dinilai telah memiliki kemampuan dalam mengambil keputusan secara mandiri)
3. Berkenan mengisi kuesioner penelitian secara sukarela.

Jumlah populasi pengguna layanan kurir Ninja Xpress di Kota Bandung belum dapat dipastikan secara jelas, sebabnya untuk menentukan jumlah sampel ditetapkan dengan memakai rumus Cochran menurut Sugiyono (2022), berikut prhitungannya:

$$n = \frac{z^2 pq}{e^2}$$

Keterangan :
n = Sampel
z = Tingkat kepercayaan 95%, dengan nilai 1,96
p = Proporsi
q = 1-p
e = *Margin error* 5% atau 0,05

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan nilai Z = 1,96, yang berasal dari tabel distribusi normal berdasarkan tingkat kepercayaan 95%. Tingkat kepercayaan tersebut dipilih karena banyak digunakan dalam penelitian sosial dan dianggap mampu memberikan jaminan ketepatan hasil tanpa menuntut jumlah sampel yang terlalu besar. Dengan tingkat kepercayaan 95%, peneliti memiliki keyakinan bahwa

peluang kesalahan dalam pengambilan keputusan dapat ditekan seminimal mungkin.

Selanjutnya, peneliti menetapkan tingkat kesalahan sebesar 5% (e = 0,05). Nilai ini dipilih karena merupakan batas toleransi kesalahan yang lazim digunakan dalam penelitian berbasis survei. Margin kesalahan 5% cukup memadai untuk menghasilkan data yang akurat, namun tetap realistis dalam hal jumlah responden yang harus diperoleh.

Untuk proporsi populasi, peneliti menggunakan nilai probabilitas p = 0,5 dan nilai pelengkapnya q = 0,5. Penetapan angka tersebut dilakukan karena tidak tersedia informasi awal mengenai proporsi sebenarnya. Pemilihan p = 0,5 merupakan pendekatan yang aman, karena nilai ini memberikan tingkat variasi terbesar, sehingga perhitungan ukuran sampel menjadi maksimal dan hasil penelitian tetap representatif.

Berdasarkan nilai-nilai tersebut, rumus Cochran kemudian diaplikasikan sebagai berikut:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(1-0.5)}{(0.05)^2}$$

n = 384,16 yang disesuaikan menjadi 385 responden

Didasarkan hasil perhitungan rumus Cochran diatas, jumlah sampel minimal yang diperlukan adalah 385 responden. Namun, untuk mengantisipasi adanya kuesioner yang tidak lengkap, tidak memenuhi kriteria, atau tidak valid, peneliti akan meningkatkan jumlah kuesioner yang disebarkan menjadi lebih dari 385 responden. Dengan demikian, jumlah data yang dapat dianalisis akan

memenuhi batas minimal sampel yang telah ditetapkan dan dapat meningkatkan validitas serta reliabilitas hasil penelitian.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah bagian penting pada penelitian, mengingat tujuan utamanya adalah untuk memperoleh data (Sugiyono, 2022). Menurut Creswell & Creswell (2022), teknik pengumpulan data harus disesuaikan dengan jenis penelitian dan karakteristik data yang dibutuhkan. Penelitian ini memanfaatkan kuesioner sebagai metodepengumpulan data.

Untuk memperoleh jawaban dari responden, teknik pengumpulan data ini dilakukan dengan menyajikan sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis dalam bentuk kuesioner (Sugiyono, 2022). Instrumen kuesioner dalam penelitian ini berisi pernyataan-pernyataan tertutup yang disusun dengan mengacu pada indikator per variabel, yaitu kualitas layanan, kepercayaan, dan keputusan penggunaan jasa.

Dalam penelitian ini digunakan skala Likert dalam penyusunan kuesioner. Skala ini berfungsi untuk menilai sikap, opini, dan persepsi individu atau kelompok mengenai gejala sosial. Melalui skala ini, variabel terlebih dahulu dipecah menjadi indikator, lalu digunakan sebagai dasar penyusunan instrumen yang berbentuk pernyataan atau pertanyaan.

Kuesioner disebarkan secara daring melalui Google Form dan secara langsung (tatap muka) kepada responden yang sesuai dengan kriteria. Penggunaan kedua metode ini bertujuan untuk memperluas jangkauan responden dan mempercepat proses pengumpulan data.

Tabel 3. 2 Skala Likert

Keterangan	Nilai (skor)
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Data (Sugiyono, 2022)

3.6 Uji Instrumen Penelitian

3.6.1 Uji Validitas

Validitas merupakan indikator yang menggambarkan derajat keakuratan dan kevalidan suatu instrumen (Sugiyono, 2022). Menurut Ghozali (2021), Uji validitas dilakukan untuk menilai bahwa kuesioner benar-benar bisa mengukur variabel yang seharusnya diukur. Suatu kuesioner dapat disebut valid bila tiap pertanyaannya dapat meggambarkan secara benar variabel yang ingin diteliti.

Suatu kuesioner dianggap valid jika pernyataan atau indikator yang digunakan dapat mencerminkan variabel yang hendak diukur. Dalam konteks penelitian ini, maka setiap pernyataan atau indikator harus secara tepat mengungkapkan variabel kualitas layanan, kepercayaan, dan keputusan penggunaan jasa.

Validitas instrumen diukur dengan menggunakan indikator korelasi (r) *bivariate* antara skor tiap item pernyataan dengan total keseluruhan skor variabel. Apabila koefisien korelasi tersebut signifikan, maka indikator tersebut dikatakan valid. Pengujian validitas dapat dilakukan dengan koefisien korelasi, melalui rumus *product moment pearson* berikut:

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

Keterangan

r = Koefisien validitas butir pernyataan/pertanyaan yang dicari

$\sum X$ = Jumlah skor *item*

$\sum Y$ = Jumlah skor keseluruhan (total *item*)

n = Banyaknya data

kaidah keputusannya adalah:

1. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ artinya valid (dengan tingkat signifikan 5%)

2. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ artinya tidak valid (dengan tingkat signifikan 5%)

3.6.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan indikator yang bertujuan untuk menilai kestabilan dan konsistensi kuesioner dalam mengukur variabel atau konstruk (Ghozali, 2021). Suatu kuesioner dianggap andal dan reliabel apabila respons responden pada setiap pernyataan menunjukkan kestabilan hasil dari waktu ke waktu. Menurut Sekaran & Bougie (2020), reliabilitas berguna untuk menilai tingkat kestabilan internal pada indikator-indikator dalam suatu variabel yang mencerminkan sejauh mana setiap indikator mampu mengindikasikan konstruk yang sama.

Metode Cronbach's Alpha digunakan dalam penelitian untuk mengukur reliabilitas. Menurut Ghozali (2021), suatu konstruk disebut reliabel jika mendapatkan angka *Cronbach's Alpha* > 0,60. Sementara menurut Sekaran & Bougie (2020), tingkatan reliabilitas dengan metode *Alpha Cronbach* diukur berdasarkan skala 0 sampai 1.

Rumus *Cronbach's Alpha* menurut Sugiyono (2022):

$$a = (\frac{k}{k-1})(\frac{Sr_{2-\sum si_2}}{Sx^2})$$

Dengan:

a = Koefisien realibilitas *alpha Cronbach*

K = Jumlah *item* pertanyaan yang diuji

$\sum si_2$ = Jumlah varian skor *item*

Sx^2 = Varian skor-skor test (seluruh *item* K)

3.7 Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik dilakukan guna memastikan model regresi yang dipakai pada penelitian sesuai dengan asumsi klasik tanpa adanya penyimpangan. Menurut Ghozali (2021), Uji Asumsi Klasik harus memenuhi persyaratan Regresi Linear Berganda meliputi pengujian berikut ini:

3.7.1 Uji Normalitas

Dalam model regresi, uji normalitas digunakan untuk melihat apakah residual atau variabel pengganggu mengikuti distribusi normal (Ghozali, 2021). Menurut Santoso (2020), data yang dinilai baik adalah data yang menunjukkan pola distribusi normal atau hampir normal. Sebagaimana diketahui, pelaksanaan Uji t dan Uji F mengharuskan nilai residual berdistribusi normal. Bila asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak, yaitu:

1. Analisis Grafik *Normal Probability Plot*

   Normalitas dapat diketahui melalui grafik *Normal* P-Plot dengan melihat distribusi titik-titik data terhadap garis diagonal (Ghozali, 2021). Acuan pengambilan keputusannya adalah:

   a. Model regresi dianggap memenuhi asumsi bila distribusi titik-titik data berada di sekitaran garis diagonal dan searah dengan garis tersebut.
   b. Sebaliknya, model regresi tidak memenuhi asumsi bila penyebaran titik yang menjauh dan tidak ikuti garis diagonal

2. Uji Statistik Monte Carlo

   Selain melalui grafik, normalitas residual juga dapat diuji menggunakan pendekatan statistik dengan metode Monte Carlo. Kriteria pengambilan keputusan dalam metode ini adalah:

   a. Ketika nilai signifikansi (VR) berada di atas 5%, maka residual dinyatakan berdistribusi normal.

   b. Ketika nilai signifikansi (VR) kurang atau sama dengan 5%, maka residual dinyatakan tidak memiliki distribusi normal.

3.7.2 Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas dilakukan untuk memastikan apakah terdapat hubungan dianatara variabel independen dalam model regresi (Ghozali, 2021). Kriteria model regresi yang bagus adalah tidak adanya hubungan diantara variabel independent. Menurut Santoso (2020), jika variabel independen saling berkorelasi,

maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol.

Keberadaan multikolinearitas dalam model regresi dapat dideteksi melalui nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Menurut Ghozali (2021), nilai *cut off* yang biasanya digunakan untuk menunjukkan multikolinearitas adalah:

Kriteria pengujian:

1. Jika nilai *Tolerance* > 10% dan nilai VIF < 10, artinya tidak terjadi multikolinearitas
2. Jika nilai *Tolerance* < 10% dan nilai VIF > 10, artinya terjadi multikolinearitas

3.7.3 Uji Autokorelasi

Berdasarkan pendapat Ghazali (2021) Uji Autokorelasi digunakan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara error pada periode t dengan error atau kesalahan pengganggu pada periode t-1 dalam model regresi linear. Apabila didapatkan korelasi, artinya dinamakan terjadinya *problem* autokorelasi. Munculnya autokorelasi disebabkan oleh adanya keterkaitan antar data pengamatan secara berurutan berdasarkan waktu. Permasalahan ini muncul akibat ketergantungan residual yang tidak bersifat bebas antar observasi. Model regresi yang layak ditandai dengan tidak adanya autokorelassi pada regresi. Uji Durbin-Watson salah satu yang sering digunakan dalam mendeteksi autokorelasi, dengan hipotesis sebagai berikut:

Ho berarti tidak ada autokorelasi ($r = 0$)

H_a berarti ada autokorelasi ($r \neq 0$)

Tabel 3. 3 Pengambilan Keputusan Autokorelasi

No	Hipotesis Nol	Keputusan	Jika
1	Tidak ada autokorelasi positif	Tolak	$0 < d < dl$
2	Tidak ada autokorelasi positif	*No decision*	$dl \leq d \leq du$
3	Tidak ada korelasi negaatif	Tolak	$4 - l < d < 4$
4	Tidak ada korelasi negatif	*No decision*	$4 - du \leq d \leq 4 - dl$
5	Tidak ada autokorelasi, positif atau negatif	Tidak ditolak	$du < d < 4 - du$

Sumber: Data (Ghozali, 2021)

3.7.4 Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas dilakukan guna mengidentifikasi keberadaan perbedaan varians residual dalam model regresi antar observasi (Ghozali, 2021). Apabila varians residual antar pengamatan bersifat konstan, kondisi tersebut disebut homoskedastisitas, sedangkan jika variansnya berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang andal adalah model yang memenuhi kondisi homoskedastisitas atau tidak mengalami heteroskedastisitas.

Heteroskedastisitas dapat diketahui melalui beberapa metode berikut

1. Analisis Grafik Scatterplot

   Menurut Ghozali (2021), deteksi keberadaan atau ketiadaan heteroskedastisitas dapat ditentukan dengan memperhatikan pola penyebaran pada grafik *scatterplot* diantara SRESID dan ZPRED.

   Dasar analisis:

   a. Apabila titik-titik menunjukkan pola tertentu, seperti menyusun pola yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas

b. Apabila tidak ada pola yang jelas dan tersebar secara acak tanpa pola yang jelas di sekitar angka 0 pada sumbu Y, maka tidak mengalami heteroskedastisitas

2. Uji Glejser

Menurut Santoso (2020), Uji Glejser dilakukan melalui regresi antara nilai absolut residual terhadap variabel independen.

Kriteria pengujian:

a. Nilai signifikansi yang melebihi 0,05 berarti tidak terdapat heteroskedastisitas

b. Nilai signifikansi yang kurang dari 0,05 berarti terdapat heteroskedastisitas

3.7.5 Uji Linearitas

Tujuan uji linearitas adalah untuk memastikan apakah terdapat hubungan linear diantara variabel independen dengan variabel dependen atau tidak (Ghozali, 2021). Menurut Santoso (2020), Uji Linearitas dapat dilakukan melalui penggunaan Uji *Lagrange Multiplier* atau dengan melihat grafik *scatterplot*.

Dalam penelitian ini, Uji Linearitas dilakukan dengan menggunakan Uji *Test for Linearity* dengan SPSS. Hipotesis yang digunakan:

H_0: Hubungan linear antara variabel independen dengan variabel dependen

H_a: Hubungan yang tidak linear antara variabel independent dengan variabel dependen

Kriteria pengujian:

1. Jika nilai signifikansi pada *Linearity* < 0,05, maka hubungan antara variabel adalah linear

2. Jika nilai signifikansi pada *Linearity* > 0,05, maka keterkaitan antara variabel tidak linear

3.8 Rancangan Analisis Data

3.8.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah teknik statistik untuk pengolahan data yang bertujuan untuk menggambarkan atau menjelaskan data yang telah dikumpulkan. Teknik ini tidak bertujuan untuk membuat kesimpulan umum atau melakukan generalisasi (Sugiyono, 2022). Menurut Sekaran & Bougie (2020), Analisis deskriptif memberikan gambaran tentang karakteristik variabel penelitian seperti mean, modus, median, nilai maksimum, minimum dan standar deviasi.

Analisis Deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan pandangan responden terhadap variabel Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Keputusan Penggunaan Jasa. Data yang telah dikumpulkan melalui kuesioner akan diolah dan diinterpretasikan menggunakan kriteria penilaian berdasarkan rentang skor.

Langkah-langkah dalam Analisis Deskriptif:

1. Tabulasi Data

Data hasil kuesioner ditabulasi dan diberi skor sesuai dengan skala Likert yang digunakan.

Tabel 3. 4 Pemberian Nilai Scoring

Item	**Penilaian Responden**				**Skor Total**		**%**
SS = 5 F Skor	S = 4 F Skor	N = 3 F Skor	TS = 2 F Skor	STS = 1 F Skor	Skor Aktual	Skor Ideal	
Skor Total Variabel							

Sumber: Data (Sugiyono, 2022)

2. Perhitungan Skor

Skor Ideal = Jumlah Responden *x* Jumlah *Item* Pertanyaan *x*5

Skor Total $= \frac{Skor\ Aktual}{Skor\ Ideal}\ x\ 100\%$

3. Penentuan Rentang Skala

Untuk menentukan kategori interpretasi skor, digunakan perhitungan rentang skala sebagai berikut:

Indeks Maksimal = 5

Indeks Minimal = 1

Persentase Indeks Maksimal = Jumlah Responden / Jumlah Pernyataan x 100%

$= \frac{5}{5}$ x 100%

= 100%

Persentase Indeks Minimal = Jumlah Responden / Jumlah Pernyataan x 100%

$= \frac{1}{5}$ x 100%

= 20%

Jarak Interal = % Indeks Maks - % Indeks Min / Kategori

= (100% - 20%) / 5

= 16%

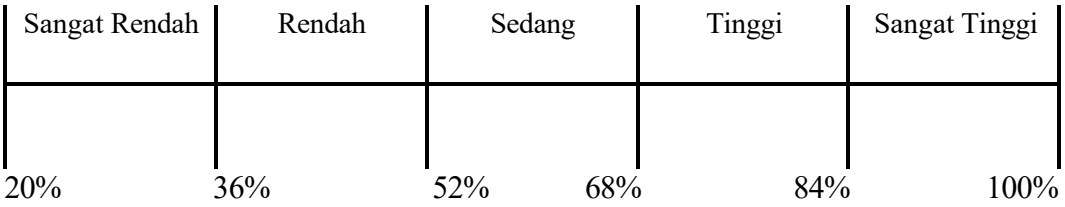
Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus tersebut, dapat ditentukan klasifikasi skor responden sebagaimana disajikan pada Tabel 3.5

Tabel 3. 5 Kategori Interpretasi Skor

Hasil Perhitungan	Kategori
20% - 36%	Sangat rendah
36% - 52%	Rendah
52% - 68%	Sedang
68% - 84%	Tinggi
84% - 100%	Sangat Tinggi

Sumber: Data (Sugiyono, 2022)

Adapun jumlah skor tanggapan responden tersebut dapat digambarkan secara kontinum yaitu:



Gambar 3. 1 Kategorisasi Skala Penilaian Responden

3.8.2 Analisis Verifikatif

Analisis Verifikatif adalah jenis penelitian yang ditujukan untuk menguji kebenaran teori dan menghasilkan kesimpulan ilmiah terkait diterima atau ditolaknya status suatu hipotesis (Sugiyono, 2022). Dalam penelitian ini, Analisis Verifikatif digunakan untuk menguji hipotesis mengenai pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Keputusan Penggunaan jasa kurir Ninja Xpress di Kota Bandung.

3.9 Rancangan Uji Hipotesis

3.9.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut Ghozali (2021), Regresi Linear Berganda merupakan teknik analisis yang bertujuan mengkaji pengaruh ebih dari satu variabel independent terhadap satu variabel dependen. Melalui model regresi linear berganda, dapat diketahui keterkaitan antara variabel independen dan dependen serta besarnya pengaruh yang ditimbulkan oleh antar variabel. Persamaan regresi linear berganda di penelitian ini adalah:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen Y (keputusan pembelian)

a = Nilai konstans

$\beta 1$ = Koefisien regresi untuk variabel inovasi produk

$\beta 2$ = Koefisien regresi untuk variabel Electronic Word of Mouth

$X1$ = Variabel independen X1 (inovasi produk)

$X2$ = Variabel independen X2 (Electronic Word of Mouth)

e = Standard Error

3.9.2 Uji Signifikan Parsial (Uji t)

Menurut Ghozali (2021), Uji t (Parsial) yaitu suatu pengujian yang bertujuan untuk mengetahui apakah koefisien regresi dari masing-masing variabel independen signifikan atau tidak. Uji statistik t dilakukan untuk menunjukkan

sejauh mana pengaruh masing-masing variabel independen secara individu dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Tujuan pengujian ini adalah untuk menentukan sejauh mana pengaruh satu variabel bebas (Kualitas Layanan dan Kepercayaan) dalam menjelaskan variasi variabel terikat (Keputusan Penggunaan Jasa) secara terpisah.

Rumus untuk mencari t tabel:

$$t \text{ tabel} = t\ (\alpha/2;\ n - k - 1)$$

Keterangan :

α = Level signifikan 5% (0,05)

n = Jumlah sampel

k = Jumlah variabel x

Berikut kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis berdasarkan nilai t:

1. t hitung > t tabel dan signifikansi < α = 5%, maka H_0 ditolak atau ada pengaruh variabel X terhadap Y.
2. t hitung ≤ t tabel dan signifikansi ≥ α = 5%, maka H_0 diterima atau tidak ada pengaruh variabel X terhadap Y.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa apabila H_0 diterima, maka terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen dan variabel dependen. Sebaliknya, jika H_0 ditolak, maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan di antara keduanya. Nilai signifikansi (Sig) untuk setiap variabel diperoleh dari hasil analisis regresi menggunakan program SPSS, dengan tingkat signifikansi yang ditetapkan sebesar 0,05 (α = 5%).

3.9.3 Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Menurut Ghozali (2021), Pengujian Uji F dilakukan untuk mengkaji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan atau bersama-sama. Pengaruh tersebut diuji pada tingkat signifikansi (*alpha* 5%). Adapun metode penentuannya adalah dengan melihat jika nilai signifikan < 0,05 dan F hitung > F tabel, maka terdapat pengaruh signifikan secara simultan.

Rumus untuk mencari F tabel:

$$F = f(k;n-k)$$

Keterangan:

k = Jumlah variabel bebas

n = Jumlah sampel

Kriteria pengujian:

1. Ho ditolak dan Ha diterima bila F hitung > F tabel, yang berarti terdapat pengaruh secara bersama-sama antara variabel X terhadap variabel terikat Y.
2. Ho diterima dan Ha ditolak bila F hitung ≤ F tabel, yang berarti tidak terdapat pengaruh simultan antara variabel X terhadap variabel Y.

Hipotesis penelitian untuk uji simultan:

H_3: Terdapat pengaruh positif dan signifikan Kualitas Layanan dan Kepercayaan secara simultan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa kurir Ninja Xpress di Kota Bandung.

3.9.4 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Ghozali (2021), Koefisien Determinasi (R^2) pada dasarnya menunjukkan kemampuan suatu model dalam menerangkan variasi pada variabel dependen. Nilai Koefisien Determinasi berkisar pada rentang antara 0 dan 1. Apabila nilai R^2 rendah berarti bahwa keterbatasan kemampuan variabel independent dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Sebaliknya, nilainya mendekati 1 berarti mengindikasikan bahwa variabel independen hampir sepenuhnya mampu menjelaskan variasi variabel dependen

Pengujian koefisien determinasi dilakukan dengan menggunakan rumus berikut:

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

Keterangan:

KD = Koefisien Determinasi

R^2 = Koefisien korelasi kuadrat

100% = Persentase

Ketentuan untuk melakukan analisis koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

1. Nilai Koefisien Determinasi yang dekat dengan angka nol (0), artinya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen masih lemah
2. Nilai Koefisien Determinasi yang dekat dengan angka satu (1), artinya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen bersifat kuat.