

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Metode Penelitian

Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian ini yaitu penelitian penjelasan. Sifat penelitian ini menggunakan metode korelasi, dimana sifat metode ini akan menjelaskan hubungan antara variabel yang diteliti. Tujuan saya menggunakan sifat penelitian ini yaitu untuk menguji tingkat korelasi antara perubahan faktor dan perubahan faktor yang tidak terkait. Penelitian ini menggunakan Teknik pengumpulan data survei dengan menggunakan kuesioner yang akan dibagikan kepada pelanggan jasa *Travel Agent* di Tangerang Selatan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan *Travel Agent* di Tangerang Selatan. Jumlah responden untuk penelitian ini adalah sebanyak 50 responden. Variabel dalam penelitian ini terdiri oleh variabel kepercayaan dan persepsi sebagai variabel bebas, variabel niat pelanggan menggunakan kembali sebagai variabel terikat.

3.2. Definisi Operational Variabel

Kepercayaan (X_1), Kepercayaan merupakan keyakinan konsumen yang diyakini memiliki kualitas jasa *travel agent* dan mendapatkan keuntungan darinya. Indikatornya adalah sebagai berikut mengutamakan konsumen dan konsisten dengan komitmennya kepada konsumen sehingga dapat segera terwujud, memenuhi kebutuhan konsumen, kualitas atau kekuatan yang dimiliki perusahaan/pemasar untuk meningkatkan kepercayaan konsumen.

Persepsi (X_2). Persepsi konsumen diartikan sebagai proses dimana individu dapat mengatur dan menafsirkan indera mereka untuk memberi makna pada lingkungan. terdapat tiga indikator persepsi meliputi:

- a. Seleksi, yaitu perilaku yang telah memperhatikan rangsangan tertentu di lingkungan jasa *Travel Agent*.
- b. Organisasi, yaitu setelah menyeleksi sebuah informasi dari lingkungannya, kemudian diorganisasikan dengan

menggabungkannya untuk membentuk pemahaman atas produk atau jasa yang ditawarkan oleh *Travel Agent*.

- c. Interpretasi, yaitu proses subjektif dari persepsi dengan cara yang bisa dimengerti setelah membentuk pemahaman individu tersebut akan dievaluasi.

Niat pelanggan menggunakan kembali (Y). Niat menggunakan kembali merupakan pengguna sistem yang akan terus menggunakan layanan atau jasa di *Travel Agent*. Indikatornya adalah sebagai berikut mempertimbangkan penggunaan, penggunaan di masa mendatang, penggunaan lanjutan dan preferensi.

3.3. Teknik Analisis Data

Analisa data dalam penelitian ini yaitu dengan menggabungkan uji t (Parsial) dan uji F (Simultan) dengan analisis regresi linear berganda sebagai teknik analisis dalam penelitian dan dapat menguji kebenaran data dalam penelitian ini.