

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Strategi Penelitian**

Strategi penelitian yang digunakan yaitu dengan menggunakan metode penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan antara dua variabel atau lebih. Metode ini digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan dan kepercayaan pengguna jasa pengiriman paket PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Jakarta.

Dalam melakukan penelitian ini, penulis menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode survei. Menurut Sugiyono (2017:6) metode survei digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang ilmiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, tes, dan wawancara.

#### **3.2. Populasi dan Sampel**

##### **3.2.1. Populasi Penelitian**

Menurut Sugiyono (2016:80) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi adalah sekelompok objek yang ditentukan melalui kriteria tertentu dan dapat dikategorikan ke dalam objek tersebut berupa manusia, dokumen-dokumen yang dapat dianggap sebagai objek penelitian. Sedangkan yang dimaksud dengan sasaran populasi adalah objek penelitian yang akan digunakan untuk menjadi sasaran penelitian. Penentuan populasi merupakan tahapan penting dalam penelitian. Populasi dapat memberikan informasi atau data yang berguna bagi suatu penelitian.

Berdasarkan definisi diatas, maka populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat umum yang pernah menggunakan jasa pengiriman paket PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di kota Jakarta.

### 3.2.2. Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:81) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar, peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul *representative* (mewakili).

Menurut Sugiyono (2016:81) teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel, untuk menentukan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, penulis menggunakan metode *Non Probability Sampling* dengan jenis *Purposive Sampling*.

Menurut Sugiyono (2016:85) *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Alasan pemilihan sampel dengan *purposive sampling* adalah karena tidak semua sampel memiliki kriteria sesuai dengan yang penulis tentukan. Adapun kriteria yang dijadikan sebagai sampel penelitian adalah:

1. Masyarakat umum yang pernah menggunakan jasa pengiriman paket JNE *Express* minimal dua kali.
2. Bertempat tinggal di kota Jakarta.

Karena jumlah populasi masyarakat umum Jakarta yang menggunakan jasa pengiriman JNE *Express* tidak dapat ditentukan atau tak terhingga, maka penulis menggunakan rumus dari Rao Purba (dalam Prastiwi, 2015:40) yaitu:

$$n = \frac{Z^2}{4(Moe)^2}$$

Keterangan:

$n$  = Ukuran sampel

$Z$  = 1.96 score pada tingkat signifikansi tertentu (derajat keyakinan ditentukan 95%)

$Moe$  = Margin of eror, tingkat kesalahan maksimum adalah 10%

Dengan menggunakan rumus diatas, maka dapat diperoleh perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{1.96^2}{4(10\%)^2} = 96.04$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas dapat diketahui jumlah sampel sebesar 96.04 sampel, untuk mempermudah dalam penelitian maka sampel dapat dibulatkan menjadi 100 sampel.

### 3.3. Data dan Metode Pengumpulan Data

#### 3.3.1. Data

Data adalah semua keterangan yang dijadikan responden maupun yang berasal dari dokumen, baik dalam bentuk statistik atau dalam bentuk lainnya guna untuk keperluan dalam penelitian.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2015). Data primer dapat bersumber dari responden individu, kelompok, bahkan internet jika kuesioner disebarakan melalui internet Sekara (dalam Hartanto, 2016). Dalam penelitian ini data primer diperoleh melalui kuesioner yang diberikan kepada responden yang menggunakan jasa pengiriman paket di Kota Jakarta secara online melalui *google form*. Di dalam kuesioner terdapat daftar pertanyaan atau pernyataan dimana setiap responden diminta untuk memberikan penilaian sesuai dengan petunjuk yang terdapat di dalam kuesioner tersebut.

#### 3.3.2. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan dari penelitian adalah mendapatkan data (Sugiyono, 2014:401). Adapun cara untuk memperoleh data dan informasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kuesioner / Angket

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan melakukan penyebaran seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada seluruh masyarakat umum yang berada di kota Jakarta. Pengumpulan data ini didasarkan atas dasar jawaban atau tanggapan responden terhadap pertanyaan atau pernyataan yang diajukan peneliti.

2. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah kegiatan untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang menjadi obyek penelitian. Informasi tersebut dapat diperoleh dari buku-buku, skripsi atau tesis, ensiklopedia, internet, jurnal maupun sumber-sumber lainnya.

### 3.4. Operasional Variabel

1. Variabel Independen (X)

Menurut Sugiyono (2016:39) variabel independen sering disebut sebagai variabel *stimulus*, *predictor*, *antecedent*. Dalam Bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi perubahannya dan timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel Independen dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas.

2. Variabel Dependen (Y1)

Menurut Sugiyono (2016:39) variabel dependen (terikat) merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Variabel Dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pelanggan.

3. Variabel Intervening (Y2)

Menurut Sugiyono (2016:39) variabel intervening adalah variabel yang secara teoritis mempengaruhi hubungan yang tidak langsung dan tidak

dapat diamati dan diukur. Variabel ini merupakan variabel penyela/antara yang terletak diantara variabel independen dan dependen, sehingga variabel independen tidak langsung mempengaruhi berubahnya atau timbulnya variabel dependen. Variabel Intervening dalam penelitian ini adalah Kepercayaan.

Untuk melakukan pengujian dalam penelitian ini, peneliti ini membutuhkan indikator-indikator dari setiap variabel yang diteliti yaitu sebagai berikut:

**Tabel 3.1.**

Indikator Penelitian

Variabel	Indikator	Sub indikator	No. item
Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> )	Berwujud (Tangible)	Keadaan fisik gedung, sarana, serta karyawan dalam keadaan baik	1,2,3,4
	Empati (Emphati)	Memahami kebutuhan spesifik dengan memperhatikan konsumen	5,6,7
	Cepat Tanggap (Responsiveness)	Kesigapan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan	8,9,10,11
	Keandalan (Reliability)	Mampu memberikan pelayanan sesuai janjinya	12,13,14
	Kepastian (Assurance)	Memberikan jaminan dan rasa aman kepada pelanggan	15,16,17

Sumber : Tjiptono (2016)

Variabel	Indikator	Sub indikator	No. item
Harga (X <sub>2</sub> )	Keterjangkauan harga	Harga terjangkau untuk semua kalangan sesuai produk yang digunakan	18,19

	Kesesuaian harga dengan kualitas produk	Harga sesuai dengan kualitas pelayanan	20,21
	Kesesuaian harga dengan manfaat	Harga sesuai dengan manfaat yang di berikan	22,23
	Harga sesuai kemampuan/ Daya saing harga	Harga bersaing dan lebih murah	24,25

Sumber : Kotler & Armstrong (2016)

Variabel	Indikator	Sub indikator	No. item
Fasilitas (X <sub>3</sub> )	Perencanaan spasial	Penataan ruang/tempat pelayanan yang baik	26,27
	Perencanaan ruangan	Penempatan perlengkapan dan perabotannya	28,29
	Perlengkapan/perabotan	Kelengkapan peralatan yang memadai	30,31,32
	Tata cahaya dan warna	Penataan cahaya dan warna ruangan sesuai	33,34
	Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis	Penampilan visual yang menunjang pelayanan	35,36,37

Sumber : Tjiptono (2011)

Variabel	Indikator	Sub indikator	No. item
Kepuasan pelanggan (Y <sub>1</sub> )	Kesesuaian harapan	Pelayanan sesuai dengan yang diharapkan pelanggan	38,39,40
	Minat berkunjung kembali	Kesediaan berkunjung kembali atau	41,42,

		menggunakan kembali jasa	
	Kesediaan merekomendasikan	Merekomendasikan pada orang lain	43,44

Sumber : Tjiptono (2014)

Variabel	Indikator	Sub indikator	No. item
Kepercayaan (Y <sub>2</sub> )	Ketulusan (Benevolence)	Memberikan perhatian kepada pelanggan	45,46,47
	Kemampuan (Ability)	Mampu memberikan jaminan keamanan	48,49,50
	Integritas (Integrity)	Kualitas jasa dapat dipercaya	51,52,53

Sumber : Mayer et al., (2015)

Instrument penelitian ini diukur menggunakan skala *likert* sebagai skala untuk menunjukkan sikap. Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2016:93). Dimana jawaban setiap item instrumen mempunyai bobot nilai seperti tercantum pada tabel 3.2. berikut ini:

**Tabel 3.2.**

Skala likert untuk Instrumen Penelitian

No	Pernyataan	Bobot Nilai
1	Sangat Setuju (SS)	4
2	Setuju (S)	3
3	Tidak Setuju (TS)	2
4	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Sugiyono (2016)

### 3.5. Metode Analisis Data

Teknik analisis data adalah kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan (Sugiyono, 2016:147).

Pengolahan dan penyajian data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan aplikasi SmartPLS 3.0.

#### 3.5.1. Alat Analisis Statistik Data

##### 3.5.1.1. Analisis Structural Equation Modeling (SEM)

Metode pengolahan data dalam penelitian ini adalah dengan persamaan permodelan *structural equation modeling* (SEM). Permodelan SEM merupakan pengembangan lebih lanjut dari path analysis (analisis jalur), pada metode SEM hubungan kausalitas antar variabel eksogen dan variabel endogen dapat ditentukan secara lebih lengkap (Abdullah, 2015). Dengan menggunakan SEM tidak hanya hubungan kausalitas (langsung dan tidak langsung) pada variabel atau konstruk yang diamati bisa terdeteksi, tetapi juga komponen-komponen yang berkontribusi terhadap pembentukan konstruksi itu dapat ditentukan besarnya. Dengan demikian, hubungan kausalitas diantara variabel atau konstruk menjadi lengkap dan akurat.

##### 3.5.1.2. Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

*Outer model* sering disebut juga (*outer relation* atau *model measurement*) yang mendefinisikan bagaimana setiap blok indikator berhubungan dengan variabel latennya. Model pengukuran (*outer model*) digunakan untuk menilai validitas dan reabilitas model. Pengujian dalam *outer model* adalah sebagai berikut:

- a. Convergent Validity

*Convergent validity* dari *measurement model* dapat dilihat dari korelasi antara skor indikator dengan skor-skor variabelnya. Untuk menguji *convergent validity* digunakan nilai *outer loading* atau *loading factor*. Suatu indikator dinyatakan valid atau memenuhi *convergent validity* apabila memiliki nilai *outer loading*  $> 0,7$ . Ghozali dan Latan (2015) mengungkapkan bahwa *convergent validitas* berhubungan dengan prinsip pengukur-pengukur (manifest variabel) konstruk yang berbeda seharusnya tidak berkorelasi tinggi.

b. Discriminant Validity

*Discriminant validity* dari model pengukuran dengan refleksif indikator dinilai berdasarkan *cross loading* pengukuran dengan konstruk. Menurut Ghozali dan Latan (2015) metode discriminant validity adalah dengan menguji validitas discriminant dengan indikator refleksif yaitu dengan melihat nilai *cross loading* untuk setiap variabel harus  $> 0,07$ . Selain itu, cara lain yang dapat digunakan untuk melihat model yang mempunyai *discriminant validity* adalah dengan membandingkan nilai *square root of Average Variance Extracted* (AVE) setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk lainnya dalam model.

c. Composite Reliability

Mengukur reabilitas suatu konstruk dengan indikator refleksif dapat dilakukan dengan cara mengukur nilai *Composite Reliability*. *Composite Reliability* mengukur nilai sesungguhnya reliabilitas suatu konstruk. Suatu konstruk dikatakan reliabel jika nilai *composite reliability* harus  $> 0,07$  (Abdillah dan Hartono, 2015:196).

### 3.5.1.3. Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

*Inner model* adalah spesifikasi hubungan antar variabel laten (*structural model*) yang menggambarkan hubungan antar variabel laten berdasarkan teori substantif penelitian. Model struktural dievaluasi dengan menggunakan R-square untuk konstruk dependen, Stone-Geisser Q-square test untuk *predictive relevance* dan uji t serta signifikansi dari koefisien

parameter jalur struktural. Berikut metode pengujian model struktural yaitu:

a. R-Square ( $R^2$ )

R-square dilihat dari nilai variabel endogen sebagai kekuatan prediksi dari model struktural. Perubahan nilai  $R^2$  dapat digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel laten eksogen tertentu terhadap variabel laten endogen apakah memiliki pengaruh yang substantif. Nilai R-square 0,75, 0,50, dan 0,25 dapat disimpulkan bahwa model kuat, moderat dan lemah (Hair *et al.*, dalam Ghozali dan Latan, 2015). Ini berarti bahwa semakin tinggi nilai  $R^2$  maka semakin baik model prediksi dan model penelitian yang diajukan.

b.  $Q^2$  Predictive Relevance

Menurut Noor (2014:149) untuk mengukur seberapa baik nilai observasi yang dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya maka dapat menggunakan  $Q^2$  *predictive relevance* atau koefisien determinasi total pada analisis jalur (mirip  $R^2$  pada regresi). Nilai  $Q^2 > 0$  menunjukkan bahwa model mempunyai *predictive relevance*, sedangkan nilai  $Q^2 < 0$  menunjukkan bahwa model kurang memiliki *predictive relevance* (Ghozali dan Latan, 2015).

c. Quality Index

PLS *path modelling* dapat mengidentifikasi criteria global optimization untuk mengetahui *goodness of fit* dengan *Gof index*. *Goodness of fit* atau *Gof index* yang dikembangkan oleh Tenenhaus *et al.*, 2004 digunakan untuk mengevaluasi model pengukuran dan model struktural disamping itu, menyediakan pengukuran sederhana untuk keseluruhan dari prediksi model. Kriteria nilai GoF adalah 0,10 (GoF small), 0,25 (GoF medium) dan 0,36 (GoF large) (Ghozali dan Latan, 2015).

d. Uji Hipotesis

Selanjutnya hasil penelitian akan di uji dengan uji T-*test* dengan menggunakan metode *bootstrapping*. Tujuannya adalah memungkinkan berlakunya data terdistribusi bebas, tidak

memerlukan asumsi distribusi normal dan tidak membutuhkan sampel yang besar (minimum 30 sampel). Ada dua jenis pengujian hipotesis dengan *T-test* di dalam penelitian ini, yaitu hipotesis secara parsial dan hipotesis secara simultan. Berikut cara pengujian hipotesis tersebut:

– Pengujian hipotesis secara parsial

Nilai koefisien *path* atau *inner model* menunjukkan tingkat signifikansi dalam pengujian hipotesis. Adapun skor atau nilai *T-statistic* harus lebih dari 1,96 untuk hipotesis dua ekor (two-tailed) dan diatas 1,64 untuk hipotesis satu ekor (one-tailed) untuk pengujian hipotesis pada alpha 5% dan power 80%. Nilai *T-statistic* ini di dapatkan dari proses *bootstrapping* (Abdillah dan Hartono, 2015:197).

– Pengujian hipotesis secara simultan

Pengujian hipotesis secara simultan dalam SmartPLS dapat dilihat pada hasil *indirect effect*, dimana tidak pada koefisien karna pada efek moderasi tidak hanya dilakukan pengujian efek langsung (*direct effect*) variabel independent ke variabel dependen, tetapi juga hubungan interaksi antara variabel independent dan variabel dependen, tetapi juga hubungan interaksi antara variabel independent dan variabel moderasi terhadap variabel dependen. Karena itu *indirect effect* digunakan untuk melihat efek dari adanya variabel intervening yang menghuungkan variabel ndependen dengan variabel dependen dimana hasil literasi bootstrapping harus memperoleh nilai *T-statistic* variabel moderasi lebih sama dengan dari 1,96 agar dapat dikatakan termediasi penuh (Abdillah dan Hartono, 2015:231).