

BAB III METODA PENELITIAN

3.1. Strategi Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah ditetapkan, maka penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan metoda survei. Penelitian dengan pendekatan kuantitatif menurut Sugiyono (2016 : 7) adalah metoda penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme yaitu adanya hubungan gejala bersifat sebab akibat, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sample tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif / statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Metoda survei menurut Sugiyono (2016 : 9) adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan-hubungan antar variabel. *Time Horizon* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *cross-sectional* artinya informasi yang dikumpulkan hanya sekali walaupun mungkin dilakukan dalam satu periode tertentu sehingga sering dikenal dengan *One-shot*. Dengan mengacu kepada masalah penelitian, maka metoda penelitian yang dirancang untuk penelitian ini adalah bertujuan untuk mencari hubungan antara variabel kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan PT. Pegasus, Tanah Abang, Jakarta.

3.2. Populasi Dan Sampel

3.2.1. Populasi Penelitian

Menurut Sugiyono (2016:61) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dari penelitian ini adalah pelanggan atau pengguna jasa

PT. Pegasus Trans Nusantara, karena penelitian ini merupakan penelitian tentang persepsi kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan PT. Pegasus Trans Nusantara

Tabel 3.1. Tabel proporsi dari jumlah populasi

Gedung	Jumlah Populasi	Komposisi
Pusat Grosir Mega Tanah Abang (PGMTA)	951	14,78%
Blok A Tanah Abang	2.195	34,12%
Blok B Tanah Abang	1.572	24,45%
Blok E Tanah Abang	718	11,17%
Blok F Tanah Abang	996	15,48%
Jumlah	6.432	100%

Sumber: Database PT. Pegasus Trans Nusantara, 5 Agustus 2020

3.2.2. Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono (2016:62) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karna keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Teknik *sampling* yang digunakan adalah *probability sampling*. Menurut Sugiyono (2016:63), *probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel, yang berkonsentrasi pada *proportionate stratified random sampling*. Menurut Sugiyono (2016:64), teknik ini digunakan apabila populasi mempunyai anggota/unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proposional. Penulis menggunakan rumus Slovin dalam perhitungan sampel dengan tingkat kesalahan sebesar 10%, berikut rumus Slovin yang dikemukakan oleh Riduwan dan kuncoro (2012: 14):

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

Dimana:

n = Ukuran Sampel

N= Ukuran Populasi

e = Batas Toleransi Kesalahan (*error tolerance*)

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dengan menggunakan rumus Slovin, ukuran sampel dapat dihitung sebagai berikut:

$$n = \frac{6.432}{1 + 6.432(10\%)^2}$$

$$n = 98,47$$

Jadi, sampel untuk penelitian ini adalah 99 responden. Berdasarkan perhitungan jumlah sampel pada penelitian ini, maka dapat disusun komposisi jumlah sampel pada masing-masing gedung.

Tabel 3.2 Jumlah Komposisi Sampel

Gedung	Jumlah Populasi	Komposisi
Pusat Grosir Mega Tanah Abang (PGMTA)	951	951 : 6432 x 100 = 15 responden
Blok A Tanah Abang	2.195	2.195 : 6.432 x 100 = 34 responden
Blok B Tanah Abang	1.572	1.572 : 6.432 x 100 = 24 responden
Blok E Tanah Abang	718	718 : 6.432 x 100 = 11 responden
Blok F Tanah Abang	996	996 : 6.432 x 100 = 15 responden
Jumlah	6.432	99 responden

3.3. Data Dan Metoda Pengumpulan Data

3.3.1 Data

Dalam penelitian ini, data yang digunakan adalah data yang bersifat kuantitatif karena dinyatakan dengan angka-angka yang menunjukkan nilai terhadap besaran atas variabel yang diwakilinya. Penulis menggunakan jenis data primer, sumber data primer didapat dari sampel pada pelaku bisnis garmen dalam pusat grosir tanah abang. Periode data yang diambil adalah Juli 2020, karena seiring dengan penelitian yang sedang berlangsung, serta seiring berjalannya kegiatan industri penyedia jasa di pusat grosir Tanah Abang, termasuk PT. Pegasus Trans Nusantara. Menurut Sugiyono (2016:137), yang menyatakan bahwa sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer yang disajikan berupa kuisisioner yang diberikan kepada sampel pedagang garmen dari populasi pedagang garmen pada pusat grosir Tanah Abang.

Metoda pengumpulan data yang dilakukan oleh penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner merupakan daftar pertanyaan yang mencakup semua pernyataan dan pertanyaan yang akan digunakan untuk mendapatkan data, baik yang dilakukan melalui telepon, surat, atau tatap muka (Ferdinand 2014:28). Metoda pengumpulan data dengan memberikan kuesioner yang berisi daftar pertanyaan kepada responden. Kuesioner tersebut diberikan kepada para responden dan kemudian diharapkan setiap masing-masing responden akan mengisinya dengan pendapat dan persepsi setiap individu setiap responden itu sendiri. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner dalam bentuk *hardcopy*, jadi penulis akan menyebarkan kuesioner langsung kepada responden dan responden dapat memilih salah satu dari alternatif jawaban yang telah tersedia. Dalam penelitian ini kuesioner dibuat dengan menggunakan pertanyaan tertutup, yaitu kuesioner yang sudah disediakan jawabannya. Adapun alasan penulis menggunakan kuesioner tertutup adalah:

- Kuesioner tertutup memberikan kemudahan kepada responden dalam memberikan jawaban
- Kuesioner tertutup lebih praktis
- Keterbatasan biaya dan waktu penelitian

3.3.2 Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2016:137), kualitas pengumpulan data berkenaan ketepatan cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data. Oleh karena itu, instrumen yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya, belum tentu dapat menghasilkan data yang valid dan reliabel, apabila instrument tersebut tidak digunakan secara tepat dalam pengumpulan datanya. Dalam pengumpulan data penelitian ini menggunakan metoda pengumpulan data primer, yaitu penelitian Lapangan (*Field research*). Pengumpulan data dengan cara melakukan survei ke lapangan yang berhubungan dengan masalah yang sedang diteliti. Jenis pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, terdiri dari:

a. Kuesioner

Peneliti menyebarkan kuesioner kepada sejumlah responden yang berisi pernyataan yang berkaitan dengan atribut bauran pemasaran yaitu kualitas layanan, tarif, dan penentuan posisi jasa. Responden untuk penelitian ini adalah para pedagang garmen di pusat grosir Tanah Abang. adapun komposisi responden untuk penelitian ini adalah 15 responden pada Pusat Grosir Metro Tanah Abang (PGMTA), 34 responden pada gedung blok A, 24 responden pada gedung blok B, 11 responden pada gedung blok E, dan 15 responden pada gedung blok F. Sehingga total responden berjumlah 99 responden. Adapun rencana penyebarannya yaitu bulan Agustus dan dilakukan secara langsung terhadap responden. Dengan jangka waktu pengumpulan kurang lebih selama satu minggu. Melalui kuesioner ini, diharapkan penelitian akan mendapatkan data secara langsung yang dapat membantu dan menjawab masalah penelitian.

Alat yang digunakan untuk pengumpulan data berupa daftar pernyataan terhadap faktor-faktor yang akan diberikan skor atau nilai terhadap jawaban responden yaitu dengan menggunakan skala *Likert*. Skala *Likert* menurut Sugiyono (2016:158) digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian ini menggunakan jenis instrument kuesioner atau angket dengan pemberian skor berikut:

Tabel 3.3 Skor Skala Likert

Simbol	Keterangan	Skor
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
KS	Kurang Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono (2016:93)

b. Wawancara

Peneliti akan melakukan wawancara terhadap manajemen perusahaan, terkait dengan kebijakan pemasaran yang dilakukan oleh perusahaan ataupun profile dan sejarah perusahaan. Selain itu peneliti juga akan melakukan wawancara terhadap pelanggan dari PT. Pegasus Trans Nusantara, yaitu para pedagang garmen di pusat grosir Tanah Abang, untuk mengetahui persepsi mereka tentang pelayanan jasa ekspedisi. Wawancara ini dilakukan untuk mendukung analisa data utama untuk penelitian ini yaitu kuesioner.

Adapun data sekunder untuk penelitian ini adalah berupa riset pustaka, bisa berupa jurnal penelitian, karya ilmiah (skripsi/disertasi/tesis), berita online, dan profile dan sejarah perusahaan.

3.4. Operasionalisasi Variabel

Menurut Sugiyono (2016:2), variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Berikut adalah operasionalisasi variabel.

Variabel untuk penelitian ini adalah kualitas pelayanan, harga dan kepuasan pelanggan. Berikut ini merupakan penjelasan operasionalisasi variabel untuk penelitian ini, yaitu:

Tabel 3.4 Operasionalisasi Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	No Instrumen Pernyataan
Kualitas Pelayanan (sumber: Panjaitan & Yuliati, 2016: 270)	Tangible	Kenyamanan Bertransaksi	1
		Kelengkapan Fasilitas	2
	Reliability	Ketepatan kiriman ke alamat tujuan	3
		Ketepatan Waktu Pengiriman	4
	Responsiveness	Kecepatan memberikan Pelayanan	5
		Ketepatan Memberikan Pelayanan	6
	Assurance	Penampilan Karyawan	7
		Keramahan Karyawan	8
	Emphaty	Kemampuan karyawan menjalin relasi dengan pelanggan	9
		Pemahaman Karyawan terhadap keinginan Pelanggan	10
Harga (sumber: Amilia & Asmara, 2017: 663)	Keterjangkauan Harga	Harga yang ditawarkan terjangkau	1
	Kesesuaian Harga dengan Kualitas Pelayanan	Harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas yang diberikan	2
	Kesesuaian Harga dengan Manfaat	Harga yang ditawarkan banyak memberikan manfaat	3
	Daya saing Harga	Harga yang ditawarkan kompetitif	4
Kepuasan Pelanggan (sumber: Nugroho & Subagja 2018: 31)	Kesesuaian Harapan	Pelayanan yang ditawarkan sesuai dengan yang diharapkan	1
	Minat Berkunjung Kembali	Pelanggan memiliki minat untuk menggunakan jasa kembali	2
	Kesediaan Merekomendasi	Pelanggan akan memberikan rekomendasi kepada rekan bisnis	3

3.5. Metoda Analisis Data

3.5.1. Pengolahan Data

Dalam penelitian ini, pengelolaan data menggunakan metoda *Statistical Package for The Social Sciences* (SPSS), atau dengan kata lain menggunakan aplikasi IBM SPSS v22. Berarti penelitian ini menggunakan piranti lunak (*software*). Jenis penelitian ini adalah penelitian multivariate dengan menggunakan teknik analisis regresi berganda.

3.5.2. Cara Penyajian Data

Penyajian data dalam penelitian ini adalah menggunakan tabel, matrix tingkat kemiripan, dan diagram euclidean distance. Bentuk dari ketiga penyajian data tersebut akan ditampilkan dan dijabarkan pada bab 4. Tujuan penulis menggunakan ketiga penyajian data tersebut karena penyajian data dari analisis regresi berganda adalah ketiga bentuk penyajian data tersebut.

3.5.3. Uji Validitas Dan Reliabilitas

Uji Validitas untuk setiap instrumen dilakukan dengan terlebih dahulu dicari harga korelasi antara bagian-bagian dari alat ukur secara keseluruhan dengan cara mengkorelasikan setiap butir alat ukur dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir. Untuk menghitung validitas alat ukur digunakan rumus Pearson Product Moment. Uji validitas menggunakan tingkat kepercayaan 95%, di mana $df = n-2$. Dasar pengambilan keputusan pada uji validitas ini adalah sebagai berikut: Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir pertanyaan tersebut valid; Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka butir pertanyaan tersebut tidak valid. Nilai rhasil didapat dari hasil perhitungan korelasi Pearson Product Moment antara skor tiap butir pertanyaan dengan skor total. Dasar pengambilan keputusan pada uji reliabilitas adalah sebagai berikut: Jika $\alpha_{Cronbach} > r_{tabel}$, maka dapat dikatakan reliabel; Jika $\alpha_{Cronbach} < r_{tabel}$, maka dapat dikatakan tidak reliabel. Jika Cronbach

Alpha (R Alpha) lebih besar dari 0.60, maka dinyatakan Reliabel. (Ghozali, 2013:51).

3.5.4 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel-variabel dependen amat terbatas. Nilai R^2 yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2013 : 97). Pada uji determinasi juga dapat melihat besarnya hubungan antar variabel bebas dengan variabel terikat, dan besarnya koefisien korelasi ini akan menunjukkan tingkat hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat yang dapat dilihat pada tabel 3.5 dibawah ini.

Tabel 3.5 Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai R

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00–0.199	Sangat rendah
0,20–0,399	Rendah
0,40–0,599	Cukup Kuat
0,60–0,799	Kuat
0,80–1,000	Sangat kuat

Sumber : Riduwan & Kuncoro (2012 : 62)

3.5.5 Uji Hipotesis - Uji t (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk menguji apakah tiap-tiap variabel independen secara parsial memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Pengujian menggunakan uji signifikan dua arah dengan taraf signifikan 0,05. Kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut:

- Jika atau $t_{hitung} > t_{tabel}$, atau nilai sig. < 0.05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti secara parsial variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, atau nilai sig. > 0.05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak yang berarti secara parsial variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

3.5.6 Uji Hipotesis - Uji F (Uji Simultan)

Uji F digunakan untuk menguji apakah variabel independen secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap variabel dependen. Kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut :

- Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, atau nilai sig. < 0.05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti secara parsial variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.
- Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, atau nilai sig. > 0.05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak yang berarti secara parsial variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.