

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Strategi Penelitian

Strategi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah strategi asosiatif. Strategi penelitian asosiatif menurut Sugiyono (2014:55) adalah suatu metode dalam meneliti suatu obyek yang tujuannya untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara variable kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap variabel keputusan penggunaan jasa pengiriman J&T EXPREES cabang cilincing.

3.2 Populasi dan Sampel Penelitian

3.2.1 Populasi Penelitian

Menurut Sugiono (2017:80) populasi merupakan wilayah generalis yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi umum dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang pernah menggunakan jasa pengiriman J&T di J&T cabang cilincing dan populasi sasarannya yaitu konsumen yang pernah berkunjung dan menggunakan jasa pengiriman J&T di J&T cabang cilincing yang beralamat di Jl. Kesatrian No.1 RT.04 / RW.05, Jakarta Utara, Daerah Khusus Ibukota Jakarta.

3.2.2 Sampel Penelitian

Pemilihan konsumen sebagai sampel (responden) didalam penilitian ini yaitu menggunakan teknik *Pursposive Sampling*. Menurut Sugiyono (2017:85) *Pursposive Sampling* merupakan Teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu dimaksudkan dalam pemilihan responden memiliki ciri-ciri tertentu yang erat dengan populasi, yaitu, konsumen yang pernah mengunjungi dan menggunakan jasa pengiriman di J&T cabang cilincing. Penentuan jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus

moe sebagai berikut, dengan jumlah populasi berukuran besar dan tidak diketahui. (Arikunto, 2013:49)

$$n = \frac{Z^2}{4(Moe)^2} \dots\dots\dots(3.1)$$

$$n = \frac{(1,96)^2}{4(5\%)^2}$$

$$n = \frac{3,8416}{0,01}$$

$$n = 384,16$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

Z = tingkat keyakinan yang dibutuhkan dalam penentuan sampel

MOE = *margin of error* yaitu kesalahan maksimum yang dapat di toleransi, ditentukan

Berdasarkan hasil perhitungan dari rumus diatas, dengan keyakinan sebesar 95% atau $Z = 1,96$ dan MOE sebesar 5% maka diketahui jumlah sampelnya n adalah 384,16 karena jumlah sampel semakin banyak sehingga kekuatan statistic semakin baik.

3.3 Data dan Metoda Pengumpulan Data

3.3.1 Jenis Data Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan data premier dan data sekunder. Berikut adalah urainnya

1. Data premier

Adalah data yang secara langsung diperoleh dari sumber aslinya. Metode yang dilakukan oleh p[eneliti sebagai berikut :

- a. Observasi, yaitu pengumpulan data yang dilakukan berdasarkan pengamatan secara langsung terhadap obyek yang diteliti.
- b. Wawancara, yaitu percakapan yang diarahkan pada suatu masalah tertentu dan merupakan proses tanya jawab lisan dimana dua orang atau lebih berhadapan secara fisik.
- c. Instrument Pengumpulan Data

Kuisisioner Menurut Sugiyono (2013:137) Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang bukan di usahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti atau data yang diperoleh secara tidak langsung atau melalui pihak lain. Data sekunder diperoleh dari berbagai bahan pustaka, baik berupa buku, jurnal-jurnal dan dokumen lainnya yang ada hubungannya dengan materi kajian yaitu kualitas pelayanan, harga, lokasi, dan keputusan penggunaan jasa.

3.3.2 Metode Pengumpulan Data

Bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data ini dapat menggunakan data primer dan data sekunder. Menurut Sugiyono (2017, 222-225) data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data ke pengumpul data. Dan data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data misalnya melalui orang lain. Bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan kuisisioner (angket).

Metode pengumpulan data pada penelitian ini berupa kuisisioner dengan metode survei yang disebarakan pada responden. Menurut Sugiyono (2017: 199) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat

pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Dalam penelitian ini, kuisioner (angket) akan dibagikan pihak-pihak yang terkait dalam penelitian, yaitu kepada konsumen yang pernah menggunakan jasa pengiriman J&T cabang Cilincing sesuai dengan kriteria yang telah dijelaskan sebelumnya. Dalam penyebaran kuisioner (angket) untuk mengumpulkan data, peneliti akan menyebar kuisioner secara online atau elektronik dengan media *Google Form*. Peneliti akan menyebar kuisioner kepada setiap konsumen J&T cabang Cilincing. Dan konsumen J&T cabang Cilincing yang merupakan responden dalam penelitian akan menjawab kuesioner yang berisi pernyataan yang berkaitan dengan masalah penelitian ini. Peneliti akan melakukan pengecekan hasil kuisioner dan melakukan tabulasi untuk jawaban dari responden yang memenuhi kriteria yang telah ditemukan sebelumnya hingga jumlah responden sesuai dengan jumlah sampel yang telah ditentukan sebelumnya.

Skala pengukuran digunakan untuk melakukan pengukuran dengan tujuan menghasilkan data kuantitatif yang akurat. Kuisioner digunakan untuk memperoleh data responden mengenai kualitas pelayanan, harga dan lokasi pada konsumen J&T cabang Cilincing. Penelitian ini diukur dengan *Skala Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Jawaban setiap item instrument yang menggunakan *Skala Likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor Sugiyono (2017:94). Variabel yang diukur, dijabarkan kedalam beberapa indikator. Indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak dalam menyusun item-item instrumen yang berupa pernyataan dalam sebuah kuisioner. Jawaban setiap item-item instrumen mempunyai bobot nilai seperti yang tercantum pada tabel 3.1 berikut ini.

Tabel 3.1 Skor Pada Jawaban Kuesioner (skala likert)

No	Pertanyaan	Kode	Bobot Nilai
1.	Sangat Tidak Setuju	STS	1
2.	Tidak Setuju	TS	2
3.	Setuju	S	3
4.	Sangat Setuju	SS	4

Sumber : Echdar Saban, *Metode Penelitian Manajemen Bisnis* (2017)

Menurut Paulus Insap Sentosa (2018:46) menyatakan bahwa Skala likert 5-point merupakan skala likert yang paling sering digunakan. Dalam beberapa kasus, peneliti menghindari pilihan netral dengan cara menggunakan skala likert genap. Salah satu alasan tidak digunakannya pilihan netral adalah agar responden menyatakan persetujuan atau pertidaksetujuannya atas pernyataan yang disampaikan kepadanya.

3.3.3 Uji Instrumen Data

Langkah selanjutnya adalah menguji instrumen penelitian uji kualitas data yaitu dengan melakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas dilakukan bertujuan untuk menguji sejauh mana item kuesioner yang valid dan tidak valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Syarat minimum suatu item dianggap valid dan tidak valid adalah sebagai berikut Sugiyono (2017:126):

- 1) Jika nilai $r\text{-hitung} \geq r\text{-kritis}$ (0.30), maka item-item pertanyaan dari koesioner adalah valid.
- 2) Jika nilai $r\text{-hitung} < r\text{-kritis}$ (0.30), maka item-item pertanyaan dari kuesioner adalah tidak valid.

$$r_{\text{hitung}} = \frac{(n \cdot \sum XY) - (\sum X \cdot \sum Y)}{\sqrt{[(n \cdot \sum X^2) - (\sum X)^2] \cdot [(n \cdot \sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

r_{hitung} : koefisien validitas butir pertanyaan yang dicari

n : banyaknya responden (populasi)

X : skor yang diperoleh subyek dari seluruh item

Y : skor total yang diperoleh dari seluruh item

Selanjutnya uji reliabilitas, pengujian ini dimaksudkan untuk memastikan bahwa instrument memiliki konsistensi sebagai alat ukur sehingga tingkat keandalannya dapat menunjukkan hasil yang konsisten. Menurut Sugiyono (2012:22) Pengujian reliabilitas instrument ini dilakukan dengan menggunakan *Cronbach Alpha*, metode ini digunakan untuk menghitung reliabilitas suatu tes yang mengukur sikap atau perilaku. Suatu instrument penelitian dikatakan reliabel dengan menggunakan *Cronbach Alpha* bila koefisien reliabilitas 0,60 atau lebih.

3.4 Operasionalisasi Variable

Sugiyono (2012:59) menyatakan bahwa variabel penelitian merupakan sifat atau nilai dari orang, objek, ataupun kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang ditetapkan untuk dipelajari dan disimpulkan. Pada penelitian ini variabel yang digunakan peneliti terdiri dari :

Pertama kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen, dengan demikian penyedia jasa dapat meningkatkan kepuasan konsumen dengan meminimalkan atau meniadakan pengalaman konsumen yang kurang menyenangkan. Kualitas pelayanan mengacu pada indikator keinginan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap, kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan

memuaskan dan kesediaan karyawan untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan.

Kedua, Harga adalah sejumlah uang yang dibebankan atas suatu barang atau jasa atau jumlah dari nilai uang yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut. Harga mengacu pada indikator keterjangkauan harga yang diberikan perusahaan, kesesuaian harga dengan kualitas jasa yang diberikan, kemampuan dan kekuatan harga untuk bersaing, dan harga yang diberikan sesuai dengan manfaatnya.

Ketiga, Lokasi Apabila perusahaan berada dalam lokasi yang tepat maka akan sangat mempengaruhi keadaan sekitar terutama bagi calon konsumen. Suatu lokasi merupakan ukuran sejauh mana suatu jasa dapat bereaksi terhadap situasi ekonomi yang berubah. Keputusan pemilihan lokasi berkaitan dengan komitmen jangka panjang terhadap aspek – aspek yang sifatnya kapital intensif, maka lokasi perusahaan adalah suatu tempat dimana perusahaan itu melakukan kegiatan fisik. Kedudukan perusahaan dapat berbeda dengan lokasi perusahaan karena kedudukan perusahaan adalah kantor pusat dari kegiatan fisik perusahaan.

Keempat, Keputusan penggunaan jasa merupakan keputusan konsumen semua proses yang dilalui konsumen dalam mengenali masalah, mencari solusi, mengevaluasi alternatif, dan memilih di antara pilihan pembelian mereka. Menurut Kotler (2014), Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun. Produksi jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau tidak.

Berdasarkan data diatas maka diperlukannya Operasionalisasi variabel. Operasionalisasi variabel diperlukan untuk menjabarkan variabel penelitian dalam konsep indikator. Disamping itu, tujuannya adalah untuk memudahkan pengertian dan menghindari perbedaan persepsi didalam penelitian ini. Sesuai dengan judul skripsi penelitian ini maka terdapat empat variabel, yaitu:

1. Kualitas Pelayanan (X_1)
2. Harga (X_2)
3. Lokasi (X_3)
4. Keputusan Penggunaan Jasa (Y)

Variabel pada penelitian ini diukur dan dijabarkan ke dalam indikator dan mempunyai sub indikator. Dan sub indikator ini mempunyai tolak ukur dan acuan dalam menyusun item-item pernyataan pada kuesioner penelitian pada tabel berikut ini :

Tabel 3.2 Indikator Kualitas Pelayanan (X_1)

Indikator	Sub Indikator	No. Item
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	-Kemampuan para karyawan memberikan pelayanan yang tanggap	(1)
	-Ketersediaan karyawan memberi bantuan terhadap kepentingan pelanggan	(2)
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	-Kemampuan para karyawan yang akurat dalam memberikan pelayanan	(3)
	-Kemampuan para karyawan yang memuaskan dalam memberikan pelayanan	(4)
Empati (<i>Empaty</i>)	-Ketersediaan para karyawan memberikan perhatian secara pribadi terhadap pelanggannya	(5)

Sumber : Tjiptono (2016:284)

Tabel 3.3 Indikator Harga (X2)

Indikator	Sub Indikator	No. Item
Keterjangkauan harga	-Harga yang murah	(6)
	-Harga dapat dibeli semua orang	(7)
Kesesuaian harga dengan kualitas produk	-Harga sesuai dengan pelayanan yang diberikan	(8)
	-Harga pas dengan mutu yang didapat	(9)
Daya saing harga	-Keunggulan harga	(10)
	-Perbandingan harga	(11)
Kesesuaian harga dengan manfaat	-Harga sesuai dengan waktu pengiriman	(12)
	-Harga sesuai dengan jarak pengiriman	(13)

Sumber : Kotler (2012:52)

Tabel 3.4 Indikator Lokasi (X3)

Indikator	Sub Indikator	No. Item
Akses	-Akses yang mudah di jangkau	(14)
	-Akses yang dituju bisa dilewati truck ekspedisi	(15)
Visibilitas	-Lokasi dapat di lihat dari mana saja	(16)
	-Lokasi dapat di temukan dengan menggunakan <i>GOOGLE MAPS</i>	(17)
Lalu Lintas	-Banyak nya orang berlalu-lalang	(18)
	-Lalu lintas yang padat	(19)
Tempat Parkir	-Tempat parkir yang luas	(20)
	-Tidak adanya kesulitan mencari tempat parkir	(21)
Ekspansi	-Adanya tempat untuk perluasan lahan	(22)

Sumber Tjiptono (2010:127)

Tabel 3.5 Indikator Keputusan Penggunaan Jasa (Y)

Indikator	Sub Indikator	No. Item
Factor Budaya	-banyak e-commerce yang menggunakan perusahaan ini	(23)
	-proses pengiriman yang cepat	(24)
Faktor Sosial	-mendapatkan informasi dari teman	(25)
	-banyak yang merekomendasi menggunakan jasa J&T	(26)
Factor Pribadi	-karna tempatnya dekat dari rumah	(27)
	-proses penggunaan jasa yang tidak ribet	(28)
Faktor Psikologis	-Adanya rasa percaya	(29)
	-kesediaan menggunakan jasa kembali	(30)

Sumber Kotler (2014:11)

3.5 Metoda Analisis Data

3.5.1. Metode Penyajian Data

Instrumen penelitian ini diukur menggunakan skala *likert*, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang kejadian tertentu. Dengan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Dalam skala likert digunakan skor yang diberikan terhadap jawaban yang telah disediakan, sebagai berikut:

Tabel 3.6 Ketentuan Pengukuran Instrumen Penelitian

Pernyataan	Kode	Skor
Sangat Setuju	SS	4
Setuju	ST	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber: Sugiyono (2019)

Analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif yang dinyatakan dengan angka-angka. Data yang diperoleh berasal dari survei, dimana data-data yang telah diperoleh akan disajikan dalam bentuk tabel untuk mempermudah dalam menganalisis dan memahami data sehingga data yang disajikan lebih sistematis. Pengolahan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan SPSS (*Statistical Program for Social Sciences*) Versi 25 dan manual. Hal tersebut dilakukan agar mengolah data statistik dapat dilakukan dengan cepat dan tepat.

Uji validitas dan uji reliabilitas akan dilakukan untuk menguji instrument penelitian. Dan analisis data statistik dalam penelitian ini menggunakan analisis koefisien determinasi (R^2) secara parsial dan berganda, serta pengujian hipotesis.

3.5.2. Pengolahan Data

Pengolahan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan SPSS (*Statistical Program for Social Sciences*) 25.0 dan manual. Hal ini dilakukan agar mengolah data statistik dapat dilakukan dengan cepat dan tepat.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode survei. Metode survei merupakan metode pengumpulan data yang berupa opini dari subyek yang diteliti dengan menggunakan kuisioner. Kuisioner sebagai instrument penelitian merupakan satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan seperangkat pernyataan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk kemudian

dijawab. Pernyataan-pernyataan dalam kuisioner ini diuji dengan uji validitas dan realibilitas.

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur apakah data yang telah didapat setelah penelitian merupakan data yang valid dari alat ukur (kuesioner). Data yang telah diperoleh ditabulasikan dan dilakukan analisis faktor apabila nilai rhitung $> 0,3$ maka faktor tersebut merupakan konstruksi yang kuat atau memiliki validitas konstruksi yang baik atau dapat dinyatakan valid Sugiyono (2016:177).

2. Uji reabilitas

Uji reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan tetap konsisten. Pengujian reliabilitas instrument ini dilakukan dengan menggunakan *Cronbach Alpha*, metode ini digunakan untuk menghitung reliabilitas suatu tes yang mengukur sikap atau perilaku. Suatu instrument penelitian dikatakan reliabel dengan menggunakan *Cronbach Alpha* bila koefisien reliabilitas 0,60 atau lebih Sugiyono (2012:122).

3.5.3. Alat Analisis Statistik Data

a. koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Ghozali (2012:97) Koefisien determinasi (R^2) alat untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan Customer Satisfaction. Nilai koefisien determinasi antar nol sampai satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel-variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel dependen. Guna mengukur variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial maupun berganda, akan digunakan koefisien determinasi (KD) dengan rumus :

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

Keterangan:

KD = Koefisien Determinasi

r^2 = Kuadrat Koefisien Korelasi

b. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, baik secara parsial (dengan uji t) maupun secara bersama-sama dengan (uji F). Dalam penelitian ini, pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dilihat dari koefisien determinasi (KD). Nilai koefisien determinasi merupakan kuadrat dari nilai koefisien korelasi (r^2). Oleh karena itu, dalam pengajuan hipotesis ini dilakukan pengujian terhadap ρ .

1. Pengujian hipotesis secara parsial

Langkah-langkah dalam pengujian hipotesis secara parsial, sebagai berikut:

a. Merumuskan hipotesis

1. Pengaruh X_1 (Kualitas Pelayanan) terhadap Y (Keputusan Penggunaan)

$H_0: \rho_{y1.23} = 0$ Koefisien korelasi populasi antara kualitas pelayanan dengan keputusan penggunaan tidak signifikan.

$H_a: \rho_{y1.23} \neq 0$ Koefisien korelasi populasi antara kualitas pelayanan dengan keputusan penggunaan signifikan.

2. Pengaruh X_2 (Harga) terhadap Y (Keputusan Penggunaan)

$H_0: \rho_{y2.13} = 0$ Koefisien korelasi populasi antara harga dengan keputusan penggunaan tidak signifikan.

$H_a: \rho_{y2.13} \neq 0$ Koefisien korelasi populasi antara harga dengan keputusan penggunaan signifikan.

3. Pengaruh X_3 (Lokasi) terhadap Y (Keputusan Penggunaan)

$H_0: \rho_{y_{3.12}} = 0$ Koefisien korelasi populasi cita rasa produk dengan keputusan pembelian tidak signifikan.

$H_a: \rho_{y_{3.12}} \neq 0$ Koefisien korelasi populasi antara cita rasa produk dengan keputusan pembelian signifikan.

b. Menentukan taraf nyata (α) sebesar 5% (0,05)

c. Kriteria Pengujian

H_0 ditolak, jika signifikan $t < 0,05$

H_0 diterima, jika signifikan $t \geq 0,05$

d. Menghitung nilai signifikan t diperoleh dengan perhitungan menggunakan program SPSS versi 24.0

e. Kesimpulan:

jika hasil pengujian hipotesis secara parsial H_0 ditolak dengan kata lain koefisien korelasi sampel signifikan, berarti nilai KD dapat dipakai untuk menjelaskan adanya pengaruh perubahan variabel bebas terhadap variabel terikat.

1. Pengujian hipotesis secara simultan

Langkah-langkah pengujian hipotesis secara simultan:

a. Merumuskan hipotesis

1. Pengaruh X_1 (Kualitas Pelayanan), X_2 (Harga), dan X_3 (Lokasi) terhadap Y (Keputusan Penggunaan jasa).

$H_0: \rho_{y_{123}} = 0$ Koefisien korelasi populasi antara kualitas pelayanan, harga, dan lokasi dengan keputusan penggunaan tidak signifikan.

$H_a: \rho_{y_{123}} \neq 0$ Koefisien korelasi populasi antara kualitas pelayanan, harga, dan lokasi dengan keputusan pembelian signifikan.

b. Menentukan taraf nyata (α) sebesar 5% (0,05)

c. Kriteria pengujian

Ho ditolak, jika signifikan $F < 0,05$

Ho diterima, jika signifikan $F \geq 0,05$

d. Menghitung nilai signifikan F diperoleh dengan perhitungan menggunakan program SPSS versi 24.0

e. Kesimpulan Jika hasil pengujian hipotesis baik secara parsial maupun simultan. Ho ditolak dengan kata lain koefisien korelasi populasi signifikan, berarti nilai KD dapat dipakai untuk menjelaskan adanya pengaruh perubahan variabel bebas tertentu (variabel bebas lain konstan) terhadap variabel terikat.