

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Strategi Penelitian**

Peneliti dalam melakukan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan cara mempergunakan alat berupa survei yang bertujuan untuk memperoleh informasi dan data dari responden konsumen PT. Citra Van Titipan Kilat pada Tiki Raden Saleh Jakarta Pusat, maka peneliti harus berkomunikasi dan berinteraksi langsung untuk mendapatkan tanggapan dari responden atas pernyataan yang tercantum dalam kuesioner yang telah diajukan peneliti, selain itu survei juga dilakukan untuk melengkapi informasi terkait dengan pembahasan variabel variabel yang diteliti, jawaban dalam bentuk data yang diperoleh peneliti dari survei yang dilakukan. Peneliti yang telah mendapatkan data dari responden, selanjutnya akan di olah peneliti dengan pendekatan kuantitatif yang dimana pendekatan ini dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan kepada suatu filsafat positifisme yang bermakna suatu peristiwa yang benar – benar terjadi atau dialami sebagai suatu realitas. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data yang bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan menggambarkan hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2018:15). Peneliti berharap dari kajian kuantitatif yang digunakan dapat menjawab pertanyaan – pertanyaan yang berkaitan dengan penelitian dalam bentuk asosiatif antar variabel dalam penelitian. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih, mencari peranan, dan hubungan terkait sifat sebab dan akibat yang berupa hubungan variabel bebas/ variabel eksogen dan variabel terikat/ variabel endogen (Sugiyono, 2018:51).

## **3.2 Populasi dan Sampel**

### **3.2.1 Populasi Penelitian**

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari suatu objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik sebuah kesimpulannya (Sugiono, 2018:130). Sasaran dalam penelitian ini yang dijadikan populasi adalah konsumen belanja online dan distribusi pengiriman perusahaan (*corporate*) yang menggunakan jasa pengiriman PT. Citra Van Titipan Kilat pada Tiki Raden Saleh, Jakarta Pusat. Konsumen yang menjadi sasaran tersebut terdiri dari berbagai kalangan mulai dari pengiriman antar individu/pribadi, pengiriman antar perusahaan, pengiriman antar penjual dan pembeli dalam belanja *online* yang telah menggunakan pelayanan pengiriman.

### **3.2.2 Sampel Penelitian**

Sugiono (2018:131) menyatakan suatu pendapat bahwa sampel dalam suatu penelitian merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini *Purposive Sampling* yang dapat diartikan sebuah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2018:131). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan kriteria dalam menentukan responden sebagai sampel, sampel responden merupakan konsumen Tiki yang melakukan pengiriman berdasarkan jenis kiriman dokumen atau paket.

Mengingat jumlah populasi yang tidak diketahui, maka untuk menentukan jumlah responden peneliti menggunakan rumus *Margin Of Error*, sebagai berikut :

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

Keterangan =

n : Jumlah sampel

Z : Tingkat keyakinan tertentu

Moe sampel : Tingkat kesalahan maksimal pengambilan sampel

Dengan menggunakan rumus diatas , jumlah sampel dalam penelitian ini adalah :

$$n = \frac{1,96^2}{4(0,10)^2}$$

$$n = \frac{3,8416}{0,04}$$

$n = \underline{96,04}$  jika dalam pembulatan, maka 96,04 dibulatkan menjadi 97.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 97 orang responden yang menggunakan pelayanan pengiriman Tiki.

### 3.3 Data dan Metode Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang dikumpulkan melalui survei yang diperoleh dari responden yang mencakup tanggapan responden. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian yang dijadikan suatu sumber data primer yang dimana suatu sumber memberikan data secara langsung kepada peneliti sebagai pengumpul data (Sugiyono, 2018:213). Data primer yang telah dikumpulkan

melalui kuesioner, kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi pertanyaan tertutup atau terbuka, lalu peneliti dapat memberikan kepada responden secara langsung melalui cetakan kertas atau dikirimkan secara *online* melalui media internet. Pertanyaan kuesioner yang diberikan kepada responden, meliputi nama, alamat, umur, keperluan pengiriman, dan tanggapan konsumen mengenai pelayanan yang diberikan Tiki terhadap konsumen setelah melakukan transaksi pengiriman di Tiki Raden Saleh Jakarta Pusat, yang tercermin melalui kepuasan dan loyalitas konsumen yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, ketepatan waktu, dan kepercayaan.

Pernyataan dalam kuesioner diukur menggunakan skala *likert*, skala yang digunakan bertujuan untuk mengukur suatu sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok tentang fenomena sosial. Dalam penelitian fenomena sosial telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang dimana selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Dengan menggunakan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur harus dijabarkan menjadi sebuah indikator variabel yang kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak ukur untuk menyusun item – item atau hal hal yang berkaitan dengan instrumen, sehingga dapat merubah pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap item instrument yang menggunakan skala *likert* mempunyai gradasi yang sangat positif hingga sampai sangat negatif yang dapat berupa kata kata (Sugiono 2018:152), berikut :

**Tabel 3.1 Alternatif Jawaban dengan Skala *likert***

No.	Pernyataan	Penyebutan	Penilaian
1	Sangat Tidak Setuju	STS	1
2	Tidak Setuju	TS	2
3	Netral / Ragu - ragu	N	3
4	Setuju	S	4
5	Sangat Setuju	SS	5

### 3.4 Operasional Variabel

Sugiyono (2018:55) menyatakan bahwa variabel penelitian pada dasarnya merupakan segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal hal yang berkaitan dengan pembahasan penelitian agar dapat ditarik suatu kesimpulannya, Adapun operasional variabel dalam penelitian ini meliputi:

1. Kualitas pelayanan merupakan tindakan karyawan Tiki Raden Saleh dalam melayani konsumen dengan pembuktian secara langsung, melayani konsumen dengan kehandalan kemampuan yang dimiliki karyawan, menanggapi dengan cepat segala keluhan yang dirasakan konsumen, menjamin kualitas pelayanan demi kepuasan konsumen, dan melayani konsumen dengan rasa kepedulian yang tinggi untuk menyesuaikan kebutuhan konsumen.
2. Ketepatan waktu adalah jangka waktu atau estimasi penyampaian kiriman sesuai dengan harapan konsumen yang dimana konsumen tidak salah pilih dalam memilih jasa seperti Tiki yang memiliki pengalaman dan jam terbang yang teruji, penyesuaian pemilihan produk kiriman dengan kebutuhan konsumen, penyesuaian tarif kiriman dengan jarak tempuh suatu tujuan kiriman.
3. Kepercayaan adalah suatu hubungan baik antara konsumen dengan karyawan Tiki dalam melayani konsumen sesuai dengan harapan pada produk dan menjamin kepuasan konsumen, serta karyawan Tiki harus cepat tanggap dalam mengutamakan kepentingan konsumen dalam menyelesaikan masalah terkait jaminan kepuasan suatu produk.
4. Kepuasan adalah suatu tanggapan atas kinerja karyawan tiki yang telah memahami kebutuhan dan keinginan konsumen, memberikan informasi

atas pertanyaan konsumen, memberikan kualitas pelayan yang terbaik, dan melayani kiriman konsumen sesuai yang diharapkan .

5. Loyalitas konsumen adalah suatu pengalaman konsumen menggunakan produk jasa pengiriman Tiki yang menimbulkan sebuah kepuasan yang dirasakan oleh konsumen, penggunaan layanan kiriman Tiki secara ulang, konsumen memilih pilihan produk layanan pengiriman yang disediakan untuk menyesuaikan kebutuhan konsumen, konsumen melakukan perbandingan pelayanan Tiki atas rasa puas yang dirasakan dengan pelayanan pesaing.

Sebagai dasar penyusunan kuesioner penelitian mengacu pada teori – teori dan pendapat tentang variabel – variabel penelitian yang berasal dari beberapa literatur, kemudian disesuaikan dengan tujuan penelitian. Adapun variabel yang diukur dan dijelaskan dalam beberapa indikator yang dijadikan dasar penyusunan item instrument yang berupa pernyataan dalam koesioner, sebagai berikut:

**Tabel 3.2**  
**Operasional Variabel**

Variabel	Indikator	No.	Kode
Kualitas Pelayanan, Tjiptono (2014:268) dalam Freekley (2018)	<i>Tangibles</i> (Bukti Langsung)	1	KP 1
	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	2	KP 2
	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	3	KP 3
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	4	KP 4
	<i>Empathy</i> (Empati)	5	KP 5
Ketepatan Waktu, Chairil & Ghozali (2001) dalam Ukago (2005)	Ketepatan waktu dalam proses pengiriman	1	KW 1
	Ketepatan waktu dalam pengantaran kiriman ke tempat tujuan	2	KW 2
	Ketepatan waktu kedatangan kiriman	3	KW 3
Kepercayaan, Fandy Tjiptono (2000:237)	Kemampuan karyawan melayani konsumen sesuai dengan harapan dan menjamin kepuasan konsumen.	1	KC 1
	Ketanggapan dan kesigapan karyawan dalam mengutamakan kepentingan konsumen	2	KC 2

Kepuasan, Mas'ud (2004:15)	Kepuasan dalam memenuhi kebutuhan & keinginan konsumen	1	KU 1
	Kepuasan dalam memberikan penjelasan informasi secara jelas dan mudah dimengerti	2	KU 2
	Kepuasan dalam memberikan pelayanan yang baik	3	KU 3
	Kepuasan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan konsumen	4	KU 4
Loyalitas, Zeithaml (dalam Japariato et al. 2007:36)	<i>Say positive things</i> (mengatakan hal yang positif)	1	LY 1
	<i>Recommend Friend</i> (merekomendasikan kepada teman)	2	LY 2
	<i>Continue Purchasing</i> (pembelian secara ulang)	3	LY 3

### 3.5 Metoda Analisis Data

#### 3.5.1 Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif merupakan analisis statistik yang memberikan gambaran secara umum tentang suatu karakteristik dari masing – masing variabel penelitian yang dapat dilihat dari nilai rata – rata (mean), minimum (min), dan maksimum (max). Analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendiskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul bertujuan tidak untuk membuat suatu kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2018:147). Analisis ini digunakan untuk menggambarkan demografi responden guna untuk mengetahui jumlah responden yang akan dibagikan sesuai dengan karakteristik yang telah ditentukan, yaitu :

1. Nama
2. Usia
3. Status pekerjaan
4. Jenis kelamin
5. Jenis kiriman

Berdasarkan karakteristik koresponden yang telah ditentukan, selanjutnya deskripsi responden tersebut akan ditampilkan dalam bentuk diagram dan tabel beserta dengan uraian serta penjelasan.

### 3.5.2 Analisis Statistik Data

Metode analisis statistik dapat dipilih dan disesuaikan dengan tujuan penelitian, metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah koefisien regresi linierberganda (menunjukkan suatu pengaruh yang signifikan dari variabel independen yang diteliti lebih dari satu) dan koefisien determinasi (menunjukkan kecocokan variabel bebas yang ada dalam sebuah model persamaan regresi linierberganda) serta pengujian hipotesis (menunjukkan jawaban sementara yang masih bersifat praduga untuk membuktikan kebenarannya secara parsial dan simultan).

#### a. Uji Validitas

Menurut Sugiyono 2018:267, menyatakan, uji validitas merupakan persamaan data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang telah diperoleh langsung yang terjadi pada suatu subjek penelitian. Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner, yang dimana setiap pertanyaan dalam kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu hal yang akan diukur oleh kuesioner. Uji validitas dalam menentukan signifikan atau tidaksignifikannya suatu pertanyaan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung  $>$  (lebih besar) dari nilai  $r$  tabel (*degree of freedom*). Pada sisi pengujian dengan taraf signifikan  $\alpha$  0,05 maka instrument pertanyaan dianggap tidak valid dan jika nilai  $r$  hitung  $<$  (lebih kecil) dari nilai  $r$  tabel (*degree of freedom*) maka instrument pertanyaan dianggap valid.

#### b. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono 2018:268, menyatakan, uji reliabilitas merupakan pengukur untuk menunjukkan konsistensi dan stabilitas suatu data yang didapatkan. Data yang tidak reliabel (tidak dapat dipercaya), tidak dapat di



proses lebih lanjut karena akan menghasilkan suatu kesimpulan yang bias (menimbulkan kesalahan). Data yang telah dikumpulkan dapat dikatakan reliabel akan menunjukkan hasil – hasil yang konsisten dari waktu ke waktu.

Uji reliabilitas dilakukan setelah melakukan uji validitas dimana pernyataan atau pertanyaan dalam kuesioner dikatakan sudah valid, serta melakukan pengukuran hasil data yang didapatkan menggunakan bantuan aplikasi komputer *statistical program for society science* (SPSS). Pengukuran data menggunakan aplikasi SPSS melalui fasilitas *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ) bertujuan untuk menunjukkan suatu variabel yang dapat dikatakan reliabel, jika nilai *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ) > (lebih besar) dari 0,60. Adapun kriteria dari pengujian reliabilitas, yaitu:

1. Jika nilai *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ) > (lebih besar) dari 0,60 maka instrument memiliki reliabilitas yang baik, dengan kata lain instrument dapat dikatakan reliabel atau terpercaya.
2. Jika nilai *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ) < (lebih kecil) dari 0,60 maka instrument dapat dikatakan tidak reliabel atau tidak dapat dipercaya.

### **3.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda dan Determinasi**

#### **3.5.3.1 Koefisien Regresi Linier Berganda**

Menurut Sugiyono (2013:210) menyatakan bahwa, regresi linier berganda merupakan suatu alat analisis yang digunakan untuk memprediksi berubahnya nilai variabel tertentu bila variabel lain berubah. Jumlah variabel independen yang diteliti lebih dari satu, sehingga dapat dikatakan regresi linier berganda. Model regresi berganda dilakukan untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang signifikan dari variabel yang diteliti, penelitian ini dilakukan

untuk mengetahui adanya hubungan antara variabel  $X_1$  (kualitas pelayanan),  $X_2$  (ketepatan waktu),  $X_3$  (kepercayaan),  $X_4$  (kepuasan) dan  $Y$  (loyalitas). Rumus yang digunakan yaitu:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4$$

Keterangan :

- $Y$  = variabel terikat
- $a$  = konstanta
- $\beta$  = koefisien regresi
- $X_1$  = kualitas pelayanan
- $X_2$  = ketepatan waktu
- $X_3$  = kepercayaan
- $X_4$  = kepuasan

### 3.5.3.2 Koefisien Determinasi

Menurut Supardi (2017) menyatakan koefisien determinasi adalah tingkat variable  $X$  terhadap variable  $Y$  yang dinyatakan dalam persentase (%). Persentase diperoleh dengan melakukan pengkuadratan koefisien korelasi dikalikan 100%. Nilai  $R^2$  yang kecil menunjukkan kemampuan variabel – variabel independent dalam menjelaskan variasi variabel dependen yang sangat terbatas, nilai yang mendekati 1 (satu) menunjukkan variabel – variabel independent memberikan hamper semua informasi yang dibutuhkan peneliti untuk memprediksi variasi – variasi dependen. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) dihitung dengan rumus sebagai berikut :

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

Keterangan :

- $KD$  : Koefisien determinasi

$r^2$  : koefisien korelasi berganda

### 3.5.4 Uji Hipotesis

Menurut Sugiyono (2017:95) berpendapat bahwa hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, yang dimana rumusan masalah penelitian dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan, dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan hanya didasarkan pada teori relevan, dan belum didasarkan pada fakta – fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Pada uji hipotesis terdapat hipotesis statistik yang didalamnya ada perumusan hipotesis yaitu, antara nol ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) yang selalu berpasangan. Apabila salah satu ditolak maka yang lain akan diterima, sehingga keputusan yang tepat yaitu jika  $H_0$  ditolak maka  $H_a$  akan diterima, menurut Sugiyono (2017:87) hipotesis statistik dinyatakan dengan berupa simbol – simbol. Uji hipotesis terdapat sebuah rancangan pengujian yang digunakan untuk mengetahui korelasi antara dari kedua variabel yang diteliti, rancangan pengujian hipotesis memiliki tahap – tahap untuk melakukan pengujian yang pertama menetapkan hipotesis nol ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ), kedua melakukan pengujian statistik, ketiga perhitungan nilai statistik, dan terakhir keempat menetapkan nilai statistik serta penetapan tingkat signifikan. Uji signifikan dipengaruhi oleh variabel independent terhadap variabel dependen secara simultan dengan menggunakan uji F dan secara parsial menggunakan uji T, untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, ketepatan waktu, kepercayaan, dan kepuasan terhadap loyalitas konsumen terdapat beberapa tahap pengujian hipotesis diantaranya:

1. Uji Parsial

Uji Parsial (T tes) digunakan untuk mengetahui pengaruh masing masing variabel independen terhadap variabel dependen, terdapat langkah – langkah untuk melakukan uji parsial, yaitu:

- a. Diduga kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen Tiki.  
Ho :  $R^2 = 0$ , Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas konsumen Tiki.  
Ha :  $R^2 \neq 0$ , Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen Tiki.
- b. Diduga ketepatan waktu berpengaruh terhadap loyalitas konsumen Tiki.  
Ho :  $R^2 = 0$ , ketepatan waktu tidak berpengaruh terhadap loyalitas konsumen Tiki.  
Ha :  $R^2 \neq 0$ , ketepatan waktu berpengaruh terhadap loyalitas konsumen Tiki.
- c. Diduga kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen Tiki.  
Ho :  $R^2 = 0$ , kepercayaan tidak berpengaruh terhadap loyalitas konsumen Tiki.  
Ha :  $R^2 \neq 0$ , kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen Tiki.
- d. Diduga kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen Tiki.  
Ho :  $R^2 = 0$ , kepuasan tidak berpengaruh terhadap loyalitas konsumen Tiki.  
Ha :  $R^2 \neq 0$ , kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen Tiki

## 2. Uji Simultan

Uji simultan (F tes) digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersamaan atau simultan mempengaruhi variabel dependen.

Terdapat langkah – langkah untuk melakukan uji simultan, yaitu:

### a. Menentukan Hipotesis

- $H_0 : R^2 \text{ adj.} = 0$ , kualitas pelayanan, ketepatan waktu, kepercayaan, dan kepuasan secara bersama sama tidak berpengaruh terhadap loyalitas konsumen Tiki
- $H_0 : R^2 \text{ adj.} \neq 0$ , kualitas pelayanan, ketepatan waktu, kepercayaan, dan kepuasan secara bersama sama berpengaruh terhadap loyalitas konsumen Tiki

### b. Kriteria uji F yang digunakan sebagai

- $H_0$  ditolak :  $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$
  - $H_0$  diterima :  $F \text{ hitung} < F \text{ tabel}$
- atau
- $H_0$  ditolak :  $\text{sig} < \alpha$
  - $H_a$  diterima :  $\text{sig} > \alpha$