

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Strategi Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif deskriptif bertujuan untuk melukiskan secara sistematis fakta atau karakteristik populasi tertentu atau bidang tertentu secara faktual dan cermat. Tujuan dari metode kuantitatif ini adalah untuk memberikan gambaran yang sistematis tentang fakta-fakta dan sifat-sifat objek penelitian, kemudian menggabungkan hubungan antar variabel yang digunakan. Penelitian ini juga menekankan pada analisis data numerik (angka) yang diolah dengan menggunakan metode statistik.

Suharsaputra, (2012:7) mengemukakan metode kuantitatif merupakan metode tradisional, karena sudah lama digunakan sehingga menjadi metode penelitian tradisional. Pendekatan ini disebut pendekatan positivis karena didasarkan pada filosofi positivisme, metode ini merupakan metode ilmiah sains karena mewujudkan prinsip-prinsip ilmiah yang konkrit, empiris, objektif, terukur, rasional, dan sistematis. Metode ini disebut juga metode penemuan, karena melalui metode ini berbagai teknologi ilmiah baru dapat ditemukan dan dikembangkan.

Data yang dibutuhkan dalam menyempurnakan penelitian ini adalah data yang sesuai dengan masalah-masalah yang ada sesuai dengan tujuan penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya, sehingga data tersebut dikumpulkan dan dianalisis dan diproses lebih lanjut sesuai dengan teori-teori yang telah dipelajari, kemudian ditarik sebuah kesimpulannya. Penelitian ini dimaksudkan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan analisa regresi baik sederhana maupun berganda. Dengan menggunakan analisa statistik ini maka akan diketahui pengaruh variabel Kepercayaan (X1), dan variabel Harga (X2) dan variabel Kualitas (X3) terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y), sehingga menghasilkan kesimpulan yang akan memperjelas terhadap variabel yang diteliti

3.2. Populasi dan Sampel Penelitian

3.2.1. Populasi Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2017:32) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Menurut lokasi penelitian yang ditentukan, populasi penelitian ini adalah pelanggan pengguna jasa pengiriman barang di PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Temasline Jakarta Utara sebesar 153 pelanggan.

3.2.2. Sampel dan Sampling Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2017:33) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka penelitian dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut.

Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah non-probability sampling, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan kesempatan atau kesempatan yang sama bagi setiap elemen atau anggota populasi yang dipilih untuk dijadikan sampel (Sugiyono, 2017:34). Dengan menggunakan metode *incidental sampling*, (Sugiyono, 2017:34) menyatakan *incidental sampling* dikatakan sampel berdasarkan kebetulan/*incidental* yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel dalam garis besar orang yang ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Dalam penelitian ini untuk menentukan sampel yang akan digunakan sebagai responden digunakan rumus Slovin untuk menentukannya, yaitu:

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

Dimana :

n = jumlah Sampel

N = jumlah Populasi

e = tingkat kesalahan sampel atau error yang dapat ditolelir

$$n = \frac{153}{1 + 153 (0,05)^2}$$

$$n = \frac{153}{1,3825}$$

n = 110,66 dibulatkan menjadi 111.

3.3. Data dan Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan langkah yang diperlukan dalam penelitian. Memperoleh informasi data yang dapat menjelaskan atau menjawab pertanyaan penelitian. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Data Primer

Data primer adalah sumber data yang memberikan data langsung kepada pengumpul data. (Sugiyono, 2017:22), dalam penelitian ini merupakan data yang diperoleh secara langsung melalui kuesioner yang diberikan kepada pelanggan PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Temasline Jakarta Utara, serta melakukan observasi terhadap tempat dan perilaku responden

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2017:137), data sekunder merupakan data pendukung dalam keperluan data primer, data pada penelitian ini melalui pengutipan data dan informasi yang relevan seperti jurnal, web dan buku.

3.4. Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dengan metode kuantitatif, dan penentuan sampel menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu *Incidental Sampling* pada seluruh konsumen PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Temasline Jakarta Utara. Kuesioner dirancang dengan menggunakan skala likert. Skala yang digunakan untuk menguji keakuratan data dalam penelitian ini dibuat dengan menggunakan skala likert.

(Sugiyono, 2017) berpendapat bahwa skala Likert adalah skala yang

digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap fenomena sosial. Dengan skala pengukuran ini, nilai-nilai variabel yang diukur oleh instrumen tertentu dapat direpresentasikan secara numerik sehingga lebih akurat, efisien, dan komunikatif.

Adapun Skala Likert dan nilai (*scoring*) yang digunakan seperti pada tabel berikut

Tabel 3.2. Skala Likert

No.	Keterangan	Nilai/ Skor
1	Sangat Sesuai (SS)	5
2	Sesuai (S)	4
3	Kurang Sesuai (KS)	3
4	Tidak Sesuai (TS)	2
5	Sangat Tidak Sesuai (STS)	1

Sumber: (Sugiyono, 2017)

3.5. Operasionalisasi Variabel

Menurut Kurniawan & Puspitaningtyas (2016:90) Definisi operasional ialah suatu definisi yang didasarkan pada karakteristik yang dapat diobservasi dari apa yang sedang didefinisikan atau menerjemahkan sebuah konsep variabel ke dalam instrumen pengukuran. Variabel harus didefinisikan secara operasional, tujuannya adalah agar lebih mudah menentukan hubungan antar variabel dan pengukurannya. Secara nyata dalam peneliti ini adalah variabel bebas dan variabel terkait.

- A. Variabel Bebas (Independent Variabel) Variabel yang mempengaruhi yang menyebabkan timbulnya atau berubahnya variabel terkait. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kepercayaan, Harga, dan Kualitas Pelayanan.
- B. Variabel terkait (Dependent Variabel) yaitu variabel yang dipengaruhi karena adanya variabel bebas. Variabel terkait yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pelanggan

Penyusunan instrumen penelitian ini berkaitan dengan variabel yang digunakan dalam skripsi ini yaitu Kepercayaan (X1), Harga (X2), Kualitas

Pelayanan (X3), dan Kepuasan Pelanggan (variabel Y). Uraian mengenai instrumen penelitian ini dapat diuraikan pada tabel dibawah ini.

Tabel 3.3. Operasional Variabel

Variabel	Indikator Penelitian	Nomor Instrumen
Kepercayaan (X1) (Kotler & Keller, 2016:225)	1. Benevolence (Kesungguhan/Ketulusan)	1-6
	2. Ability (Kemampuan)	
	3. Integrity (Integritas)	
	4. Willingness To Depend	
Harga (X2) (Tjiptono, 2016:27)	1. Keterjangkauan Harga	7-11
	2. Kesesuain Harga Dengan Manfaat	
	3. Harga Yang Sesuai Dengan Kualitas	
	4. Mampu Bersaing Dengan Produk Lain	
Kualitas Pelayanan (X3) (Tjiptono, 2016:70)	1. Tangibles (Berwujud)	12-20
	2. Empathy (Empati)	
	3. Reliability (Keeandalan)	
	4. Responsiveness (Daya Tanggap)	
	5. Assurance (Jaminan)	
Kepuasan Pelanggan (Y) (Tjiptono, 2016:25)	1. Kinerja	21-27
	2. Harapan	

3.6. Metoda Analisis Data

Software Statistical Package for Social Sciene (SPSS) versi 25 adalah metode penyajian data untuk penelitian ini. Analisis data adalah pengelompokan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan

variabel untuk semua responden, menyajikan data untuk setiap variabel yang diteliti, teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

3.6.1. Metoda Pengolahan Data

Dalam penulisan ini rencana pengolahan data yang digunakan komputer yaitu program SPSS Versi 25. Hasil analisis data tersebut berupa print out table multiple regression. Hal ini dilakukan dengan harapan tidak terjadi tingkat kesalahan yang besar.

3.6.2. Metoda Penyajian Data

Setelah data diolah, kemudian di peroleh hasil output dari operasi perkalian, penjumlahan, pembagian, pengakaran, pemangkatan, serta pengurangan. Hasil pengolahan data akan disajikan dalam bentuk tabel, agar dapat dengan mudah dan dapat cepat dipahami.

3.6.3. Metoda Statistik Data

Sebelum penulis melakukan analisa terhadap masalah penelitian, tahap awal yang dilakukan adalah dengan melakukan coding data atau dari jawaban kuesioner menjadi data kuantitatif (nilai pada skala likert). Kemudian dilanjutkan dengan uji validitas dan reliabilitas instrumen-instrumen penelitian, hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa data yang dipakai adalah data yang baik.

3.6.4. Uji Kualitas Data

Untuk memperoleh hasil penelitian yang baik maka perlu didukung data yang baik pula. Sedangkan baik tidaknya data tergantung pada instrumen pengumpulan data. Instrumen data yang baik harus memenuhi dua syarat penting yakni valid dan reliabel.

3.6.4.1. Uji Validitas

Uji validitas adalah persamaan antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian (Sugiyono, 2017:63). Validitas digunakan untuk mengukur keterabsahan data yang diperoleh dari kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan-pertanyaan di dalamnya mengungkapkan apa yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Untuk mengetahui apakah nilai korelasi signifikan, maka nilai korelasi hitung (r hitung) dibandingkan dengan nilai r pada tabel. *Degree of Freedom* (df) yang digunakan adalah $n-2$ jika nilai r hitung $>$ dari r tabel maka item tersebut adalah valid.

3.6.4.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas instrumen penelitian, merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui kehandalan (tingkat kepercayaan) suatu item pertanyaan dalam mengukur variabel yang diteliti. Suatu instrumen penelitian dapat memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi, jika hasil dari pengujian instrumen tersebut menunjukkan hasil yang relatif tetap konsisten (Ghozali, 2016:16) Dalam penelitian ini uji reliabilitas dilakukan dengan teknik *Cronbach Alpha*, jika nilai *Cronbach's Alpha* $>$ 0,60 maka kuesioner atau angket dinyatakan reliabel atau konsisten dan dapat digunakan dalam penelitian, jika *Cronbach's Alpha* $<$ 0,60 maka tidak reliabel.

3.6.4.3. Uji Koefisien Korelasi

Analisis statistik data yang digunakan sesuai dengan tujuan penelitian adalah analisis koefisien korelasi dan pengujian hipotesis, secara parsial maupun simultan. Pada penelitian ini menggunakan analisis koefisien korelasi spearman digunakan untuk menilai adanya seberapa baik fungsi monotonik (suatu fungsi yang sesuai perintah).

Tabel 3.4.

Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber:(Sugiyono, 2017:61)

3.6.4.4. Analisis Korelasi Berganda

Analisis korelasi berganda merupakan analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan dan kuatnya pengaruh antara variabel independen Kepercayaan (X1), Harga (X2), dan Kualitas Pelayanan (X3) dengan variabel dependen Kepuasan Pelanggan (Y).

Pedoman uji korelasi berganda:

- a. Jika nilai Sig. F Change $< 0,05$ maka terdapat hubungan secara signifikan
- b. Jika nilai Sig. F Change $> 0,05$ maka tidak terdapat hubungan yang signifikan

3.6.4.5. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) bertujuan untuk mengukur seberapa besar sumbangan atau pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan atau bersama-sama. Nilai R^2 adalah antara 0 dan 1. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel *independen* memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel *dependen*.

3.6.5. Uji Hipotesis

3.6.5.1. Uji T

Uji t berarti melakukan pengujian terhadap koefisien regresi secara parsial. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui signifikansi peran secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen dengan mengasumsikan bahwa variabel independen lain dianggap konstan.

Uji t hasil perhitungan ini selanjutnya dibandingkan dengan t tabel dengan menggunakan tingkat kesalahan 0,05. Ketentuan penerimaan atau penolakan hipotesis adalah sebagai berikut:

- a. Jika $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ atau probabilitas lebih kecil dari tingkat signifikan (Sig = 0,05), maka secara parsial variabel *independen* tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel *dependen*.
- b. Jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ atau probabilitas lebih besar dari tingkat signifikan (Sig = 0,05), maka secara parsial variabel *independen* mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel *dependen*.

3.6.5.2. Uji F

Uji statistik f digunakan untuk menguji apakah variabel *independen* secara bersama-sama atau secara simultan mempengaruhi variabel *dependen*.

1. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti semua variabel *independen* secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel *dependen*
2. jika nilai probabilitas $< 0,05$ untuk tingkat signifikansi 5%, maka variabel *independen* secara bersama-sama mempengaruhi variabel *dependen*