

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Strategi Penelitian

Strategi yang digunakan dalam penelitian ini adalah strategi asosiatif kausal dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, strategi asosiatif adalah strategi penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih dan dikatakan kausal karena hubungannya yang bersifat sebab akibat dan terdapat variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan dependen (dipengaruhi) menurut Sugiyono (2017) maka dari itu penelitian ini berujuan untuk memberikan penjelasan bagaimana pengaruh variabel bebas terhadap variable terikat. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang dijadikan sampel dalam penelitian.

3.2. Subjek, Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

Subjek penelitian ini merupakan pelanggan yang menggunakan layanan Jasa pengiriman lewat J&T Exspress Cabang Kampung Melayu jakarta , Menurut Arikunto (2016:26) subjek penelitian adalah memberi batasan subjek penelitian sebagai benda, hal atau orang tempat data untuk variabel penelitian melekat, dan yang dipermasalahkan. Dengan batasan lokasi penelitian yang berlokasi pada J&T Exspress cabang kampung Melayu dengan waktu periode penelitian Februari 2022 sampai dengan Juni 2022.

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah sekelompok orang, kejadian, atau segala sesuatu yang mempunyai karakteristik tertentu. Populasi juga mengandung arti kumpulan dari keseluruhan pengukuran, objek atau individu yang sedang di kaji. Dalam artian lain populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri dari atas objek atau subjek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang di terapkan oleh peneliti untuk di teliti dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Jadi pengertian populasi dalam statistik tidak terbatas pada sekelompok/kumpulan orang-orang, namun mengacu pada seluruh ukuran hitungan atau kualitas yang menjadi fokus suatu kajian. Dengan kata lain populasi juga dapat di katakan sebagai universal atau sekumpulan kelompok pada individu atau objek yang memiliki karakteristik yang sama. xx

3.3.1.1 Populasi Umum

Yang menjadi populasi umum dalam penelitian ini adalah seluruh Pelanggan Jasa J&T.

3.3.1.2 Populasi Khusus

Yang menjadi populasi khusus dari penelitian ini adalah pelanggan Jasa J&T Ekspres cabang Kampung Melayu tahun 2021

3.3.2 Sampel

Sampel adalah sebagian anggota populasi yang diambil dengan menggunakan teknik pengambilan sampling. Disini sampel harus benar-benar bisa mencerminkan keadaan populasi, artinya kesimpulan hasil penelitian yang diangkat dari sampel harus merupakan kesimpulan atas populasi dalam Ahyar *et al*,(2020).

Teknik Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan sampel non peluang (Non-Probability Sampling) artinya setiap anggota populasi tidak memiliki kesempatan atau peluang yang sama sebagai sampel. Teknik pengambilan sample yang digunakan adalah accidental sampling. Artinya dalam memilih sample peneliti tidak mempunyai pertimbangan lain kecuali berdasarkan kemudahan saja. Seseorang diambil sebagai sample karena kebetulan orang tadi ada disitu, atau kenal dengan orang tersebut.. Untuk menentukan ukuran sampel Pelanggan J & T Ekspres Kampung Melayu, Kota Jakarta dengan menggunakan rumus Slovin yaitu :

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

Keterangan:

n = banyak anggota sampel

e = nilai kritis (batas ketelitian 0,1)

N = banyak anggota populasi

Jadi jumlah sample yang diambil adalah

$$n = \frac{12410}{(1+12410(0,1)^2)} = 99,200 = 100$$

Jadi sampel yang digunakan dalam penelitian ini, adalah sebanyak 100 Pelanggan di J&T Exspress Cabang Kampung Melayu kota Jakarta.

3.4 Data dan Metoda Pengumpulan Data

3.4.1. Sumber Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai penelitian terkait. Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data, yaitu sebagai berikut :

1. Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sugiyono (2018:456). Data primer penelitian ini diperoleh dengan cara penyebaran angket atau kuisioner kepada pelanggan jasa J&T Ekspres Cabang Kampung Melayu. Kota Jakarta
2. Data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Sugiyono (2018:456).

3.4.2. Metode pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan penyebaran kuesioner (angket). Metode kuesioner/ angket, merupakan suatu teknik pengumpulan data secara tidak langsung (peneliti tidak langsung bertanya-jawab dengan responden). Angket atau kuesioner, berisi daftar pertanyaan yang telah disusun secara sistematis yang harus dijawab atau direspon oleh responden sesuai dengan persepsinya Harmon *et al*,(2016). Sebaiknya, pertanyaan dibuat dengan bahasa sederhana yang mudah dimengerti/ dipahami dan kalimat-kalimat pendek dengan maksud yang jelas.

Penggunaan kuesioner sebagai metode pengumpulan data terdapat beberapa keuntungan, diantaranya adalah pertanyaan yang akan diajukan pada responden dapat distandarkan, responden dapat menjawab kuesioner pada waktu luangnya, pertanyaan yang diajukan dapat dipikirkan terlebih dahulu sehingga jawabannya dapat dipercaya dibandingkan dengan jawaban secara lisan, serta pertanyaan yang diajukan akan lebih tepat dan seragam. Namun, meskipun terlihat mudah, teknik

pengumpulan data melalui angket/ kuesioner cukup sulit dilakukan jika respondennya cukup besar dan tersebar di berbagai wilayah Harmon *et al*, (2016).

Penelitian ini diukur dengan menggunakan skala likert pernyataan yang sistematis untuk menunjukkan sikap seorang responden terhadap suatu pertanyaan. Jawaban setiap item instrument mempunyai bobot nilai seperti yang tercantum pada tabel 3.2. berikut:

Tabel 3.1. Skala Likert.

No	Pernyataan	Kode	Nilai Skor
1	Sangat setuju	SS	5
2	Setuju	S	4
3	Kurang Setuju	KS	3
4	Tidak setuju	TS	2
5	Sangat tidak setuju	STS	1

Sumber: Sugiyono (2017)

Instrumen penelitian ini diukur dengan skala Likert, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang dalam kejadian tertentu. Dalam skala Likert terdapat skor atau bobot terhadap jawaban yang disediakan. Dalam skala Likert skor bernilai 5 memiliki keterangan sangat setuju, skor bernilai 4 memiliki keterangan setuju, skor bernilai 3 memiliki netral, skor bernilai 2 memiliki keterangan tidak setuju dan skor bernilai 1 memiliki keterangan sangat tidak setuju. Angka 1 sampai 3 menunjukkan responden memberikan respon yang bersifat negatif, sedangkan angka 4-5 menunjukkan respon yang bersifat positif.

3.5. Operasionalisasi Variabel

3.5.1. Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2017), variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya dikutip dalam buku (Sandu Siyoto dan Sodik, (2015). Dalam penelitian ini ada 2 Variable yaitu :

1. Variabel *dependen* (terikat)

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat dari variabel bebas atau independen Sugiyono, (2017). Variabel terikat atau variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan (Y) J&T cabang Kampung Melayu.

2. Variabel *Independen* (bebas)

Variabel bebas adalah suatu variabel yang ada atau terjadi mendahului variabel terikatnya. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Ketepatan Waktu Pengiriman (X1), Kualitas Layanan (X2) Citra Merek (X3) dan Nilai Yang Dirasakan (X4) Ketepatan Waktu (X1), Kualitas Layanan (X2) Nilai Yang Dirasakan (X3), dan Citra Merek (X4) dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. Ketepatan Waktu Pengiriman

Ketepatan waktu pengiriman merupakan hal yang sangat krusional mengingat ketepatan pengiriman produk yang telah dipesan akan menjadi salah satu faktor yang penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Waktu pengiriman merupakan jangka waktu pelanggan memesan produk hingga produk tersebut tiba di pelanggan.

b. Kualitas Layanan

Menurut Kotler dan Keller (2016;), Kualitas Layanan adalah totalitas fitur dan karakter suatu produk atau pelayanan yang memiliki kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat.

c. Nilai yang dirasakan

Nilai yang dirasakan adalah suatu tingkat manfaat yang dirasakan oleh konsumen terhadap harga yang dibayar dengan membandingkan manfaat yang dirasakan setelah konsumen melakukan transaksi dengan penawaran yang diberikan oleh perusahaan berupa produk atau jasa.

d. Citra Merek

Menurut Kotler dan Keller (2016) citra merek adalah nama, istilah, tanda, simbol, desain, atau kombinasi dari hal – hal tersebut, yang dimaksudkan untuk mengidentifikasi barang atau jasa dari seseorang atau sekelompok penjual dan untuk membedakannya dari barang dan jasa pesaing

3.5.2. Instrument Penelitian

Variabel yang diukur, dijabarkan kedalam beberapa indikator dan masing-masing indikator mempunyai sub indikator. Sub indikator dijadikan sebagai titik tolak menyusun item-item instrumen yang berupa pernyataan dalam sebuah kuesioner. Indikator-indikator yang digunakan untuk penyusunan kuesioner penelitian secara rinci dapat dilihat pada table dibawah ini:

Tabel 3.2. Instrument Variabel

No	Variable	Indikator	Nomor Item
1.	Ketepatan Waktu Pengiriman (X1)	a. Transportasi yang digunakan	1,2,3,4, dan 5
		b. Estimasi barang sampai ke penerima	
		c. Jarak yang ditempuh Jarak	
		d. Keadaan Cuaca	
		e. lamanya waktu pengiriman	
2.	Kualitas Pelayanan (X2)	a. Reability (kehandalan)	1,2,3,4, dan 5
		b. Tangibles (bukti fisik)	
		c. Responsiveness (Kepekaan)	
		d. Assurance (Jaminan)	
		e. Empathy (Empati)	
3.	Nilai Yang Dirasakan (X3)	a. Merasa puas setelah menggunakan jasa	1,2,3,4, dan 5
		b. kepercayaan terhadap pelayanan jasa yang diberikan	
		c. standar kualitas pelayanan	
		d. penyedia jasa memberikan jasa sesuai dengan yang diharapkan	
		e. merasa nyaman	

4.	Citra Merek (X4)	a. kekuatan merek	1,2,3,4, dan 5
		b. Kesukaan merek	
		c. Keunikan merek	
		d. kemudahan untuk diingat	
5.	Kepuasan pelanggan (X5)	a. Menjadi setia atau loyal	1,2,3,4, dan 5
		b. Memakai jasa lebih banyak jika perusahaan memperkenalkan produk atau jasa yang ada atau royal	
		c. Memberikan komentar yang menguntungkan tentang perusahaan dan produk serta jasanya atau membangun	
		d. Memberikan respon yang baik	

Suatu kuesioner bergantung pada kualitas data yang dipakai dalam pengujian tersebut. Data penelitian tidak akan berguna jika instrumen yang akan digunakan untuk mengumpulkan data penelitian tidak memiliki validity (tingkat kesahihan) dan reliability (tingkat keandalan) yang tinggi. Pengujian dan pengukuran tersebut masing-masing menunjukkan konsistensi dan akurasi data yang dikumpulkan Sugiyono, (2017:125).

3.6. Metode Analisis Data

Analisis data merupakan proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan, dengan menggunakan metode analisis data dalam penelitian ini adalah, uji kualitas data diharapkan akan didapat hasil pengukuran yang lebih akurat mengenai respon yang diberikan oleh responden, sehingga data yang berbentuk angka dapat diolah dengan menggunakan metode statistik dengan tujuan untuk menggambarkan suatu keadaan secara objektif dan dapat. Untuk melakukan pengolahan data dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan bantuan perangkat lunak Spss 2019

3.6.1. Uji Kualitas Data

Penelitian ini menggunakan uji kualitas data yang bertujuan untuk mengukur keakuratan dan keandalan item-item pernyataan yang terdapat pada instrument penelitian. Maka dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan uji kualitas data yang terdapat 2 jenis yaitu:

3.6.1.1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut, Ghozali, (2012:53) dalam penelitian Samiun (2017). Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r table untuk tingkat signifikansi 5% dari degree of freedom (df) = $n-2$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel. Kriteria yang dapat digunakan adalah sebagai berikut ini:

- a. Jika r hitung $>$ r table maka pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid, begitu juga sebaliknya
- b. Bila r hitung $<$ r table maka pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan tidak valid

3.6.1.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel ketika jawaban seseorang terhadap pertanyaan tersebut konsisten dari waktu ke waktu. Untuk mengetahui reliabel atau tidaknya suatu variabel dilakukan uji statistik dengan melihat nilai Cronbach Alpha. Kriteria yang dapat digunakan adalah sebagai berikut ini:

- a. Jika nilai Cronbach Alpha $>$ 0,6 maka pertanyaan-pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel tersebut adalah “reliabel”
- b. Jika nilai Cronbach Alpha $<$ 0,6 maka pertanyaan-pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel tersebut adalah “tidak reliabel”.

3.6.2 Uji Korelasi

Uji Korelasi adalah ukuran dari seberapa dekat dua variabel berubah dalam hubungan satu sama lain. Dalam konteks teknik analisis, korelasi kerap digunakan untuk mencari suatu hubungan diantara dua variabel yang juga

memiliki sifat kuantitatif. Ada juga istilah statistik korelasi yang memiliki arti suatu cara atau metode yang digunakan untuk dapat mengetahui ada atau tidaknya antara hubungan linear tiap atau antar variabelnya..

$$r_{XY} = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum X^2 y^2)}}$$

Keterangan :

- n : Pasangan data X atau Y
- $\sum x$: Jumlah dari bentuk Variabel X
- $\sum y$: Jumlah dengan Variabel Y
- $\sum x^2$: Kuadrat dengan Jumlah pada Variabel X
- $\sum y^2$: Kuadrat dengan Jumlah pada Variabel Y
- $\sum xy$: Hasil dari Perkalian dan Jumlah

Bentuk Variabel X atau Variabel Y

3.6.3 Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik merupakan alat yang digunakan untuk dapat mendeteksi apakah dalam penelitian ini data-data yang ada benar-benar terdistribusi secara normal. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah alat analisis regresi linier berganda. Sebelum melakukan pengujian regresi, terdapat beberapa asumsi yang harus dipenuhi agar data yang akan dimasukkan dalam model regresi telah memenuhi ketentuan dan syarat dalam regresi. Uji asumsi klasik dalam penelitian ini mencakup uji normalitas dan uji heteroskedastisitas dan yaitu sebagai berikut :

3.6.3.1. Uji Normalitas Residual

Uji normalitas untuk menguji kenormalan data dilakukan dengan serangkaian pengujian yang bertujuan dapat membantu peneliti dalam

menentukan distribusi normal. Uji normalitas dapat dilakukan dengan uji histogram, uji normal P Plot, uji Chi Square, Skewness dan Kurtosis atau uji Kolmogorov Smirnov. Tidak ada metode yang paling baik atau paling tepat. Uji normal P Plot menjadi salah satu alternatif yang cukup efektif untuk mendeteksi apakah data yang dianalisis berdistribusi normal atau tidak. pengujian asumsi normalitas residual menggunakan uji Jarque bera dengan bantuan software spss 2019 berikut prosedur pengujian normalitas residual:

Hipotesis :

H0 : (Residual berdistribusi normal)

H1 : (Residual tidak berdistribusi normal) Taraf Signifikansi: $\alpha = 0,05$

Statistik Uji: statistik uji menggunakan nilai Jarque bera dan nilai prob pada output software SPSS 2019

Daerah Kritis: pada taraf signifikansi 5%, H0 ditolak jika nilai prob. < 5% dan residual tidak berdistribusi normal

3.6.3.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap maka disebut homoskedastisitas dan jika variance dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain berbeda maka disebut heteroskedastisitas. pengujian asumsi ini menggunakan uji Breusch Pagan dengan bantuan software SPSS 2019. berikut prosedur pengujiannya:

Hipotesis

H0 : Tidak ada masalah heteroskedastisitas

H1 : ada masalah heteroskedastisitas

Taraf Signifikansi: $\alpha = 0,05$

Statistik Uji: Statistik uji dapat dilihat pada nilai prob F

Daerah Kritis: Pada taraf signifikansi 5%, H0 ditolak jika nilai Prob.F < 5% dan terdapat masalah heteroskedastisitas.

3.6.3.3 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik

seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Pengujian multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai tolerance dan lawannya. Suatu model regresi dikatakan bebas dari multikolinearitas jika nilai tolerance > 0,10 atau sama dengan nilai VIF < 10.

3.6.4 Analisis Koefisien Determinasi (Uji R²)

Koefisien determinasi (R²) adalah mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R² yang kecil berarti kemampuan variabel – variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel – variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Rumusan koefisien determinasi sebagai berikut:

$$R^2 = \text{RSS} / \text{TSS}$$

Keterangan: RSS = Regression Sum OF Square

TSS = Total Sum OF Square (Total Varian)

3.6.5. Pengujian Hipotesis

3.6.5.1 Uji Parsial (Uji T)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variasi dependen. Pengujian dilakukan dengan menggunakan significance level 0,05 (α = 5%). Uji t dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$= (r_{xy} \sqrt{(n-2)}) / \sqrt{(1 - [r_{xy}]^2)}$$

Keterangan: r_{xy} = koefisien korelasi

n = Jumlah sampel

Kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis sebagai berikut:

- a. Jika nilai signifikan > 0,05 maka variabel independen secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel dependen dan arah koefisien variabel tidak sesuai dengan arah Ha, maka Ha ditolak.
- b. Jika nilai signifikan < 0,05 maka variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen dan arah koefisien variabel sesuai dengan arah Ha, maka Ha diterima.

3.6.5.2 Uji Simultan (Uji F)

Uji statistic F pada dasarnya menunjukkan semua variable independen yang dimasukan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Dalam hipotesis apakah variabel secara simultan mempengaruhi variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan menggunakan level signifikan 0,05 ($\alpha = 5\%$). Uji F dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$F = \frac{R^2/(k - 1)}{(1 - R^2)/(n - (k - 1))}$$

- a. Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka variabel independen secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel dependen dan arah koefisien variabel tidak sesuai dengan arah H_a , maka H_a ditolak.
- b. Jika nilai signifikan $< 0,05$ maka variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen dan arah koefisien variabel sesuai dengan arah H_a , maka H_a diterima.

