

## **BAB III**

### **METODA PENELITIAN**

#### **3.1. Strategi Penelitian**

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian asosiatif kausal dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2019), penelitian asosiatif kausal adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Dengan penelitian ini maka akan dapat dibangun suatu teori yang berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala. Hubungan kausal merupakan hubungan yang sifatnya sebab-akibat, salah satu variabel (independen) mempengaruhi variabel yang lain (dependen).

Metodelogi yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kuantitatif. Sugiyono (2019:8) menyatakan metode kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan oleh populasi atau sampel tertentu, yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data menggunakan beberapa instrumen penelitian, dan analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Diharapkan dalam penelitian ini, dapat menjelaskan suatu konsep penelitian yang bermanfaat untuk menguraikan dan mengendalikan setiap fenomena yang ada, hal ini dikarenakan penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh yang dimiliki antara (variabel dependen X) terdiri atas jasa layanan ( $X_1$ ), kepercayaan ( $X_2$ ), dan citra perusahaan ( $X_3$ ) terhadap (variabel independen Y) terdiri atas keputusan penggunaan jasa *freight forwarding* (Y) di PT. Sarijasa Transutama.

#### **3.2. Populasi dan Sampel**

##### **3.2.1. Populasi penelitian**

Populasi adalah ruang lingkup atau besaran karakteristik dari seluruh objek yang diteliti. Salah satu pengertian populasi disampaikan oleh Sugiyono. Sugiyono (2019 : 130) menyatakan populasi sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang memiliki mutu serta ciri tertentu yang diresmikan oleh seorang peneliti guna dipergunakan untuk dipelajari sehingga kemudian akan

ditarik kesimpulan untuk hasil akhirnya. Berdasarkan data yang diperoleh pada perusahaan dimana pada tahun 2021 populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah 79 pengguna jasa atau pelanggan tetap *freight forwarding* di PT. Sarijasa Transutama khususnya pada jasa pengiriman barang Peti Kemas *Dry / Reefer* (LCL/FCL)

### 3.2.2. Sampel penelitian

Sugiyono (2017:116) mendefinisikan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan sifat-sifat populasi dan bahwa sampel yang diambil dari populasi itu benar-benar representatif. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode non-probability sampling. Tujuan pengambilan sampel adalah untuk menghemat biaya, waktu, dan tenaga. Namun pengambilan sampel harus dilakukan agar dapat menggambarkan populasi yang sebenarnya.

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini didapat dengan teknik pengambilan sampel (teknik *sampling*) *Nonprobability Sampling* dengan *Sampling* Jenuh. Saya menggunakan teknik *sampling* ini karena jumlah populasi sebanyak 79 pengguna jasa pada PT. Sarijasa Transutama. Menurut Riduwan (2016:64), “sampling jenuh ialah teknik pengambilan sampel apabila semua populasi digunakan sebagai sampel dan dikenal juga dengan istilah sensus”. Maka *Sampling* jenuh dilakukan dengan sampel 79 pengguna jasa *freight forwarding* khususnya pada jasa pengiriman barang Peti Kemas *Dry / Reefer* (LCL/FCL).

### 3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data

Bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer. Menurut Sugiyono (2019: 222-225) sumber primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan *interview* (wawancara) dan kuisisioner (angket). Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah Sumber Primer. Sumber primer dalam penelitian ini terdiri dari:

1. *Interview* (wawancara) Wawancara digunakan peneliti untuk melakukan studi pendahuluan untuk mengemukakan permasalahan yang harus diteliti, dan peneliti juga ingin mengetahui beberapa hal dari responden sebelum mengisi kuisisioner (angket).
2. Kuisisioner (angket) adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Penelitian ini menggunakan kuisisioner biasa yaitu kuisisioner disusun dalam bentuk pertanyaan tertulis kemudian disebar dan dibagikan secara langsung kepada responden PT. Sarijasa Transutama

Penelitian ini dilakukan selama dua bulan pada PT. Sarijasa Transutama yaitu bulan Februari-Maret 2021.

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, 2019 : 94), seperti tabel 3.1 dibawah ini:

**Tabel 3.1** Ketentuan Pengukuran Instrumen Penelitian

<b>Jawaban</b>	<b>Skor</b>
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Cukup Setuju (CS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

*Sumber: Sugiyono (2019:93)*

### 3.4. Operasionalisasi Variabel

Dalam penelitian ini ditentukan dua variabel yaitu variabel bebas dan variabel terikat.

1. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau memicu perubahan atau munculnya variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah

jasa layanan ( $X_1$ ), kepercayaan ( $X_2$ ) dan citra perusahaan ( $X_3$ ). Dengan penjelasan sebagai berikut :

- a. Jasa layanan ( $X_1$ ). Jasa Pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan
  - b. Kepercayaan ( $X_2$ ). Kepercayaan konsumen adalah semua pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat oleh konsumen tentang objek, atribut, dan manfaatnya
  - c. Citra perusahaan ( $X_3$ ). Citra perusahaan adalah suatu kesan yang tertanam didalam benak konsumen pada perusahaan baik dalam kualitas jasa atau produk yang diberikan, ataupun dalam reputasi perusahaan yang baik dilingkungan masyarakat
2. Variabel terikat, merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah keputusan pengguna jasa ( $Y$ ). Keputusan penggunaan sebagai suatu proses integrasi yang digunakan untuk menggabungkan pengetahuan dan mengevaluasi dua atau lebih alternatif dan memilih satu diantaranya

Alat penelitian ini diukur dengan menggunakan skala likert, sikap, opini, dan skala yang digunakan untuk mengukur individu atau kelompok orang untuk suatu peristiwa tertentu. Metrik diubah menjadi beberapa indikator, masing-masing indikator berfungsi sebagai titik awal untuk mengedit item instrumen berupa pernyataan angket.

Indikator dan variabel yang digunakan untuk penyusunan kuesioner penelitian secara rinci dapat dilihat pada tabel berikut

**Tabel 3.2.** Variabel dan Indikator Penelitian

<b>Variabel Penelitian</b>	<b>Indikator</b>	<b>Kode Pernyataan</b>
Jasa layanan (X <sub>1</sub> ) Tjiptono (2017),	1. Berwujud ( <i>Tangible</i> )	JL1 JL2
	2. Empati ( <i>Emphaty</i> ),	JL3 JL4
	3. Daya tanggap ( <i>Responsiveness</i> ),	JL5 JL6
	4. Keandalan ( <i>Relability</i> ),	JL7 JL8
	5. Jaminan ( <i>Assurance</i> ),	JL9 JL10
Kepercayaan (X <sub>3</sub> ) Langton et al (2016)	1. Kemampuan (ability)	KPY1 KPY2
	2. Kebaikan hati (benevolence)	KEP3 KPY4
	3. Integritas (integrity)	KEP5 KPY6
Citra perusahaan (X <sub>3</sub> ) Kotler dan Keller (2018)	1. Kepribadian	CP1 CP2
	2. Reputasi	CP3 CP4
	3. Nilai	CP5 CP6
	4. Identitas perusahaan	CP7 CP8
Keputusan penggunaan jasa (Y) Kotler dan Keller (2018)	1. Pemilihan produk	KEP1 KEP2
	2. Pemilihan merek	KEP3 KEP4
	3. Pemilihan tempat penyalur	KEP5 KEP6
	4. Waktu keputusan	KEP7 KEP8
	5. Jumlah pembelian	KEP9 KEP10
	6. Metode pembayaran	KEP11 KEP12

### 3.5. Metoda Analisis Data

Langkah-langkah yang digunakan untuk pengolahan data dalam penelitian ini sebagai berikut:

### **3.5.1. Metoda pengolahan data**

Data yang diperoleh selanjutnya diolah dengan menggunakan software SPSS Versi 26. Software SPSS digunakan untuk mempermudah dalam melakukan pengolahan data, sehingga hasilnya lebih cepat dan tepat. Dimana dilakukan editing dan coding. *Editing* adalah tahapan pertama dalam pengolahan data yang diperoleh peneliti dari lapangan dengan melakukan pengecekan terhadap kemungkinan kesalahan jawaban responden serta ketidakpastian jawaban responden. *Coding* adalah memberikan atau tanda atau kode tertentu terhadap alternatif jawaban sejenis atau menggolongkan sehingga dapat memudahkan peneliti mengenai tabulasi.

### **3.5.2. Metoda penyajian data**

Dalam penelitian ini data yang dikumpulkan disajikan dalam bentuk tabel agar mempermudah dalam menganalisis dan memahami data sehingga data yang disajikan lebih sistematis. Dimana dilakukan tabulasi. Tabulasi adalah perhitungan data yang telah dikumpulkan dalam masing-masing kategori sampai tersusun dalam tabel yang mudah dimengerti. Data yang diperoleh, setelah diolah dan disortir akan digunakan untuk analisis statistik data sesuai dengan tujuan penelitian. Analisis data yang digunakan adalah analisis koefisien determinasi dan pengujian hipotesis.

### **3.5.3. Analisis statistik data**

Untuk membahas hasil penelitian, peneliti menggunakan data berpasangan berdasarkan data yang diperoleh. Oleh karena terdapat lebih dari satu variabel independen, yaitu tiga buah variabel independen, dan satu buah variabel dependen, maka metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis koefisien determinasi dan pengujian hipotesis (parsial dan berganda) sebagai berikut :

### 3.5.3.1. Analisis Koalitas Data

#### 1. Uji validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah angket valid. Apabila pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner dapat mengungkapkan apa yang akan diukur dengan kuesioner tersebut, maka kuesioner tersebut dianggap valid (Ghozali, 2011: 88). Dasar pengambilan keputusan valid atau tidaknya pernyataan dinyatakan oleh Sugiyono (2017:126) : Jika Koefisien Korelasi ( $r_{hitung}$ )  $\geq r_{tabel}$  maka item pernyataan tersebut valid.

#### 2. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan salah satu alat ukur kuesioner yang merupakan indikator variabel atau struktur. Jika jawaban seseorang atas pernyataan tersebut konsisten atau stabil dari waktu ke waktu, kuesioner tersebut dianggap dapat diandalkan atau dapat diandalkan. Metode yang digunakan untuk menguji reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan uji statistik Alpha Cronbach untuk mengukur reliabilitas. Untuk mengetahui bahwa angket reliabel maka dilakukan uji reliabilitas angket dengan bantuan program komputer SPSS 26. Instrumen yang dipakai dalam variabel tersebut dikatakan handal (reliable) apabila memiliki *Cronbach Alpha* lebih dari 0,60 (Priyatno, 2014:26).

Menurut Sekaran (2013), dasar pengambilan keputusan uji reliabilitas ini adalah sebagai berikut:

Jika koefisien *Cronbach's Alpha*  $\geq 0,6 \rightarrow$  maka *Cronbach's Alpha acceptable (construct reliable)*.

Jika *Cronbach's Alpha*  $< 0,6 \rightarrow$  maka *Cronbach's Alpha poor acceptable (construct unreliable)*.

### 3.5.3.2. Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Analisis  $R^2$  (R-squared) atau koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi pengaruh variabel independen terhadap variabel

dependen. Koefisien determinasi antara nol dan satu (0-1). Jika nilai  $R^2$  mendekati 1 (satu), maka model dapat dikatakan menjelaskan semakin kuat hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Sebaliknya, jika  $R^2$  mendekati 0 (nol), perubahan variabel independen lebih lemah, yang menunjukkan variabel dependen. (Priyatno, 2014: 125). Untuk menyatakan besar kecilnya sumbangan variabel independent terhadap variabel dependent dapat ditentukan terhadap rumus koefisien determinasi sebagai berikut :

#### 1. Analisis Koefisien Determinasi Parsial

- a. Kontribusi pengaruh jasa layanan terhadap keputusan penggunaan jasa *freight forwarding* di PT. Sarijasa Transutama

$$KD_1 = (r_{Y1.234})^2 \cdot 100\% \dots \dots \dots (3.1)$$

- b. Kontribusi pengaruh kepercayaan terhadap keputusan penggunaan jasa *freight forwarding* di PT. Sarijasa Transutama

$$KD_2 = (r_{Y2.341})^2 \cdot 100\% \dots \dots \dots (3.2)$$

- c. Kontribusi pengaruh citra perusahaan terhadap keputusan penggunaan jasa *freight forwarding* di PT. Sarijasa Transutama

$$KD_3 = (r_{Y3.412})^2 \cdot 100\% \dots \dots \dots (3.3)$$

#### 2. Analisis Koefisien Determinasi Simultan

Kontribusi pengaruh jasa layanan, kepercayaan, dan citra perusahaan secara bersama-sama terhadap keputusan penggunaan jasa *freight forwarding* di PT. Sarijasa Transutama

$$Adjusted R^2 = (r_{Y123})^2 \cdot 100\% \dots \dots \dots (3.4)$$

#### 3.5.3.3. Pengujian hipotesis

Pengujian hipotesis digunakan untuk menguji pengaruh secara parsial dan berganda. Hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini adalah:



1. Pengujian hipotesis parsial

a. Pengaruh  $X_1$  terhadap Y

$H_0 : \beta_{y1.23} = 0$  (secara parsial tidak terdapat pengaruh signifikan jasa layanan terhadap keputusan penggunaan jasa *freight forwarding* di PT. Sarijasa Transutama).

$H_a : \beta_{y1.23} \neq 0$  (secara parsial terdapat pengaruh signifikan jasa layanan terhadap keputusan penggunaan jasa *freight forwarding* di PT. Sarijasa Transutama).

b. Pengaruh  $X_2$  terhadap Y

$H_0 : \beta_{y2.31} = 0$  (secara parsial tidak terdapat pengaruh signifikan kepercayaan terhadap keputusan penggunaan jasa *freight forwarding* di Sarijasa Transutama).

$H_a : \beta_{y2.31} \neq 0$  (secara parsial terdapat pengaruh signifikan kepercayaan terhadap keputusan penggunaan jasa *freight forwarding* di PT. Sarijasa Transutama).

c. Pengaruh  $X_3$  terhadap Y

$H_0 : \beta_{y3.12} = 0$  (secara parsial tidak terdapat pengaruh signifikan citra perusahaan terhadap keputusan penggunaan jasa *freight forwarding* di PT. Sarijasa Transutama).

$H_a : \beta_{y3.12} \neq 0$  (secara parsial terdapat pengaruh signifikan citra perusahaan terhadap keputusan penggunaan jasa *freight forwarding* di PT. Sarijasa Transutama).

Untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial, dilihat dari nilai *P-value* dibandingkan terhadap  $\alpha$  ( $5\% = 0,05$ )

$H_0$  ditolak,  $H_a$  diterima jika *P-value*  $< 0,05$

$H_0$  diterima,  $H_a$  ditolak jika *P-value*  $\geq 0,05$

atau

Ho ditolak, Ha diterima jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$

Ho diterima, Ha ditolak jika  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$

## 2. Pengujian hipotesis simultan

Pengujian hipotesis digunakan untuk menguji pengaruh secara berganda.

Hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini adalah:

Ho :  $\beta_{y123} = 0$  (secara simultan tidak terdapat pengaruh signifikan jasa layanan, kepercayaan, dan citra perusahaan terhadap keputusan penggunaan jasa *freight forwarding* di PT. Sarijasa Transutama).

Ha :  $\beta_{y123} \neq 0$  (secara simultan terdapat pengaruh signifikan jasa layanan, kepercayaan, dan citra perusahaan terhadap keputusan penggunaan jasa *freight forwarding* di PT. Sarijasa Transutama).

Adapun untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan, digunakan nilai *Significance F* dibandingkan terhadap  $\alpha$  (5% = 0,05).

Ho ditolak, Ha diterima jika *Significance F* < 0,05

Ho diterima, Ha ditolak jika *Significance F*  $\geq$  0,05

atau

Ho ditolak, Ha diterima jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$

Ho diterima, Ha ditolak jika  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$