

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Strategi Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih dari dua variabel (Sugiyono, 2016). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan variabel kepercayaan (X_1), harga (X_2) dan kualitas pelayanan (X_3) dengan variabel kepuasan pelanggan (Y).

Strategi penelitian ini menggunakan pendekatan metode kuantitatif bertujuan untuk melukiskan secara sistematis fakta atau karakteristik populasi tertentu atau bidang tertentu secara faktual dan cermat. Penelitian survei dilakukan melalui observasi dan melakukan penyebaran kuesioner langsung untuk pengambilan data dari sampel. Tujuan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yang dilakukan peneliti yaitu memberikan penjelasan terhadap situasi yang akan diteliti dengan adanya dukungan kepustakaan dengan tujuan untuk memperkuat analisa peneliti dalam membentuk suatu kesimpulan. Hasil penelitian yang diperoleh peneliti selanjutnya merupakan hasil perhitungan indikator-indikator variabel penelitian yang telah dipaparkan peneliti secara tertulis.

Menurut (Suharsaputra, 2012:7) 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.

Untuk melengkapi penelitian ini diperlukan data yang sesuai dengan permasalahan yang ada sesuai dengan tujuan penelitian yang telah ditetapkan, sehingga data tersebut dikumpulkan dan dianalisis serta diolah lebih lanjut sesuai

dengan teori yang diteliti, setelah itu ditarik kesimpulan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji hipotesis dengan menggunakan analisis regresi sederhana dan berganda. Dengan menggunakan analisis statistik ini, pengaruh variabel kepercayaan (X1), variabel harga (X2) dan variabel kualitas (X3) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) dapat ditarik kesimpulan yang menjelaskan variabel-variabel yang diteliti.

3.2. Populasi dan Sampel Penelitian

3.2.1. Populasi Penelitian

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

Dalam penelitian ini populasi yang akan diteliti yaitu para pengguna ekspedisi J&T Express cabang Pondok Bambu Jakarta Timur.

3.2.2. Sampel Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2017:33) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Untuk menentukan dan mengambil sampel dari populasi yang tidak diketahui secara pasti jumlahnya maka peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu, *purposive sampling*.

Penelitian ini menggunakan teknik 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).

Menurut (Sugiyono, 2017:34) Purposive Sampling adalah Teknik pengambilan sampel dengan mempertimbangkan kriteria-kriteria tertentu yang harus dipenuhi. Adapun kriteria sampel dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Responden yang pernah menggunakan ekspedisi J&T Express cabang Pondok Bambu Jakarta Timur.
2. Responden berusia mulai 20 tahun sampai 50 tahun keatas yang pernah menggunakan jasa kirim J&T Express Cabang Pondok Bambu Jakarta Timur.

Menurut (Hair, Black, Babin, & Anderson, 2019) untuk menentukan jumlah sampel yang tidak diketahui populasinya secara pasti yaitu, jumlah indikator dikalikan 5-10. Sehingga indikator berjumlah 16 dikali 5 ($16 \times 5 = 80$). Dapat disimpulkan bahwa jumlah sampel yang akan digunakan pada penelitian ini minimal 80 responden yang merupakan para pengguna ekspedisi J&T Express cabang Pondok Bambu Jakarta Timur.

3.3. Data dan Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan langkah yang diperlukan dalam penelitian. Memperoleh data yang dapat menjelaskan atau menjawab pertanyaan penelitian. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer adalah sumber data yang memberikan data langsung kepada pengumpul data. Menurut (Sugiyono, 2017:22) penelitian ini merupakan data yang diperoleh secara langsung melalui kuesioner yang diberikan kepada pelanggan J&T Express Cabang Pondok Bambu Jakarta Timur, serta melakukan observasi terhadap tempat dan perilaku responden.

2. Data Sekunder

Menurut (Sugiyono, 2017:137) Data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. 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 yang dapat diperiksa keabsahannya dan sesuai dengan permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini secara keseluruhan, maka pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dengan metode kuantitatif dan sampel ditentukan dengan cara random sampling yaitu pengambilan sampel acak untuk semua pelanggan J&T Express Cabang Pondok Bambu Jakarta Timur. Kuesioner dibuat dengan menggunakan skala likert. Skala yang digunakan

untuk menguji keakuratan data dalam penelitian ini dibangun dengan menggunakan skala likert.

Menurut (Sugiyono, 2017) 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 3.1. Skala Likert

| No | Keterangan | Nilai/Skor |
|----|---------------------------|------------|
| 1. | Sangat Setuju (SS) | 5 |
| 2. | Setuju (S) | 4 |
| 3. | Ragu-Ragu (RR) | 3 |
| 4. | Tidak Setuju (TS) | 2 |
| 5. | Sangat Tidak Setuju (STS) | 1 |

Sumber: (Sugiyono, 2017)

3.5. Operasionalisasi Variabel

Menurut (Kurniawan & Puspitaningtyas 2016:90) Definisi operasional adalah 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*) merupakan 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*) merupakan variabel yang dipengaruhi karena adanya variabel bebas. Variabel terkait yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pelanggan.

Penyusunan instrumen penelitian ini terkait dengan variabel yang digunakan dalam skripsi ini yaitu kepercayaan (X_1), harga (X_2), kualitas pelayanan (X_3), dan kepuasan pelanggan (variabel Y). Uraian mengenai instrumen penelitian ini dapat diuraikan pada tabel dibawah ini.

Tabel 3.2. Operasional Variabel

| Variabel | Indikator Penelitian | Nomor Instrumen |
|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------|
| Kepercayaan (X_1) (Kotler & Keller, 2016) | 1. Kesungguhan/Ketulusan (<i>Benevolence</i>) | 1-4 |
| | 2. Kemauan Untuk Bergantung (<i>Willingness To Depend</i>) | |
| | 3. Integritas (<i>Integrity</i>) | |
| | 4. Kemampuan (<i>Ability</i>) | |
| Harga (X_2) (Tjiptono, 2016:23) | 1. Keterjangkauan Harga | 5-8 |
| | 2. Harga Yang Sesuai Dengan Kualitas | |
| | 3. Mampu Bersaing Dengan Produk Lain | |
| | 4. Kesesuain Harga Dengan Manfaat | |
| Kualitas Pelayanan (X_3) (Tjiptono, 2016:23) | 1. Berwujud (<i>Tangibles</i>) | 9-13 |
| | 2. Empati (<i>Empathy</i>) | |
| | 3. Keandalan (<i>Reliability</i>) | |
| | 4. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) | |
| | 5. Jaminan (<i>Assurance</i>) | |
| Kepuasan Pelanggan (Y) (Tjiptono, 2016:23) | 1. Kinerja | 14-19 |
| | 2. Harapan | |

3.6. Metoda Analisis Data

Software Statistical Package for Social Science (SPSS) versi 26.0 merupakan metode penyajian data untuk penelitian ini. Analisis data adalah pengelompokan data berdasarkan variabel dan jenis responden, tabulasi data berdasarkan variabel untuk seluruh responden, penyajian data dari setiap variabel yang diteliti, teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

3.6.1. Metoda pengolahan data

Data yang diperoleh selanjutnya diolah dengan menggunakan software SPSS Versi 26.0 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 pengolahandata 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.

3.6.2. 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.

3.6.3. Metoda Statistik Data

Pada tahap awal, data atau tanggapan survei dikodekan menjadi data kuantitatif (skor skala likert). Kemudian uji validitas dan reliabilitas alat penelitian untuk memastikan bahwa data yang digunakan adalah data yang baik.

3.6.4. Uji Kualitas Data

Hasil penelitian yang baik juga harus didukung oleh data yang baik. Pada saat yang sama, bagus atau tidaknya data tergantung dari alat pengumpul datanya. Pembawa data yang baik harus memenuhi dua syarat penting, valid dan reliabel.

3.6.4.1. Uji Validitas

Menurut (Ghozali, 2018) uji validitas dipakai untuk mengukur sah atau valid tidaknya sebuah kuesioner. Sebuah kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Kriteria dalam menentukan validitas suatu kuesioner yakni sebagai berikut:

- a. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pertanyaan dinyatakan valid.
- b. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pertanyaan dinyatakan tidak valid.

3.6.4.2. Uji Reliabilitas

Menurut (Ghozali, 2016:16) uji reliabilitas adalah instrumen untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel atau konstruk. Sebuah survei dianggap andal atau dapat dipercaya ketika respons terhadap pernyataan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu instrumen penelitian dapat memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi, jika hasil dari pengujian

instrumen tersebut menunjukkan hasil yang relatif tetap konsisten. 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.

3.6.5. Analisis Koefisien

3.6.5.1. Koefisien Korelasi

Analisis statistik data yang digunakan sesuai dengan tujuan penelitian adalah analisis koefisien korelasi dan konfirmasi hipotesis secara parsial atau simultan. Dalam penelitian ini, analisis koefisien korelasi Spearman digunakan untuk menilai seberapa baik suatu fungsi monoton (fungsi yang mengikuti perintah).

Tabel 3.3. 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)

3.6.5.2. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) bertujuan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel independen atau mempengaruhi variabel dependen secara simultan atau bersama-sama. Nilai R^2 bervariasi dari 0 sampai 1. Nilai R^2 yang kecil berarti variabel bebas dapat memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel terikat.

3.6.6. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis yang diuji dalam model persamaan penelitian ini meliputi uji koefisien determinasi (R^2) uji statistik F (simultan), dan uji statistik t (t-test).

3.6.6.1. Uji Statistik t (Parsial)

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

3.6.6.2. 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_1 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.