

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Pemeriksaan empiris metodis terhadap hubungan adalah penelitian kuantitatif. Studi metodis tentang peristiwa melalui pengumpulan data yang dapat dikuantifikasi disebut sebagai penelitian kuantitatif.

Penelitian survei adalah jenis penelitian yang digunakan dalam investigasi ini. Informasi dikumpulkan dari individu dengan menggunakan kuesioner dalam penelitian jajak pendapat. (Nst, 2017). Tujuan dari penelitian survei adalah untuk mengidentifikasi kejadian relatif, pola, dan hubungan antara faktor sosial dan psikologis. Penelitian survei dapat dilakukan pada kelompok besar maupun kecil.

Penelitian semacam ini adalah penelitian kuantitatif. Karena kita dapat memverifikasi teori dalam penelitian ini, menetapkan fakta, dan menunjukkan dampak pada objek penelitian dengan menggunakan angka-angka yang dapat diukur. Kemudian, untuk memberikan ringkasan dari data yang sudah tersedia sebagai hasil penelitian, data tersebut dihitung dalam bentuk grafik distribusi frekuensi dan angka. Menurut jenis karakter atau situasi, materi yang terkumpul dikategorikan atau diorganisasikan. Setelah semua data terkumpul, dilakukan penarikan kesimpulan.

3.2. Waktu dan Tempat penelitian

3.2.1 Waktu Penelitian

Prosedur penelitian ini berlangsung dari tanggal 4 Desember hingga 24 Januari 2023, atau kurang lebih selama satu bulan.

3.2.2 Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Poleang Kabupaten Bombana. Tahapan yang dilakukan meliputi pengumpulan data, pengolahan data, dan penulisan laporan.

3.3 Populasi Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi mengacu pada kumpulan individu dalam suatu lokasi dan periode waktu tertentu. Peneliti hanya dapat memilih sebagian dari komunitas yang ingin dicirikan, meramalkan dari populasi, dan kemudian membuat kesimpulan, menurut (Sudaryono, 2018, h. 173) dalam skripsi (Tania, 2021) yang dikaitkan dengan kendala dan sejumlah faktor. Oleh karena itu, populasi dari penelitian ini ditentukan seluruhnya terdiri dari pelanggan J&T Express di Desa Boepinang, Kecamatan Poleang, dan Bombana. Sebanyak 300 pelanggan yang menggunakan jasa transportasi J&T Express menjadi populasi penelitian ini.

3.3.2 Sampel

Berdasarkan metode pengambilan sampel penelitian ini, yang menggabungkan strategi pengambilan sampel secara acak dengan prosedur pengambilan sampel nonprobabilitas. Pengambilan sampel

purposif adalah metode untuk memilih individu yang dipilih berdasarkan parameter tertentu. (Panorama & Muhajirin, 2017). Lebih baik untuk menyertakan semua subjek ketika menentukan ukuran sampel, seperti yang dinyatakan pada (Arikunto, 2017, h. 173) jika ada kurang dari 100 subjek. Namun, lebih baik untuk memilih 10-15% atau 20-35% dari responden jika topik penelitian memiliki lebih dari 100 peserta. Kelompok sampel penulis mencakup beberapa pelanggan layanan transportasi J&T Express Poleang. Jika ukuran komunitas diketahui, metode slovin 10% dapat digunakan untuk menghitung jumlah sampel yang diperlukan untuk penelitian ini

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

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Angka Asumsi dari rumus slovin yang diinginkan (10%) atau (e = 0,01)

Mengingat bahwa pengambilan sampel yang akan diteliti dengan jumlah populasi sebanyak 300 pelanggan layanan pengiriman J&T Express di masyarakat, maka ukuran sampel yang digunakan adalah

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

$$n = \frac{300}{1 + 300(0,1)^2}$$

$$n = \frac{300}{1 + 300(0,01)}$$

$$n = \frac{300}{1 + 3}$$

$$n = \frac{300}{4}$$

$$n = 75$$

Jadi dari rumus slovin diatas, menurut (Arikunto, 2017, h. 173) maka sampel yang akan diteliti dengan jumlah populasi sebanyak 300 responden peneliti menggunakan taraf kesalahan 10% sehingga mendapatkan jumlah sampel sebanyak 75 responden.

Pelanggan J&T Express yang telah menggunakan jasa transportasi perusahaan minimal tiga kali di kecamatan poleang kabupaten bombana menjadi syarat pemilihan dalam penelitian ini.dengan jumlah minimal 75 orang.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Menemukan data utama dan data tambahan adalah tujuan dari metode pengumpulan data ini. Statistik yang dikumpulkan untuk penyelidikan ini adalah:

3.4.1 Data Primer

Data primer adalah informasi yang secara langsung dikumpulkan oleh peneliti dari subjek atau pihak pertama lainnya. Contoh data primer termasuk transkrip wawancara, dokumen, dan tanggapan kuesioner tentang faktor dan masalah penelitian. (Lubis, 2019, h. 29).

Data asli atau baru merupakan data primer. Dalam hal ini, informasi diperoleh dari J&T Express di Kecamatan Poleang, Kabupaten Bombana. Kuesioner dan catatan merupakan teknik penelitian yang digunakan.

1. Kuesioner

Kuesioner adalah metode pengumpulan data di mana individu diberikan atau ditanyai sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis. Selain itu, para responden menyelesaikan evaluasi sesuai dengan keinginan mereka sendiri dan tidak bias. Ukuran Likert digunakan dalam kuesioner untuk penelitian ini. Karena sangat mudah digunakan, skala Likert lebih sering digunakan oleh berbagai pihak, termasuk para peneliti dan organisasi yang melakukan survei kepuasan. Skala Likert adalah skala yang menggunakan beberapa item pertanyaan untuk mengukur perilaku individu dengan memberikan respon terhadap empat poin pilihan pada setiap item pertanyaan.

Ukuran umum yang meminta orang untuk mengevaluasi seberapa tegas mereka setuju atau berbeda dengan pernyataan yang disediakan adalah skala Likert. (Sekaran & Bougie, 2013). Skala Likert juga dapat digunakan untuk mengukur atau mengumpulkan statistik dengan menanggapi hal-hal yang dipertanyakan. Pemberian skor 4 untuk yang terbaik dan skor 1 untuk yang terendah, atau sebaliknya, dapat diterima. Keteguhan orientasi sikap adalah yang terpenting.

Ahli memasukkan ukuran Likert ke dalam alat ini. Skala Likert digunakan untuk menilai keyakinan, sentimen, dan perspektif individu atau kelompok mengenai kejadian sosial. (Sugiyono, 2011). Skala

Likert 4 tingkat yang telah diadaptasi digunakan sebagai alat pengukuran dalam penelitian ini. Karena kelompok respon ragu-ragu (netral, tidak yakin, setuju tidak, berbeda tidak) memiliki banyak definisi dan menyebabkan efek kecenderungan sentral yang menghilangkan banyak data penelitian dan menurunkan banyak informasi, maka modifikasi digunakan untuk merekam data penelitian yang lebih akurat. (Hartanto, 2017).

Ukuran yang digunakan dalam survei ini adalah skala Likert dengan standar sebagai berikut:

Tabel 3.1
Skala Likert

Pernyataan	Bobot
Sangat Setuju (SS)	4
Setuju (S)	3
Kurang Setuju (KS)	2
Tidak Setuju (TS)	1

(Sumber, Hartanto, 2017)

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah proses pengumpulan data dengan menggunakan catatan atau gambar yang berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti pada J&T Express di Kecamatan Poleang Kabupaten Bombana..

3.4.2 Data Sekunder

Data eksternal adalah informasi yang penulis kumpulkan dari sumber selain narasumber yang diwawancarai, seperti kutipan majalah dan penelitian-penelitian terdahulu. Penulis melakukan hal ini untuk

mempelajari lebih lanjut tentang masalah yang sedang dibahas. (Lubis, 2019, h. 29).

Data sekunder adalah informasi yang diperoleh dari sumber tambahan atau pelengkap dari informasi yang kita butuhkan. Peneliti akan menerima data yang sudah jadi atau data yang sudah dikumpulkan oleh orang lain, seperti dari tinjauan literatur, majalah, studi sebelumnya, atau sumber lainnya.

3.5 Instrumen Penelitian

Jumlah instrumen penelitian yang digunakan didasarkan pada jumlah faktor penelitian yang telah ditetapkan untuk diteliti (Arikunto, 2017, h. 148) Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengukur kejadian alam maupun sosial yang diperhatikan dalam penelitian. Akan ada empat instrumen yang dibuat untuk penelitian ini.

Kualitas pelayanan, menurut (Tjiptono, 2016) merupakan strategi perusahaan yang diciptakan untuk memuaskan permintaan pelanggan. Karena adanya pelanggan atau pengguna jasa yang telah membayar atas jasa yang telah diberikan bisnis, maka kualitas pelayanan dimaksudkan untuk pelanggan atau pengguna jasa dan keuntungan bagi perusahaan penghasil jasa. Menurut definisi operasional kisi-kisi instrumen yang dikembangkan berdasarkan teori, kualitas pelayanan adalah skor tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan yang diukur dengan a) Empati, b) Keandalan, c) Daya tanggap, d) Jaminan dan kepastian, dan e) Bukti langsung.

Matriks berikut ini dibuat untuk menyusun pernyataan:

Tabel 3.2
Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan

No	Indikator	No Item	Jumlah
1	Empati	1,2,3	3
2	Keandalan	4,5,6	3
3	Daya Tanggap	7,8,9	3
4	Jaminan dan kepastian	10,11,12	3
5	Bukti Langsung	13,14,15	3
	Jumlah	15	15

Kecepatan pengiriman, menurut Aminah dkk (2017, hlm. 50) adalah kemampuan pemasok untuk memproduksi tepat waktu dalam jumlah yang kecil. Kemudian, mulai menilai berdasarkan jarak pemasok dari bisnis, kemampuan produksi, dan rekam jejak pengiriman tepat waktu dari pemasok sebelumnya. periode pengiriman. Definisi operasional kisi-kisi instrumen yang didasarkan pada teori menjelaskan bahwa ketepatan waktu pengiriman adalah skor waktu sejak pelanggan memesan produk sampai produk sampai ke tangan pelanggan yang diukur dari a) Jaminan/garansi, b) Kesesuaian harga, dan c) Tanggung jawab.

Tabel 3.3
Kisi-Kisi Instrumen Ketepatan Waktu Pengiriman

No	Indikator	No Item	Jumlah
1	Jaminan/garansi	1,2,3	3
2	Kesuaian Harga	4,5	2
3	Tanggung Jawab	6,7,8	3
	Jumlah	8	8

Fasilitas adalah sumber daya berwujud yang disediakan untuk mendukung kegiatan klien atau kegiatan yang memenuhi kebutuhan pelanggan perusahaan. (Pantilu et al., 2018, p. 3725). Kisi-kisi instrumen dikembangkan berdasarkan teori kemudian diturunkan menjadi definisi operasional yang menjelaskan suatu bentuk material yang berfungsi untuk menambah nilai dari suatu produk atau jasa yang ditawarkan dan diukur melalui pertimbangan/perencanaan khusus, perencanaan ruangan, perlengkapan/furniture, pencahayaan dan warna, pesan-pesan yang disampaikan secara grafis, dan elemen-elemen pendukung.

Tabel 3.4
Kisi-kisi Instrumen Fasilitas

No	Indikator	No Item	Jumlah
1	Pertimbangan/perencanaan ruangan	1,2,3,4	4
2	Perencanaan ruangan	5,6	2
3	Perlengkapan/perabotan	7,8	2
4	Tata cahaya dan warna	9,10	2
5	Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis	11,12,13	3
6	Unsur pendukung	14,15,16	3
	Jumlah	16	16

Penilaian terhadap pilihan yang setidaknya memenuhi atau melampaui standar konsumen dikenal sebagai kebahagiaan pelanggan. Dengan keadaan tersebut, bisnis menawarkan barang yang dimaksudkan untuk memenuhi standar konsumen (Sakti & Mahfudz, 2018, h. 3). Definisi operasional kisi-kisi instrumen yang dikembangkan berdasarkan teori menjelaskan perasaan puas atau tidak puas pelanggan setelah membandingkan persepsi/kesannya yang

ditunjukkan dengan: a) kesesuaian harapan dan kenyataan; b) ketertarikan untuk kembali; dan c) kesediaan untuk merekomendasikan.

Tabel 3.5
Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan

No	Indikator	No Item	Jumlah
1	Kesesuaian harapan dan kenyataan	1,2,3	3
2	Minat berkunjung kembali	4,5,6	3
3	Kesediaan merekomendasikan	7,8,9,10,11,12,13	9
	Jumlah	14	14

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini pertama-tama menggunakan uji kualitas data (uji validitas dan uji reliabilitas), diikuti dengan uji regresi linier berganda, uji hipotesis, dan uji prasyarat analisis (uji normalitas, multikolinieritas, heteroskedastisitas, dan uji bivariat) (uji t, uji f, dan uji koefisien determinasi).

3.6.1 Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

Validitas, menurut (Sudaryono, 2019, h. 224) adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa sempurna suatu ukuran. Instrumen dikatakan efisien jika digunakan sebagai alat pemantau yang dapat menentukan keadaan sumber secara tepat. Menggunakan tes dua sisi dan nilai penting 10% atau lebih tinggi (0,1). Persyaratan penilaian adalah sebagai berikut(Sudaryono, 2019, h.363):

1. Instrumen atau pertanyaan secara substansial terkait dengan hasil keseluruhan jika r hitung $>$ r tabel (pertanyaan valid).

2. Instrumen atau pertanyaan tidak berhubungan secara substansial dengan hasil keseluruhan jika r hitung $<$ r tabel (pernyataan tidak valid)

Uji validitas biasanya dilakukan dengan menentukan hubungan antara skor pada masing-masing pertanyaan instrumen dengan hasil keseluruhan.2017 (Ismail).Tujuan dari uji validitas adalah untuk mengetahui keabsahan dan keandalan kuesioner, yang berimplikasi dapat menilai variabel yang relevan. Setiap indikator pertanyaan adalah sah jika temuan menunjukkan angka yang substansial.

3. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas berguna untuk menentukan apakah alat, dalam hal ini kuesioner, dapat digunakan lebih dari satu kali, setidaknya dengan subjek yang sama, menurut (Warnilah, 2018). Uji Cronbach's Alpha digunakan sebagai uji reliabilitas ketika terdapat lebih dari dua kemungkinan respon, dan nilainya dibandingkan dengan nilai koefisien reliabilitas minimal yang dianggap sesuai.

Berikut ini adalah dasar pengambilan keputusan, menurut (Warnilah, 2018)

- Jika nilai *Cronbach's Alpha* $>$ 0,6 maka = konsisten atau reliabel.
- Jika nilai *Cronbach's Alpha* $<$ 0,6 maka = tidak konsisten/reliabel.

3.6.2 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah ukuran untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen, atau keduanya berdistribusi normal, menurut (Husein 2014, p. 181). Anda dapat menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov saat melakukan uji normalitas. Berikut ini adalah beberapa standar pengambilan keputusan berdasarkan metode Kolmogorov:

1. Nilai Sig. atau signifikansi atau nilai probabilitas $< 0,05$ maka distribusi data adalah tidak normal.
2. Nilai Sig. atau signifikansi atau nilai probabilitas $> 0,05$ maka distribusi data normal.

(Husein, 2013, hlm. 181) menegaskan bahwa uji normalitas menentukan apakah faktor dependen, independen, atau kedua faktor tersebut terdistribusi secara teratur atau tidak. Salah satu hipotesis tradisional adalah uji normalitas Kolmogorov-Smirnov. Tujuan dari uji normalitas adalah untuk menentukan apakah nilai sisa terdistribusi secara teratur atau tidak. Angka sisa yang terdistribusi secara teratur mengindikasikan model regresi yang baik.

2. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas adalah suatu ukuran yang bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi ditemukan adanya hubungan antar faktor independen, menurut (Ghozali, 2013, h. 105) Seharusnya tidak ada hubungan antara faktor independen dalam model regresi yang layak. Multikolinearitas tidak terjadi jika nilai tolerance $< 0,10$ atau sama dengan angka VIF (Variance Inflation Factors) $> 10,00$.

3. Uji Heterokedastisitas

Heteroskedastisitas adalah suatu ukuran yang berusaha memastikan apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variasi dari residual satu data ke data yang lain, menurut (Ghozali, 2011, hlm. 139) Homoskedastisitas adalah keadaan dimana varians residual antara pengamatan yang berurutan tetap; heteroskedastisitas adalah keadaan dimana varians residual bervariasi antara pengamatan yang berurutan. Heteroskedastisitas tidak membuat model regresi menjadi efektif. Disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi karena dasar pengambilan keputusan dalam uji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji glejser (sig) lebih besar dari 0,05, per (Ghozali, 2016).

4. Uji Korelasi (*Bivariate*)

Untuk mengevaluasi dua faktor yang berhubungan (independen dan dependen) digunakan analisis bivariat (Notoatmodjo, 2012). Untuk menilai kekuatan hubungan antara dua faktor serta orientasi hubungan yang ada, digunakan analisis korelasi sederhana (*Bivariate Correlation*). Nilai korelasi sederhana menggambarkan seberapa erat hubungan antara keempat faktor yaitu kualitas pelayanan, kecepatan transportasi, fasilitas, dan kepuasan pelanggan.

Dengan menggunakan uji bivariat, keputusan dibuat berdasarkan:

- a. Jika nilai signifikansi kurang dari 0,05, maka berkorelasi
- b. Jika nilai signifikansi lebih dari 0,05, maka tidak berkorelasi.

Pedoman derajat hubungan adalah :

- a. Nilai *pearson correlation* 0,00 s/d 0,20 = tidak ada korelasi.

- b. Nilai *pearson correlation* 0,21 s/d 0,40 = korelasi lemah.
- c. Nilai *pearson correlation* 0,41 s/d 0,80 = korelasi sedang.
- d. Nilai *pearson correlation* 0,61 s/d 0,80 = korelasi kuat.
- e. Nilai *pearson correlation* 0,81 s/d 1,00 = korelasi sempurna.

3.6.3 Uji Regresi Linear Berganda

Hubungan linear antara variabel dependen dan dua atau lebih faktor independen (X_1 X_2 X_3) dalam analisis regresi linear berganda (Y). Tujuan dari analisis ini adalah untuk memastikan apakah setiap variabel independen berhubungan secara positif atau negatif dengan variabel dependen, serta meramalkan nilai variabel dependen jika nilai variabel independen naik atau turun. Biasanya, statistik berskala interval atau rasio digunakan. (Putranto, 2016, h. 36). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji hubungan antara faktor-faktor independen (kualitas layanan, ketepatan waktu, dan fasilitas) dan variabel dependen (kepuasan pelanggan).

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

Dimana

Y = Kepuasan Pelanggan

a = Konstanta (harga Y , bila $X=0$)

β_{1-3} : koefisien regresi (menunjukkan angka peningkatan atau penurunan variabel dependen yang didasarkan pada hubungan nilai variabel independen.

X_1 : Kualitas Pelayanan

X_2 : Ketepatan Waktu Pengiriman

X_3 : Fasilitas

e : *error*

3.6.4 Uji Hipotesis

Karena hipotesis adalah klaim tentatif dengan kebenaran yang terbatas, maka hipotesis perlu dievaluasi dengan data yang menunjukkan hubungan antara dua atau lebih faktor. (Siregar, 2013).

Model regresi akan digunakan untuk mengevaluasi regresi melalui pengujian hipotesis setelah memenuhi kriteria asumsi-asumsi tradisional, yaitu

1. Uji Parsial (Uji t)

Uji t, menurut (Ghozali, 2011, h. 98) menjelaskan seberapa besar kontribusi suatu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Pengambilan keputusan dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung dari masing-masing nilai signifikansi koefisien regresi dengan ambang batas signifikansi yang telah ditetapkan, yaitu 10% ($\alpha = 0,1$). Variabel independen tidak mempengaruhi variabel dependen jika nilai t hitung lebih tinggi dari 0,1.

2. Uji Simultan (Uji F)

Uji F menentukan apakah semua faktor independen dalam model mempunyai pengaruh secara keseluruhan terhadap variabel dependen, menurut (Ghozali, 2011, h. 98). Nilai F yang dihitung dibandingkan dengan tingkat signifikansi yang telah ditetapkan (10% atau 0,1) untuk memastikan tingkat kepentingannya sebelum keputusan diambil.

Faktor-faktor independen memiliki pengaruh dan secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen dan sebaliknya jika tingkat kepentingan F hitung lebih kecil dari alpha α 0,05.

3. Koefisien Determinasi (R^2)

Sejauh mana model mampu menerangkan variabel dependen ditentukan oleh koefisien determinasi (R^2). Jika R^2 semakin meningkat dan mendekati 1 maka variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Hal ini mengindikasikan bahwa model tersebut semakin mampu menggambarkan bagaimana faktor-faktor independen yang diteliti berdampak pada variabel dependen. Sebaliknya, jika R^2 menurun (semakin mendekati nol), maka dampak dari variabel independen terhadap variabel dependen semakin menurun. (Nst, 2017).

