

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

### A. Jenis dan Pendekatan

Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian korelasi. Jenis penelitian korelasi merupakan penelitian yang mengaitkan aktivitas ketika proses mengumpulkan data guna menentukan, apakah tingkat hubungan dan akan ada hubungan antara dua variabel atau lebih<sup>1</sup>. Penelitian ini yang akan diamati adalah pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, dan ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan shopee express.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Metode kuantitatif merupakan metode yang berlandaskan pada filsafat positivisme dan juga disebut metode ilmiah, karena telah memenuhi kaidah ilmiah yaitu rasional, sistematis, terstruktur, obyektif, dan konkrit. Metode ini disebut dengan metode kuantitatif karena analisisnya menggunakan statistik dan data penelitiannya berupa angka-angka<sup>2</sup>.

### B. Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Populasi yaitu wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek ataupun subyek yang memiliki karakteristik dan kualitas tertentu yang telah ditentukan dari peneliti digunakan untuk dipahami selanjutnya ditarik kesimpulan<sup>3</sup>.

Adapun yang dijadikan populasi penelitian ini ialah pemakai jasa shopee express cabang Juwana. Oleh sebab itu, penelitian ini populasinya tidak terhingga.

#### 2. Sampel

Sampel ialah bagian dari karakteristik dan jumlah yang dimiliki oleh populasi itu sendiri, atau sebagian kecil dari anggota populasi yang didapat melalui prosedur tertentu supaya

---

<sup>1</sup>Muh Fitrah dan Luthfiyah, *Metodologi Penelitian Penelitian Kuantitatif* (Jawa Barat: CV Jejak, 2017).36

<sup>2</sup>Sandu Siyoto dan Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Literasi Media, 2015).17-18

<sup>3</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2015).213

dapat mewakili populasinya. Maka sampel yang diambil harus benar-benar representatif atau dapat mewakili<sup>4</sup>.

Teknik dalam mengambil sampel pada penelitian ini ialah dengan cara teknik Probability Sampling dengan Random Sampling. Teknik Random Sampling merupakan mengambil sampel dari anggota populasi secara acak tanpa melihat bagaimana strata dalam anggota populasi tersebut. Karena pada penelitian ini jumlah populasinya tidak diketahui secara pasti, maka menggunakan rumus wibisono dalam menetapkan nilai sampel<sup>5</sup>:

$$n = \left\{ \frac{\left( \frac{Z_{\alpha}}{2} \cdot \sigma \right)}{e} \right\}^2$$

keterangan :

$n$  = jumlah sampel

$\frac{Z_{\alpha}}{2}$  = nilai dari distribusi normal atas tingkat keyakinan 95%

=1,96

$\sigma$  = standar deviasi 25%

$e$  = *margin of error* (tingkat kesalahan maksimal sampel).

Yang masih bisa ditoleransi atau *moe* = 5%

Sehingga dalam penelitian ini diperoleh perhitungan seperti di bawah ini:

$$n = \left\{ \frac{\left( \frac{Z_{\alpha}}{2} \cdot \sigma \right)}{e} \right\}^2$$

$$n = \left\{ \frac{(1,96 \cdot 0,25)}{0,05} \right\}^2$$

$$n = 96,04$$

Berdasarkan dari hasil perhitungan dalam rumus tersebut, maka jumlah sampel yang didapatkan ialah 96,04 yang dibulatkan menjadi 97 orang.

### C. Identifikasi Variabel

Variabel merupakan suatu faktor yang memiliki peran dalam penelitian atau fenomena yang akan diteliti dan menjadi gambaran objek dalam pengamatan penelitian. Variabel pada penelitian ini menggunakan, yaitu<sup>6</sup>:

<sup>4</sup>Sugiyono.215

<sup>5</sup>Ridwan dan Akdon, *Rumus dan Data Dalam Analisis Statistika* (Bandung: Alfabeta, 2006).241

<sup>6</sup>Siyoto dan Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*. 49

1. Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain. Adapun variabel dependen pada penelitian ini merupakan kepuasan pelanggan (Y).
2. Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi variabel lain. Maka variabel independen pada penelitian ini merupakan kualitas pelayanan ( $X_1$ ), kepercayaan ( $X_2$ ), dan ketepatan waktu pengiriman ( $X_3$ ).

#### D. Definisi Operasional Variabel

##### 1. Definisi Operasional

Definisi operasional ialah pengertian dari variabel yang memiliki karakteristik tertentu yang akan dipahami dalam melakukan observasi terhadap suatu objek secara rasional. Selanjutnya definisi operasional merupakan gambaran yang jelas dari suatu variabel yang bersifat terukur. Definisi variabel akan mencakup mengenai nama variabel, definisi variabel, hasil ukur, konsep dan skala pengukuran. Tujuan dari operasional variabel yaitu agar lebih mempermudah dalam proses pengumpulan data dengan cara membatasi antar ruang lingkup suatu variabel<sup>7</sup>.

##### 2. Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang biasanya dipakai dalam menyusun kuisioner yaitu skala *likert*. Skala *likert* ialah skala yang dipakai untuk mengukur, pendapat, sikap dan persepsi individu atau sekelompok orang tentang gejala sosial<sup>8</sup>. Fenomena sosial pada penelitian ini secara spesifik telah ditetapkan oleh peneliti, yang selanjutnya disebut dengan variabel penelitian, dalam skala *likert* maka variabel yang diukur dijelaskan akan menjadi indikator variabel, yang selanjutnya indikator itu akan menjadikan tolak ukur untuk menyusun item instrument yang sudah berupa pertanyaan atau pernyataan yang akan dijawab oleh responden. Jawaban setiap item instrumen pada skala likert gradasi dari sangat positif sampai sangat negative<sup>9</sup>. Jawaban tersebut akan dapat diberi skor sebagai berikut:

- |                       |   |
|-----------------------|---|
| a. Sangat setuju (SS) | 5 |
| b. Setuju (S)         | 4 |

---

<sup>7</sup>Ismail Nurdin dan Sri Hartati, *Metodologi Penelitian Sosial* (Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019).122-123

<sup>8</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. 217

<sup>9</sup>Slamet Riyanto dan Aglis Andhita Hatmawan, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Dibidang Pendidikan dan Eksperimen* (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2020).25

- c. Netral (N) 3
- d. Tidak setuju (TS) 2
- e. Sangat tidak setuju (STS) 1

Variabel penelitian dan pengukuran variabel dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 3.1 Operasional Variabel**

No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala
1	Kepuasan Pelanggan (Y)	Kepuasan pelanggan merupakan suatu penilaian pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, apakah pelanggan merasa puas atau tidak dan sesuai dengan apa yang diharapkan <sup>10</sup> .	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kesesuain Harapan.</li> <li>2. Minat Berkunjung Kembali.</li> <li>3. Kesiediaan Merekomendasi<sup>11</sup>.</li> </ol>	<i>Likert</i>
2	Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> )	Kualitas pelayanan merupakan cara mempertahankan pelanggan, yakni dengan adanya kualitas berarti perusahaan harus memuaskan kebutuhan mereka dan memenuhi harapan-harapan pelanggan <sup>12</sup> .	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keandalan (<i>Reability</i>).</li> <li>2. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).</li> <li>3. Jaminan (<i>Assurance</i>).</li> <li>4. Perhatian (<i>Empathy</i>).</li> <li>5. Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)<sup>13</sup>.</li> </ol>	<i>Likert</i>

<sup>10</sup>Nurhaliza, Sujana, dan Anggela, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan Jne Cabang Ketapang.”

<sup>11</sup>Tjiptono, *Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*.

<sup>12</sup>Tjiptono, *Manajemen Jasa*.51

<sup>13</sup>Parasuraman et al, “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication For Future Research.”

3	Tingkat Kepercayaan ( $X_2$ )	Kepercayaan pelanggan diartikan sebagai kesadaran dan perasaan yang dimiliki para pelanggan dalam mempercayai suatu produk dan dipakai oleh penyedia jasa sebagai umpan untuk menjalin relasi jangka panjang dengan pelanggan <sup>14</sup> .	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sudut pandang Integritas (<i>Integrity</i>).</li> <li>2. Sudut pandang Kebaikan (<i>Benevolence</i>).</li> <li>3. Sudut pandang Kompetensi (<i>Competence</i>)<sup>15</sup>.</li> </ol>	<i>Likert</i>
4	Ketepatan Waktu ( $X_3$ )	Ketepatan waktu ialah jangka waktu dari konsumen memesan suatu produk hingga produk tersebut akan tiba ditangan pelanggan <sup>16</sup> .	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Transportasi yang digunakan.</li> <li>2. Estimasi barang sampai ke penerima.</li> <li>3. Jarak yang ditempuh<sup>17</sup>.</li> </ol>	<i>Likert</i>

### E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini memakai teknik pengumpulan data, yaitu<sup>18</sup>:

<sup>14</sup>Diza, Moniharapon, dan Ogi, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pt. Fifgroup Cabang Manado).”

<sup>15</sup>Jasfar, *Manajemen jasa : Pendekatan terpadu*.

<sup>16</sup>Sakti dan M. Mahfudz, “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas Terhadap Keputusan Pelanggan (Studi pada J&T Express Kota Semarang).”

<sup>17</sup>Aminah, Rafanni, dan Hariyani, “Analisis Pengaruh Faktor Ketepatan Waktu Pengiriman Barang dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pt Jalur Nugraha Ekakurir (Jne) Pangkal Pinang).”

<sup>18</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*.172-173

## 1. Angket

Metode angket disebut juga metode kuisisioner. Metode angket adalah cara mengumpulkan data yang berupa pertanyaan atau pernyataan yang tertulis yang diberikan terhadap responden untuk dijawab. Angket adalah daftar pertanyaan yang disusun dari peneliti yang selanjutnya diajukan pada responden dengan disusun secara sistematis guna memperoleh jawaban yang diinginkan sebelum akhirnya diberikan kepada peneliti untuk diteliti.

## 2. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan tanya jawab atau wawancara secara langsung dengan pihak yang mempunyai kompeten dengan permasalahan yang sedang diangkat, dalam wawancara pertanyaan dan jawaban diberikan secara verbal. Biasanya akan dilakukan dengan komunikasi secara langsung atau tatap muka, namun juga dapat memakai alat komunikasi seperti telepon. Peneliti memakai cara ini agar bisa mengerti gambaran objek penelitian.

## F. Uji Instrumen Penelitian

### 1. Uji Validitas Instrumen

Uji validitas digunakan dalam uji instrumen yang digunakan valid atau tidak. Menurut Sugiyono, hasil instrumen dapat dinyatakan valid apabila memiliki kesamaan antara data yang dikumpulkan dan data sebenarnya pada objek yang dituju<sup>19</sup>. Uji validitas dilakukan dengan menghubungkan skor jawaban setiap responden dengan akumulasi skor setiap variabel. Sedangkan nilai korelasi dibandingkan dengan nilai kritis pada taraf signifikan 0,05 (5%) dan 0,01 (1%). Jika nilai sig. (2-Tailed) > 0,05 maka data berkorelasi signifikan atau valid. Uji validitas juga dapat dilakukan dengan cara melihat nilai *Pearson Correlation*, bila nilai rhitung > rtabel maka data dikatakan valid<sup>20</sup>.

### 2. Uji Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas digunakan dalam menguji apakah instrumen yang digunakan reliabel. Reliabel apabila terdapat kesamaan data pada waktu yang berbeda<sup>21</sup>. Instrumen yang reliabel merupakan instrumen yang bila digunakan beberapa kali

---

<sup>19</sup>Sugiyono.173

<sup>20</sup>Ricky Yulardi dan Zuli Nuraeni, *Statistika Penelitian* (Yogyakarta: Innosain, 2017).93

<sup>21</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*.172

untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan daya yang sama. Untuk menetapkan Reliabel atau tidak dapat digunakan batas nilai Alpha 0,6. Reliabilitas kurang dari 0,6 kurang baik, reliabilitas 0,7 bisa diterima dan reliabilitas 0,8 dikatakan baik<sup>22</sup>.

## G. Teknik Analisis Data

Adapun teknik analisis data yang berkaitan dengan judul penelitian adalah sebagai berikut:

### 1. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda adalah menganalisis pengaruh regresi dengan dua atau lebih variabel bebas dan satu variabel terikat. Persamaan umum dirumuskan sebagai berikut<sup>23</sup>:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

Keterangan :

Y = variabel terikat (Kepuasan pelanggan)

a = konstanta

b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub>, b<sub>3</sub> = koefisien regresi

X<sub>1</sub> = variabel bebas X<sub>1</sub> (Kualitas pelayanan)

X<sub>2</sub> = variabel bebas X<sub>2</sub> (Kepercayaan)

X<sub>3</sub> = variabel bebas X<sub>3</sub> (Ketepatan waktu)

e = residual atau error

### 2. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) bertujuan untuk mengukur seberapa besar presentase kontribusi pengaruh variabel terikat. Koefisien dengan nilai yang kecil menunjukkan kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat sangat terbatas<sup>24</sup>.

### 3. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik f)

Uji statistik f digunakan untuk menguji secara simultan semua variabel bebas apakah berpengaruh terhadap variabel terikat. Kriteria pengambilan keputusan untuk menguji hipotesis ini menggunakan statistik F, yaitu<sup>25</sup>:

- a. Jika F hitung  $\leq$  F tabel maka H<sub>0</sub> diterima.
- b. Jika F hitung  $>$  F tabel maka H<sub>0</sub> ditolak.

<sup>22</sup>Romie Priyastama, *Buku Sakti Kuasai SPSS: Pengolahan Data dan Analisis Data* (Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia, 2017).170

<sup>23</sup>Riyanto dan Hatmawan, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Dibidang Pendidikan dan Eksperimen*.140-141

<sup>24</sup>Riyanto dan Hatmawan.141

<sup>25</sup>Duwi Priyatno, *SPSS 22: Pengolah Data Terpraktis* (Yogyakarta: Andi Offset, 2014).158

#### 4. Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t)

Uji t bertujuan untuk menguji pengaruh yang signifikan secara persial antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Pengambilan keputusan pada uji t yaitu dengan melihat nilai P-value adalah berikut ini<sup>26</sup>:

- a. Bila P-Value  $> 0,05$  maka  $H_0$  maka diterima.
- b. Bila P-Value  $< 0,05$  maka  $H_0$  maka ditolak.

#### 5. Uji Normalitas

Uji normalitas dalam model regresi digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah model yang di miliki. Nilai residual yang terdistribusi normal. Metode uji normalitas adalah dengan melihat sebaran data pada sumber diagonal pada *Normal P-P Plot Of Regression Standardized Residual*. Sebagai dasar pengambilan keputusan, jika titik-titik menyebar disekitar garis dan mengikuti garis diagonal, maka nilai residualnya adalah normal. Namun, data menyebar menjauhi garis diagonal dan tidak searah dengan garis diagonal, sehingga data tidak berdistribusi normal<sup>27</sup>.

#### 6. Uji Multikolonieritas

Multikolonieritas artinya variabel-variabel bebas yang terdapat dalam model regresi mempunyai hubungan linear yang sempurna atau mendekati sempurna (koefisien korelasinya tinggi atau bahkan 1). Model regresi yang baik seharusnya tidak memiliki korelasi yang sempurna atau erat antara variabel independen. Akibat dari multikolonieritas adalah koefisien korelasinya tidak pasti dan kesalahannya menjadi sangat besar. Untuk mendeteksi terjadinya multikolonieritas dalam model regresi, ada beberapa metode, yaitu<sup>28</sup>:

- a. Membandingkan nilai koefisien determinasi individu ( $r^2$ ) dengan nilai secara simultan, ( $R^2$ ). Jika  $r^2 > R^2$  maka terjadi multikolonieritas, sebaliknya jika  $r^2 < R^2$  maka tidak terjadi multikolonieritas.
- b. Lihat nilai tolerance dan inflation factor (VIF) pada model regresi. Jika nilai VIF kurang dari 10 dan nilai

---

<sup>26</sup> Purwanto, *Anaisis Korelasi dan Regresi Linier Dengan SPSS 21* (Magelang: Staia Press, 2019).61-62

<sup>27</sup> Rochmat Aldy Purnomo, *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan Spss* (Ponorogo: Wade Group, 2017).108

<sup>28</sup>Purnomo.116

tolerance lebih dari 0,1 dikatakan tidak terjadi multikolinearitas.

### 7. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi adalah suatu kondisi dimana terdapat korelasi antar residual untuk pengamatan yang disusun menurut *time series* (runtun waktu). Model regresi yang baik tidak memerlukan autokorelasi. Untuk mendeteksi ada tidaknya autokorelasi menggunakan uji Durbin-Watson (*DW test*) dengan keputusan sebagai berikut<sup>29</sup>:

- a.  $dU < dW < 4-dU$  maka  $H_0$  diterima, berarti tidak terjadi autokorelasi.
- b.  $dW < dL$  atau  $dW > 4-dL$  maka  $H_0$  ditolak, berarti terjadi autokorelasi.
- c.  $dL < dW < dU$  atau  $4-dU < dW < 4-dL$ , berarti tidak ada kepastian.

### 8. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas yaitu untuk melihat ada tidaknya ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Model regresi yang memenuhi syarat adalah adanya kesamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilihat melalui pola titik-titik pada satterplot. Jika titiktitik menyebar dengan pola tidak jelas diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi<sup>30</sup>.

---

<sup>29</sup>Purnomo.123

<sup>30</sup>Purnomo.125