

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini yang digunakan sesuai dengan permasalahan yang ada yaitu penelitian lapangan (*field research*). Penelitian *field research* yaitu penelitian dimana peneliti langsung terjun kelapangan untuk memperoleh data atau informasi secara langsung dengan mendatangi informan yang berada di lokasi yang ditentukan.¹

Dalam penelitian ini penulis melakukan studi langsung ke lapangan untuk memperoleh data yang konkrit tentang pengaruh penerapan *Standar Operating Procedure* (SOP) terhadap loyalitas pelanggan melalui kinerja di JNE UMK Dersalam, Bae, Kudus, dengan menggunakan unsur pokok yang harus ditemui sesuai dengan masalah yang ada, rumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian dan menghasilkan karya ilmiah yang berbobot, sesuai dengan kriteria karya ilmiah yang akan dipelajari secara intensif.

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif untuk mengetahui hubungan antar variabel, untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap objek serta untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Pendekatan Kuantitatif yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, yang digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.²

¹ Rosady Ruslan, *Metode Penelitian Public Relation dan Komunikasi*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, hlm. 32

² Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*, CV Alfabeta, Bandung, 2015, hlm. 8

Dengan menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif maka data-data yang diperoleh dari lapangan menjadi angka-angka. Kemudian angka-angka tersebut diolah menggunakan metode statistik untuk mengetahui hasil olah data yang diinginkan.

C. Sumber Data

Data adalah sekumpulan bukti atau fakta yang dikumpulkan dan disajikan untuk tujuan tertentu. Data sangat penting dalam pelaksanaan penelitian. Pemecahan masalah penelitian sangat tergantung dari keakuratan data yang diperoleh.³ Sedangkan sumber data dalam penelitian ini adalah subjek darimana data tersebut diperoleh.⁴ Sehingga mendapatkan data yang akurat dan dapat dipercaya, pertama yang dilakukan penelitian terhadap data sekunder kemudian dilanjutkan penelitian di lapangan untuk memperoleh data primer. Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian.⁵ Data tersebut dapat diperoleh langsung dari personel yang diteliti dari objek mana yang diteliti. Selanjutnya, dalam penelitian yang peneliti lakukan ini, data primernya berupa data yang diperoleh dari jawaban para responden terhadap serangkaian pertanyaan yang digunakan dan disebar oleh peneliti terhadap pelanggan JNE UMK Dersalam, Bae, Kudus.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang terlebih dahulu dikumpulkan dan dilaporkan oleh orang atau instansi di luar dari penelitian sendiri, walaupun yang dikumpulkan itu sesungguhnya adalah data yang asli.⁶

Data sekunder merupakan data yang sudah tersedia dan sudah

³ Moh. Pabundu Tika, *Metodologi Riset Bisnis*, PT Bumi Aksara, Jakarta, 2006, hlm. 57

⁴ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, PT. Rineka Cipta, Jakarta, 1996, hlm. 114

⁵ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*, Kencana, Jakarta, 2005, hlm. 132

⁶ *Ibid*, hlm. 58

dikumpulkan oleh pihak lain. Terkait dengan data sekunder, peneliti tinggal memanfaatkan data tersebut menurut kebutuhannya. Data sekunder selain tersedia di tempat lokasi (instansi) tempat dimana penelitian itu dilakukan juga tersedia di luar instansi atau lokasi penelitian.⁷ Data sekunder antara lain mencakup dokumen-dokumen resmi, buku-buku, hasil-hasil penelitian yang berwujud laporan dan lain sebagainya.⁸

D. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penulis untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁹ Adapun populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan JNE UMK yang terletak di kecamatan di Bae yang berjumlah 254 pelanggan.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang dapat diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representative (mewakili).¹⁰

Karena jumlah data yang akan diteliti terlalu banyak, maka dalam melakukan penelitian ini penulis menggunakan metode simple random sampling karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.¹¹ Penentuan sampel yang dianalisa pada penelitian ini berdasarkan rumus berikut:

⁷ Anwar Sanusi, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Salemba Empat, Jakarta, 2011, hlm: 104

⁸ Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Rajawali Press, Jakarta, 2014, hlm: 30

⁹ Sugiyono, *Op. Cit*, hlm. 80

¹⁰ *Ibid*, hlm. 81

¹¹ *Ibid*, hlm. 82

$$s = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot (1 - P)}{d^2 \cdot (N - 1) + \lambda^2 \cdot P \cdot (1 - P)}$$

$$s = \frac{3,841 \cdot 254 \cdot 0,5 \cdot (1 - 0,5)}{(0,05)^2 \cdot (254 - 1) + 3,841 \cdot 0,5 \cdot (1 - 0,5)}$$

$$s = \frac{243,9035}{0,6325 + 0,96025}$$

$$s = \frac{243,9035}{1,59275}$$

$$s = 153,1335740072$$

Keterangan:

S: Banyak Sampel

λ : Nilai Tabel Chi Kuadrat (3,841)

N: Banyaknya Populasi

P: Proporsi (Jika tidak diketahui : 0,5)

d: Derajat Akurasi (5% = 0,05)

Jumlah sampel dalam penelitian ini dibulatkan menjadi 153 responden.

E. Tata Variabel Penelitian

Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Menurut hubungan antara satu variabel dengan variabel lain maka macam-macam variabel dalam penelitian dapat dibedakan menjadi:

1. Variabel Independen

Variabel ini sering disebut sebagai variabel *stimulus*, *predictor*, *antecedent*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel independen dalam penelitian ini terdiri dari *Standard Operating Procedure* (SOP).

2. Variabel Dependen

Variabel ini sering disebut variabel *output*, *kriteria*, *konsekuen*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah loyalitas pelanggan.

3. Variabel Moderator

Variabel moderator adalah variabel yang mempengaruhi (memperkuat dan memperlemah) hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Variabel ini sering disebut variabel independen dua.¹² Variabel moderator dalam penelitian ini adalah kinerja karyawan.

F. Definisi Operasional

Untuk mempermudah dan memperjelas apa yang dimaksud dengan variabel-variabel dalam penelitian ini maka perlu diberikan definisi operasional. Definisi operasional adalah alat untuk mengukur suatu variabel atau dapat dikatakan petunjuk pelaksanaan bagaimana mengukur variabel.

Dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 4.1
Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
1	<i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) (X1)	<i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) adalah dokumen yang lebih jelas dan rinci untuk menjabarkan metode yang digunakan dalam	a. Konsisten b. Efektif c. Efisiensi d. Sistematis e. Terkelola dengan baik	Likert

¹² *Ibid*, hlm. 39

		mengimplementasikan dan melaksanakan kebijakan dan aktivitas produksi seperti yang ditetapkan dalam pedoman.		
2	Loyalitas Pelanggan (Y)	Loyalitas pelanggan adalah dorongan atau perilaku untuk melakukan pembelian secara berulang-ulang untuk membangun kesetiaan pelanggan terhadap produk atau jasa, yang dihasilkan oleh badan usaha tersebut dengan membutuhkan waktu lama melalui suatu proses pembelian.	<ul style="list-style-type: none"> a. Melakukan pembelian secara teratur b. Membeli diluar lini produk c. Merekomendasikan kepada orang lain d. Kebal terhadap produk pesaing 	Likert
3	Kinerja Karyawan (X2)	Kinerja karyawan merupakan hasil kerja selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, misal standar, target atau sasaran atau kriteria yang telah disepakati bersama.	<ul style="list-style-type: none"> a. Tujuan b. Standar c. Umpan balik d. Alat atau sarana e. Kompetensi f. Motif g. Peluang 	Likert

G. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode survei yaitu dengan cara menyebar kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila diketahui dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang diharapkan dari responden. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan Metode Angket.¹³

Angket didesain dengan pertanyaan terbuka, yaitu yang terdiri dari beberapa pertanyaan yang digunakan untuk mengetahui identitas responden seperti jenis kelamin, usia, pendidikan dan sebagainya. Pertanyaan ini digunakan untuk menganalisis jawaban yang diberikan responden pada pertanyaan tertutup karena taraf kognisi menjadi faktor penting dalam menjawab pertanyaan tertutup.

Dalam metode survei didesain dengan menggunakan pada skala *likert*, dimana skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala *likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif dan diberikan skor sebagai berikut: sangat setuju (skor 5), setuju (skor 4), netral (skor 3), tidak setuju (skor 2), sangat tidak setuju (skor 1).¹⁴

H. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

1. Uji Validitas

Validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrumen dalam mengukur apa yang ingin diukur. Uji validitas sering digunakan untuk mengukur ketepatan suatu item dalam kuisisioner atau skala, apakah item item pada kuisisioner tersebut sudah tepat dalam mengukur apa yang

¹³ *Ibid*, hlm. 142

¹⁴ *Ibid*, hlm. 93-94

ingin diukur. Uji validitas yang digunakan adalah uji validitas item. validitas item ditunjukkan dengan adanya korelasi atau dukungan terhadap item total (skor total), perhitungan dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor item dengan skor total item. Dari hasil perhitungan korelasi akan didapat suatu koefisien korelasi yang digunakan untuk mengukur tingkat validitas suatu item dan untuk menentukan apakah suatu item layak digunakan atau tidak.¹⁵

Dalam penelitian ini uji validitas dilakukan dengan program SPSS dan teknik pengujian yang sering digunakan untuk uji validitas adalah menggunakan korelasi *Bivariate Pearson* (Produk Momen Pearson). Pengujian menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikansi 0,05. Kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

- a. Jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig 0,05) maka instrument atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid)
- b. Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig 0,05) maka instrument atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid)¹⁶

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Untuk melakukan uji reliabilitas dapat digunakan program SPSS dengan menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha*. Adapun kriteria bahwa instrumen itu dikatakan reliabel, apabila nilai yang didapat dalam proses pengujian dengan uji statistik *Cronbach Alpha* $> 0,60$. Dan sebaliknya jika *Cronbach Alpha* ditemukan angka koefisien lebih kecil ($< 0,60$), maka dikatakan tidak reliabel.¹⁷

¹⁵ Duwi Prayitno, *Paham Analisa Statistik Data Dengan SPSS*, Mediakom, Yogyakarta, 2010, hlm. 90

¹⁶ *Ibid*, hlm. 91

¹⁷ *Ibid*, hlm. 98

I. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik tentu tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel tersebut tidak membentuk variabel orthogonal.

Variabel orthogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas di dalam model regresi adalah dapat dilihat dari nilai R^2 , matrik korelasi variabel-variabel bebas, dan nilai tolerance dan lawannya, dan *variance inflation faktor* (VIF).¹⁸

2. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk suatu tujuan yaitu mengetahui ada tidaknya korelasi antar anggota serangkaian data yang diobservasi dan dianalisis menurut ruang atau menurut waktu, *cros section* atau *time-series*. Uji ini bertujuan untuk melihat ada tidaknya korelasi antara residual pada suatu pengamatan dengan pengamatan yang lain pada model. Cara yang digunakan ialah dengan menilai tingkat probabilitas, jika nilai pada tabel Durbin Watson $>$ dari 0,05 berarti tidak terjadi autokorelasi.¹⁹

3. Uji Normalitas

Pada dasarnya tujuan uji normalitas data adalah ingin mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal, yakni distribusi data yang berbentuk lonceng (*bell shaped*). Distribusi data yang baik adalah data yang mempunyai pola seperti distribusi normal, yakni distribusi data tersebut tidak mempunyai juling ke kiri atau ke kanan dan keruncingan ke kiri atau ke kanan.²⁰

¹⁸ Masrukin, *Statistik 1 Untuk Ekonomi Islam*, Media Ilmu Press, Kudus, 2015, hlm 92

¹⁹ Agung Edy Wibowo, *Aplikasi Praktis SPSS Dalam Penelitian*, Gava Media, Yogyakarta, 2012, hlm. 102

²⁰ Masrukin, *Op.Cit*, hlm. 85

4. Uji Heterokedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

Untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dilihat dengan melihat grafik Plot antara nilai prediksi variabel terikat (dependen) yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi. Dasar Analisis:²¹

1. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit) maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas
2. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas

J. Teknik Analisis Data

Analisis metode data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis kuantitatif. Dimana untuk mencapai tujuan pertama yaitu menganalisis pengaruhpenerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) terhadap loyalitas pelanggan melalui kinerja karyawan (studi kasus di JNE UMK Dersalam, Bae, Kudus). Adapun urutan analisis data yang akan dilakukan adalah sebagai berikut :

²¹ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate IBM SPSS 3*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2001, hlm.134

1. Statistik deskriptif

Dalam menjelaskan data dan variabel dalam penelitian supaya mudah dibaca dan dipahami oleh pihak-pihak yang berkepentingan, maka akan dideskripsikan baik berupa tabel maupun diagram.²²

2. Uji Statistik

Analisis ini dilakukan untuk menguji hipotesis dari penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya yaitu untuk mengetahui sejauh mana variabel *independen* dan variabel moderator mempunyai pengaruh variabel *dependen*. Dengan variabel-variabel tersebut dapat disusun dalam persamaan sebagai berikut:

- a. Pengujian hipotesis pertama dilakukan dengan analisis regresi linier dengan bantuan program SPSS. Persamaan untuk pengujian hipotesis pertama adalah:

$$Y = a + b_1 X_1 + e$$

Keterangan :

Y = Loyalitas pelanggan

a = Konstanta

b₁ = Koefisien regresi

X₁ = SOP (*Standard Operating Procedure*)

- b. Pengujian hipotesis kedua dalam penelitian ini melibatkan variable moderating dengan analisis regresi linier berganda dengan persamaan:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_1 Z + e$$

Keterangan :

X₁ = Standard Operating Procedure (SOP)

Z = Kinerja Karyawan (variable moderator)

Y = Loyalitas Pelanggan

a = Konstanta

b₁b₂ = Koefisien regresi

²² Sugiyono, *Op. Cit.*, hlm. 147

X1Z =Interaksi antara Standard Operating Procedure (SOP) dengan loyalitas pelanggan

3. Uji Statistik

a. Signifikansi nilai t.

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.²³ Signifikan t menunjukkan pengaruh variable-variabel independen yaitu SOP (*Standard Operating Procedure*) dan kinerja karyawan secara parsial terhadap variabel dependen yaitu loyalitas pelanggan.

b. Signifikansi F

Signifikan F digunakan untuk mengetahui apakah SOP (*Standard Operating Procedure*) dan kinerja karyawan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

c. Analisis *Determinasi* (R^2)

Analisis *Determinasi* digunakan untuk mengetahui prosentase sumbangan pengaruh variabel independen (X) secara serentak terhadap variabel dependen (Y). Koefisien ini menunjukkan seberapa besar prosentase variasi variabel independen yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variasi variabel dependen. R^2 sama dengan 0, maka tidak ada sedikitpun prosentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen, atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model tidak menjelaskan sedikitpun variasi variabel dependen. Sebaliknya jika R^2 sama dengan 1, maka presentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen adalah sempurna, atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model menjelaskan 100% variasi variabel dependen.²⁴

²³ Duwi Prayitno, *Op.Cit*, hlm. 66

²⁴ *Ibid*, 68