

## BAB III METEDOLOGI PENELITIAN

### A. Jenis dan Pendekatan

Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian korelasi. Jenis penelitian korelasi merupakan penelitian yang melibatkan tindakan pada saat pengumpulan 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, harga, ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan JNE.

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 salah satu JNE di Jepara. Oleh sebab itu, penelitian ini populasinya tidak terhingga.

---

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

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

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

## 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 dapat mewakili populasinya. Maka sampel yang diambil harus benar-benar representif 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>

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

keterangan :

n = jumlah sampel

Za/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:

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

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

$$n = 96,04$$

---

<sup>4</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2015). 215.

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

Berdasarkan dari hasil perhitungan dalam rumus tersebut, maka jumlah sampel yang didapatkan ialah 96,04 yang dibulatkan menjadi 97 orang, maka sampel yang diambil adalah 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.<sup>6</sup> Variabel pada penelitian ini menggunakan, yaitu:

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 ( $X_1$ ), harga ( $X_2$ ), 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 pahami 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

---

<sup>6</sup> Dr. Sandu Siyono, SKM. Dan M. Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Literasi Media, 2015) hlm 49

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

persepsi individu atau sekelompok orang tentang gejala sosial. 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 menjadi 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. Jawaban tersebut akan dapat diberi skor sebagai berikut:<sup>8</sup>

- a. Sangat setuju (SS) 5
- b. Setuju (S) 4
- c. Ragu-ragu (RG) 3
- d. Tidak setuju (TS) 2
- e. Sangat tidak setuju 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>9</sup>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kesesuaian Harapan</li> <li>2. Minat Berkunjung Kembali</li> <li>3. Kesiediaan Merekomendasi</li> </ol>	Likert
2.	Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> )	Kualitas pelayanan merupakan cara mempertahankan pelanggan, yakni	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keandalan (<i>Reability</i>)</li> <li>2. Daya Tanggap (<i>Responsivene</i>)</li> </ol>	Likert

<sup>8</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2015).

<sup>9</sup>Nurhaliza, Sujana, and Anggela, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Ketapang."

		dengan adanya kualitas berarti perusahaan harus memuaskan kebutuhan mereka dan memenuhi harapan-harapan pelanggan. <sup>10</sup>	<p>ss)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Jaminan (<i>Assurance</i>)</li> <li>4. Perhatian (<i>Empathy</i>)</li> <li>5. Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)</li> </ol>	
3.	Harga ( $X_2$ )	harga merupakan sebuah uang yang dibutuhkan untuk mendapatkan suatu barang atau jasa tertentu atau kombinasi keduanya. <sup>11</sup>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keterjangkauan Harga</li> <li>2. Kesesuaian Harga dengan Kualitas Produk</li> <li>3. Daya Saing Harga</li> <li>4. Kesesuaian Harga dengan Manfaat</li> </ol>	Likert
4.	Ketepatan Waktu ( $X_3$ )	ketepatan waktu ialah jangka waktu dari konsumen memesan suatu produk hingga produk tersebut akan tiba ditangan pelanggan. <sup>12</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</li> </ol>	Likert



<sup>10</sup> Fandi Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi Offset, 1996), h.51

<sup>11</sup>Rizky and Yasin, “Pengaruh Promosi Dan Harga Terhadap Minat Beli Perumahan Obama PT. Nailah Adi Kurnia Sei Mencirim Medan.”

<sup>12</sup>Brilliyana Jaya Sakti. Analisis Pengaruh Kualitas layanan Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan di J&T Semarang. Skripsi. (Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro : Semarang).2018

## E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini memakai teknik pengumpulan data, yaitu:

### 1. Angket

Metode angket disebut juga metode kuisioner. 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.<sup>13</sup>

## F. Uji Instrumen Penelitian

### 1. Uji Validitas Instrumen

Uji validitas merupakan uji instrumen data sebagai alat ukur yang dipakai untuk memahami seberapa nyata dan seberapa jauh yang seharusnya diukur, dan hasil yang diperoleh dengan akurat. Instrument yang bisa dinyatakan valid adalah yang dapat mengukur kuesioner yang diharapkan, dan bisa menerangkan data variabel yang saat ini di teliti dari daftar pertanyaan tersebut. Uji validasi menggunakan program SPSS. Jika semua indikator pertanyaan hasil nilainya menunjukkan positif, data itu menunjukkan valid.<sup>14</sup>

---

<sup>13</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D.*

<sup>14</sup>Sandu Siyoto and Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015).hlm. 83-84



## 2. Uji Reabilitas Instrumen

Uji reabilitas instrument memiliki arti dapat dipercaya, dan uji ini memiliki ujuan untuk mengerti alat ukur yang sesuai untuk digunakan angket, apakah alat ukur itu akan dapat mengukur secara konsisiten jika pengukuran itu dilakukan kembali. Melakukan uji reabilitas biasanya dilakukan dengan *Cronbach Alpha* dengan nilai  $>0,60$ . Apabila nilai yang didapat dalam penelitian  $>0,60$  maka penelitian tersebut dapat reliabel. Sebaliknya jika *Cronbach Alpha* yang ditemukan  $<0,60$  maka dikatakan tidak reliabel.<sup>15</sup>

## G. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini digunakan teknik analisis data yang menggunakan metode analisis kuantitatif. Untuk mencapai tujuan utama ialah menguji dan menganalisis kualitas pelayanan, harga dan ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan. Adapun urutan yang diakukan dalam menganalisis data yaitu berikut ini:

### 1. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh secara linier antara dua variabel independen atau lebih dengan satu variabel dependen. Adapun persamaan regresi linier berganda dapat dicari dengan rumus dibawah ini:

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

Keterangan :

Y = kepuasan pelanggan

a = konstanta

$b_1, b_2, b_3$  = koefisien regresi untuk variabel 1,2, dan 3

$X_1$  = kualitas pelayanan

$X_2$  = harga

$X_3$  = ketepatan waktu pengiriman

e = error

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

Uji koefiensi determinan ( $R^2$ ) merupakan untuk mengukur seberapa jauh presentase variabel terkait yang

---

<sup>15</sup>Azuar Juliandi and Irfan, *Metodologi Penelitian Bisnis, Konsep & Aplikasi* (Medan: UMSU PRESS, 2014).

dapat dijelaskan oleh variabel bebas yang terdapat didalam model. Nilai koefisien determinan berkisar antara 0-1. Nilai koefisien determinan yang kecil menunjukkan kemampuan variabel bebas (independen) itu sangat terbatas. Sebaliknya jika nilai koefisien determinan yang besar dan mendekati 1 maka menunjukkan bahwa variabel bebas atau independen akan memberikan hampir semua fakta yang dibutuhkan untuk memperkirakan variasi dari variabel terikat.<sup>16</sup>

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

Uji f digunakan untuk mengerti signifikansi hubungan stimultan antar variabel bebas terhadap variabel terikat. Rangkaian yang dapat dipakai dalam menganalisis yaitu:

H<sub>0</sub> : tidak dapat berpengaruh secara bersamaan antara variabel bebas dengan variabel terikat.  $H_0 = b_1 = b_2 = 0$

H<sub>a</sub> : berpengaruh secara bersamaan antara variabel dependen dengan variabel dependen.  $H_a = b_1 = b_2 \neq 0$

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

Uji t bertujuan untuk menguji pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Pengambilan keputusan pada uji t yaitu dengan melihat nilai *P-value* adalah berikut ini:

Bila *P-Value* > 0,05 maka H<sub>0</sub> maka diterima

Bila *P-Value* < 0,05 maka H<sub>0</sub> maka ditolak<sup>17</sup>

### 5. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji yang digunakan untuk mengetahui apakah dalam suatu model regresi memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik harus mempunyai analisis grafik dan uji statistik. Salah satu cara pengujian normalitas yang baik untuk menguji normal atau tidak yaitu dengan menggunakan uji *Kolmogorof-Smirnow*. Ketika hasil sig atau nilai probabilitas > 0,05 maka data berdistribusi normal, namun

---

<sup>16</sup>Slamet Riyanto and Aglis Andhita Hatmawan, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Dibidang Manajemen, Teknik, Pendidikan, Dan Eksperimen* (Yogyakarta: CV BUDI UTAMA, 2020). 141

<sup>17</sup>Purwanto, *Analisis Korelasi Dan Regresi Linier Dengan SPSS 21* (Magelang: StaiaPress, 2019).61-62



jika nilai sig < 0,05 maka data tidak berdistribusi normal.<sup>18</sup>

#### 6. Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas merupakan uji yang bertujuan untuk memberikan bukti ada apa tidaknya korelasi antara variabel independen. Untuk melihat ada tidaknya korelasi antara variabel independen dalam model regresi, maka saat analisis regresi sederhana uji tidak perlu dilakukan inilah tujuan dari uji ini. Uji regresi yang baik pastinya tidak akan terjadi sebuah korelasi antara variabel independen.

Cara untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolonieritas dalam analisis regresi adalah dengan melihat *Toleran Value* dan nilai *Variance Inflation Factor* atau VIF. Apabila nilai *tolerance* kurang dari 0,1 dan nilai *VIP* lebih besar dari 10 maka terdapat multikolonieritas. Sedangkan jika nilai *tolerance* > dari 0,1 dan nilai *VIP* <10 maka tidak terdapat multikolonieritas dalam penelitian.

#### 7. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan pengujian yang memiliki tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi perbedaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya.

Cara untuk mengetahui ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dilihat melalui pola titik-titik yang menyebar. Ketika titik-titik pada tersebar dengan pola yang abstrak atau tidak memiliki kejelasan antara atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak bisa terjadi heteroskedastisitas.<sup>19</sup>

---

<sup>18</sup>Ibid.33

<sup>19</sup>Ibid.34