

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **3.1 Jenis Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah jenis penelitian yang digunakan adalah hubungan kausal. Sehingga menurut Sugiyono (2017:37) “Hubungan kausal adalah hubungan yang bersifat sebab akibat.jadi disini ada variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan dependen (dipengaruhi)”.

Menurut Sujarweni (2020:39) “penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan – penemuan yang dapat di capai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur – prosedur statistic atau cara – cara lain dari kuantifikasi (pengukuran). Pendekatan kuantitatif memusatkan perhatian pada gejala-gejala yang mempunyai karakteristik tertentu di dalam kehidupan manusia yang dinamakan sebagai variabel. Dalam pendekatan kuantitatif hakikat hubungan di antara variabel – variabel dianalisis dengan menggunakan teori yang objektif”.

### **3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian**

Menurut Sugiyono (2017:38) “Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya”.

Mengenai variabel yang terlibat dalam penelitian ini yaitu berupa :

#### **1. Variabel Bebas atau Independen (X)**

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 perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat) (Sugiyono, 2019:39).

## 2. Variabel Terikat atau dependen (Y)

Variabel dependen sering disebut sebagai 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 (Sugiyono, 2019:39).

**Tabel 2**  
**Definisi Operasional Variabel**

No.	Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Variabel Independen				
1.	Ketepatan Waktu ( $X_1$ )	Menurut Handoko dalam jurnal Eviani (2021:12), "ketepatan waktu adalah jangka waktu pelanggan memesan produk hingga produk tersebut tiba di pelanggan. Estimasi tiba kedatangan biasanya menjadi patokan para pelanggan untuk mengetahui apakah layanan tersebut baik atau tidak."	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Transportasi yang digunakan.</li> <li>b. Estimasi barang sampai kepenerima.</li> <li>c. Jarak yang di tempuh</li> </ul>	Likert
2.	Harga ( $X_2$ )	Menurut Deliyanti Oentoro dalam Sudaryono (2016:216) "Harga adalah suatu nilai tukar yang bisa disamakan dengan uang atau barang lain untuk manfaat yang diperoleh dari suatu barang atau jasa bagi seseorang atau kelompok pada waktu tertentu tempat tertentu".	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Keterjangkauan Harga</li> <li>b. Kesesuaian harga dengan kualitas</li> <li>c. Daya saing harga</li> <li>d. Kesesuaian dengan manfaat</li> <li>e. Harga dapat mempengaruhi konsumen dalam mengambil keputusan.</li> </ul>	Likert

No.	Variabel	Definisi	Indikator	Skala
3.	Kualitas pelayanan (X <sub>3</sub> )	Menurut Tjiptono dalam Indrasari (2019:61), kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Berwujud (<i>tangibles</i>)</li> <li>b. Keandalan (<i>reliability</i>)</li> <li>c. Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)</li> <li>d. Jaminan dan kepastian (<i>assurance</i>)</li> <li>e. Empati (<i>emphaty</i>)</li> </ul>	Likert
Variabel dependen				
4.	Kepuasan Pelanggan (Y)	Menurut Indrasari (2019:82) Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali kemudian hari.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kesesuaian harapan</li> <li>b. Minat berkunjung kembali</li> <li>c. Kesiediaan merekomendasikan</li> </ul>	Likert

Pengukuran variabel dalam penelitian ini menggunakan skala likert, Menurut Sugiyono (2019:93), “Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”.

Jawaban setiap item instrument yang menggunakan skala *likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai dengan sangat negative, yang dapat berupa kata-kata. Untuk setiap pilihan jawaban diberi skor, maka responden harus menggambarkan, mendukung pernyataan untuk digunakan atas jawaban yang dipilih.

Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor, misalnya :

- a. Skor 5 untuk jawaban Sangat Setuju (SS)
- b. Skor 4 untuk jawaban Setuju (S)
- c. Skor 3 untuk jawaban Ragu-Ragu (RR)
- d. Skor 2 untuk jawaban Tidak Setuju (TS)
- e. Skor 1 untuk jawaban Sangat Tidak Setuju (STS)

Dengan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

### **3.3 Populasi dan Sampel**

#### **3.3.1. Populasi**

Menurut Sugiyono (2016:80) “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Atas dasar penjelasan populasi tersebut jadi dalam penelitian ini yang dijadikan

populasi ialah konsumen pada ID Express Cabang Kraksaan Kabupaten Probolinggo yang berjumlah 1.168 konsumen pada bulan Februari 2022.

### 3.3.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2016: 81) “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, untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili)”.

Roscoe dalam buku Sugiono (2019:90) “Memberikan saran-saran tentang ukuran sampel untuk penelitian seperti berikut:

1. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500.
2. Bila sampel dibagi dalam kategori (misalnya: pria-wanita, pegawai negeri-swasta dan lain-lain) maka jumlah anggota sampel setiap kategori minimal 30.
3. Bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (korelasi atau regresi ganda misalnya), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Misalnya variabel penelitian ada 5 (independen + dependen), maka jumlah anggota sampel =  $10 \times 5 = 50$ .

4. Untuk penelitian eksperimen yang sederhana, yang menggunakan kelompok kontrol, maka jumlah anggota sampel masing-masing antara 10 s/d 20”.

Berdasarkan point ketiga maka sampel diambil 10 kali dari jumlah variabel sehingga  $10 \times 4 = 40$  responden konsumen ID *Express* Cabang Kraksaan Kabupaten Probolinggo.

Teknik pengambilan *sampling* yang digunakan pada penelitian ini adalah *nonprobability sampling* yakni *sampling insidental*. Menurut Sugiyono (2019:84) "*Nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel". Sedangkan *sampling insidental* menurut Sugiyono (2019:85) "*Sampling insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan ketentuan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan itu cocok sebagai sumber data".

### **3.4 Sumber Data dan Metode Pengumpulan Data**

#### **3.4.1 Sumber Data**

##### **a. Data Primer**

Menurut Sugiyono (2016: 225) “Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data atau narasumber”. Data primer penelitian ini diperoleh dari hasil

wawancara antara peneliti dengan pihak-pihak yang terkait dan hasil dari pembagian kuesioner yang ditujukan untuk konsumen ID Express Cabang Kraksaan Kabupaten Probolinggo yang berjumlah 40 konsumen.

b. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2016: 225) “Data sekunder adalah sumber data yang tidak secara langsung memberikan data kepada pengumpul data atau narasumber, misalnya bisa lewat orang lain atau lewat dokumen”. Data sekunder penelitian ini diperoleh berupa gambaran instansi, sejarah instansi dan informasi mengenai kualitas jasa dan apa yang menjadi kendali oleh konsumen sehingga bisa meningkat kualitas jasa yang ada di ID Express Cabang Kraksaan Kabupaten Probolinggo untuk meningkatkan Kinerja Karyawan.

### 3.4.2 Metode Pengumpulan Data

a. Observasi

Menurut Sujarweni (2020:75) “Observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian”. Dalam penelitian ini peneliti melakukan pengamatan secara langsung untuk mendapatkan suatu informasi yang ada pada ID *Express* Cabang Kraksaan Kabupaten Probolinggo.

b. Kuesioner (Angket)

Kuesioner menjadi salah satu aspek penting dalam arti laporan sosial. Dimana kuesioner ini merupakan wujud dari pada teknik pengumpulan data yang bisa dipergunakan dalam laporan survey. Laporan survey yang termasuk dalam Laporan kuantitatif akan senantiasa mempergunakan kuesioner dalam proses mengumpulkan data dari kelompok responden yang ditentukan sebelumnya dan menganalisis tanggapan tersebut untuk menemukan tren dan membuat prediksi masa depan. Menurut Sugiyono (2017:142) “Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya”. Dalam laporan ini penulis akan menggunakan jenis kuesioner tertutup.

c. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2017:240) “Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlaku. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang”.

### **3.5 Metode Analisis Data**

Untuk menganalisis data yang diperoleh dalam penelitian skripsi ini, peneliti menggunakan analisis data dengan pendekatan secara kuantitatif. Menurut Sugiyono (2019:147) “Analisis data dalam penelitian kuantitatif

merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul”. Karena hal ini berkenaan dengan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan pengujian hipotesis yang diajukan dengan menggunakan statistic, dan dalam pengolahannya menggunakan *Statistical Packages for Social Science (SPSS) v.22.0*.

### **3.5.1 Uji Validitas dan Reliabilitas**

#### **a. Uji Validitas**

Menurut Sugiyono (2019:267) “Validitas merupakan derajat ketepatan Antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan daya yang dapat dilaporkan oleh peneliti”. Menurut Sujarweni (2020:83) “Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel”.

Menurut Priyatno (2018:21) “teknik uji validitas item dengan korelasi pearson, yaitu dengan cara mengorelasikan skor item dengan skor total item tiap variabel, kemudian pengujian signifikansi dilakukan dengan kriteria menggunakan r tabel pada tingkat signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi. Jika nilai positif dan r hitung > r tabel, item dapat dinyatakan valid. Jika r hitung < r tabel, item dinyatakan tidak valid”. Berikut kriteria pengujian validitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 3.  
Kriteria Pengujian Validitas

No.	Kriteria	Keterangan
1.	$r \text{ hitung} > r \text{ table}$	Valid
2.	$r \text{ hitung} < r \text{ table}$	Tidak Valid

Sumber : Priyatno (2018:21)

b. Uji Reliabilitas

Menurut Priyatno (2018:25) “Uji reliabilitas merupakan kelanjutan dari uji validitas, item yang masuk pengujian adalah item yang valid saja dan untuk menentukan apakah instrument reliable atau tidak menggunakan batasan 0,6”. Berikut kriteria pengujian reliabilitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.  
Kriteria Pengujian Reliabilitas

No.	Kriteria	Keterangan
1.	$< 0,6$	Kurang Baik
2.	$0,7$	Dapat Diterima
3.	$> 0,8$	Baik

Sumber: Sekaran dalam Priyatno (2018:25)

### 3.5.2 Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Menurut Sujarweni (2020:102) “Uji Normalitas adalah uji untuk mengukur apakah data kita memiliki distribusi normal sehingga dapat dipakai dalam statistik parametrik, jika data tidak berdistribusi normal dapat dipakai statistik non parametrik”. Menurut Priyatno (2018:73) “Normalitas data merupakan hal yang penting karena dengan data yang terdistribusi normal maka data tersebut dianggap dapat mewakili populasi”. Maka didalam uji normalitas ini peneliti menggunakan uji *One Sample Kolmogorov Smirnov*.

Menurut Priyatno (2018:130) “Uji *One Sample Kolmogorov Smirnov* digunakan untuk mengetahui distribusi data, apakah mengikuti distribusi normal, poisson, uniform, atau exponential. Dalam hal ini, untuk mengetahui apakah distribusi residual terdistribusi normal atau tidak. Residual berdistribusi normal jika nilai signifikansi lebih dari 0,05”.

Berikut kriteria pengujian normalitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 5.  
Kriteria Pengujian Normalitas

No.	Kriteria	Keterangan
1.	Nilai Signifikansi > 0,05	Terdistribusi Normal
2.	Nilai Signifikansi < 0,05	Tidak Terdistribusi Normal

Sumber : Priyatno (2018:130)

b. Uji Multikolinearitas

Menurut Ghazali (2018:107) “Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen)”.

Menurut Priyatno (2018:134) “Metode uji multikolinearitas yang umum digunakan, yaitu dengan melihat nilai tolerance dan inflation factor (VIF) pada model regresi. Untuk mengetahui suatu model regresi bebas dari multikolinearitas, yaitu mempunyai nilai VIF (Variance Inflation Factor) kurang dari 10 dan mempunyai Tolerance lebih dari 0,1”.

Berikut kriteria pengujian multikolinearitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 6.  
Kriteria Pengujian Multikolinearitas

No.	Kriteria	Keterangan
1.	Nilai VIF < 10 dan angka Tolerance > 10	Bebas Multikolinearitas
2.	Nilai VIF > 10 dan angka Tolerance < 0,1	Terjadi Multikolinearitas

Sumber : Priyatno (2018:134)

c. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah keadaan dimana dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan cara :

1. Menggunakan uji gleser

Uji glejser dilakukan dengan cara meregresikan antara variabel independen dengan nilai absolut residualnya. Jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual lebih dari 0,05, tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

2. Melihat pola titik-titik pada scatterplots regresi

Jika tidak ada pola yang jelas, seperti titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, tidak terjadi heteroskedastisitas (Priyatno, 2018:136-142).

d. Uji Autokorelasi

Menurut Ghozali (2018:111) “Uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya)”. Pada model regresi yang baik yaitu yang tidak adanya masalah autokorelasi. Metode pengujian menggunakan uji Durbin Watson (DW test).

Berikut kriteria pengujian autokorelasi dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 7.  
Kriteria Pengujian Autokorelasi

No.	Kriteria	Hipotesis	Keterangan
1.	$DU < DW < 4-DU$	Ho Diterima	Tidak Terjadi Autokorelasi
2.	$DW < DL$ atau $DW > 4-DL$	Ho Ditolak	Terjadi Autokorelasi
3.	$DL < DW < DU$ atau $4-DU < DW < 4-DL$	Tidak Ada Kepastian	Tidak Ada Kepastian atau Kesimpulan yang pasti

Sumber : Priyatno (2018:144)

### 3.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Priyatno (2018:107) “Analisis regresi linear berganda adalah analisis untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang signifikan secara parsial atau simultan antara dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen”.

Persamaan regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan :

Y : Nilai variabel dependen

a : Konstanta, yaitu nilai Y jika  $X_1, X_2$  dan  $X_3 = 0$

$b_{1-3}$  : Koefisien regresi, yaitu nilai peningkatan atau penurunan variabel

Y yang didasarkan variabel  $X_1, X_2$  dan  $X_3$

$X_{1-3}$  : Variabel independen

e : Error (diasumsikan nilai 0)

### 3.5.4 Koefisien Determinasi

Menurut Priyatno (2018:114) “*R Square* ( $R^2$ ) atau kuadrat dari  $R$ , yaitu menunjukkan koefisien determinasi. Angka ini akan diubah ke bentuk persen yang artinya persentase sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen”. Rumus yang digunakan untuk menghitung koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah menggunakan IBM SPSS v.22.0.

### 3.5.5 Uji Hipotesis

#### a. Uji F

Uji F atau uji koefisien regresi digunakan untuk mengetahui variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Pengujian menggunakan tingkat signifikansi 0,05. Langkah-langkah uji F adalah sebagai berikut :

1. Merumuskan Hipotesis.
2. Menentukan  $F_{hitung}$ .
3. Menentukan  $F_{tabel}$ , dapat dilihat pada tabel statistik pada tingkat signifikansi 0,05 dengan df 1 (jumlah variabel-1) dan df 2 ( $n-k-1$ ) ( $n$  adalah jumlah data dan  $k$  adalah jumlah variabel independen).
4. Kriteria Pengujian
  - a) Jika  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima.
  - b) Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak.

## 5. Membuat Kesimpulan

Berdasar signifikansi, jika signifikansi  $\leq 0,05$ ,  $H_0$  ditolak dan jika signifikansi  $> 0,05$ ,  $H_0$  diterima (Priyatno, 2018:119).

### b. Uji t

Uji t atau uji koefisien regresi secara parsial digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial variabel independen berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel dependen. Pengujian menggunakan tingkat signifikansi 0,05 dan uji 2 sisi. Langkah-langkah pengujian sebagai berikut :

1. Merumuskan hipotesis.
2. Menentukan  $t_{hitung}$ .
3. Menentukan  $t_{tabel}$ , dicari pada signifikansi 0,05 dengan derajat kebebasan  $df = n-k-1$  dan uji 2 sisi.
4. Kriteria pengujian
  - a) Jika  $-t_{hitung} \geq -t_{tabel}$  atau  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ ,  $H_0$  diterima.
  - b) Jika  $-t_{hitung} < -t_{tabel}$  atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$ ,  $H_0$  ditolak.

Catatan : dalam hal ini, nilai  $t_{hitung}$  negatif ( $-t_{hitung}$ ) makin menjauhi 0. Artinya, makin kecil.

## 5. Membuat Kesimpulan

Nilai koefisien dan  $t_{hitung}$  positif artinya berpengaruh positif. Berdasar signifikansi, jika signifikansi  $\leq 0,05$ ,  $H_0$  ditolak dan jika signifikansi  $> 0,05$ ,  $H_0$  diterima (Priyatno, 2018:121).

c. Uji Dominan (Uji *Standardized beta coefficients*)

Menurut Ghozali (2018:102) “Keuntungan dengan menggunakan *standardized beta* adalah mampu mengeliminasi perbedaan unit ukuran pada variabel independen”. Uji *standardized beta coefficients* digunakan untuk mengetahui variabel bebas mana yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap variabel terikat. Apabila masing-masing koefisien variabel bebas (independen) di standarisasi lebih dahulu, maka kita akan mempunyai koefisien yang berbeda garis regresi melewati origin (titik pusat) sehingga tidak ada konstantanya.