

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dipakai dalam riset ini adalah jenis penelitian asosiatif kausal dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Rusiadi, et al (2016:12), “penelitian asosiatif/kuantitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih”. Sedangkan penelitian kuantitatif menurut Sugiono (2019: 31) “metode penelitian kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu”. Dengan penelitian ini maka akan dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala.

3.2 Devinisi Operasional Variabel

Variable ialah semua hal yang seruba apa saja yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari, hingga dihasilkan pengetahuan mengenai hal itu selanjutnya dibuat kesimpulan (Sugiono, 2016:38). Agar konsep dalam penelitian ini lebih jelas, maka peneliti menentukan batasan dari variable yang terlibat dalam permasalahan. Variable-variabel itu ialah variabel bebas dan variabel terikat.

“Variabel independen ialah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Sedangkan variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas”. (Sugiono,2016:39).

Dibawah ini variabel bebas serta variabel terikat pada penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 2 Devinisi Operasional Variabel

No	Variabel	Devinisi	Indikator	Skala
1	Ketepatan Waktu Pengiriman (X1)	Estimasi pengiriman ialah rentang waktu konsumen melakukan pemesanan produk sampai produk itu ada di tangan konsumen (Aminah et al,2017)	Menurut Aminah et al, dalam Brilyan Jaya sakti (2018: 4), indikator ketepatan waktu pengiriman ialah: 1. Asuransi atau tanggungan 2. Ketepatan tarif 3. Pertanggungjawaban	Skala likert: STS=1 TS=2 KS=3 S =4 SS=5
2	Standar Operasional Prosedur (X2)	Dalam pandangan Tambunan dalam Tiara Citra Mukti (2017: 15) Standar operasional prosedur (SOP) ialah acuan yang berisi prosedur-prosedur operasional yang berada pada sebuah industri yang diapaki dalam memastikan, jika setiap ketetapan serta perbuatan dang pemakaian fasilitas-fasilitas proses dilaksanakan oleh orang-orang di sebuah industri berjalan dengan efisien, stabil, standart serta terstruktur.	Menurut insani dalam Al Amin & Rerealize (2019: 2) adapun indikator dari SOP ialah : 1.Menganalisis Sistem serta prosedur kerja 2.Menganalisis pekerjaan 3.Menganalisis prosedur kerja	Skala likert: STS=1 TS=2 KS=3 S =4 SS=5
3	Fasilitas Layanan (X3)	Fasilitas menurut Andari dalam Brilyan Jaya Sakti (2018: 4) “merupakan suatu bentuk kebendaan atau sarana yang berfungsi untuk menambah nilai suatu produk atau jasa yang ditawarkan”.	Adapun indikator dari fasilitas layanan menurut Andari dalam Brillian Jaya Sakti (2018: 4) sebagai berikut : 1. Sistem 2. Hubungan 3. kemudahan	Skala likert: STS=1 TS=2 KS=3 S =4 SS=5

No	Variabel	Devinisi	Indikator	Skala
4	Kepuasan Pelanggan	Pendapat Richad L. Oliver ²¹ dalam Fandi Tjiptono (2019: 123) Rasa puas konsumen ialah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan seseorang dari membandingkan antara kinerja produk yang diharapkan dengan kenyataannya.	Dalam kepuasan pelanggan ada 3 indikator pendapat Sinaga dalam Brillyan Jaya Sakti (2018:4) sebagai berikut: 1. Ketepatan keinginan dengan realitanya 2. Minat membeli kembali 3. Bersedia merekomendasikan	Skala likert: STS=1 TS=2 KS=3 S =4 SS=5

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Pendapat 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 desa besuk, gading, kota anyar, krejengan, krucil, maron, paiton, pajarakan, pakuniran, tiris, yang berjumlah 456 konsumen pada bulan februari.

3.3.2 Sampel

Pendapat 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 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".

ada 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.

3.4 Sumber Data dan Metode Pengumpulan Data

3.4.1 Sumber Data

Sumber data ialah semua hal yang bisa memberikan informasi tentang data. Atas dasar sumbernya, data dikelompokkan menjadi 2, sebagai berikut :

1. Data Primer

Pendapat Sugiyono (2016: 225) “Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data atau narasumber”. Data primer penelitian ini diperoleh dari perolehan wawancara diantara peneliti dengan pihak-pihak yang terkait dan hasil dari pembagian kuesioner yang ditujukan untuk konsumen ID *Express*

Cabang Kraksaan Kabupaten Probolinggo yang berjumlah 98 konsumen.

2. Data Sekunder

Pendapat 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 dihasilkan dalam bentuk 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 kepuasan konsumen.

3.4.2 Metode Pengumpulan Data

Dalam mendapatkan data serta informasi yang diperlukahn serta untuk menunjang penelitian, maka peneliti memakai metode, diantaranya yakni:

1. Dokumentasi

Pendapat Sugiyono (2019:240) “Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambaran, atau karya-karya monumental dari seseorang”. Dokumentasi dipakai agar mendukung data tentang ketepatan waktu pengiriman, standar operasional prosedur, fasilitas pengiriman terhadap kepuasan pelanggan yang ada ID Express Cabang Kraksaan Kabupaten Probolinggo.

2. Kuesioner

Pendapat Sugiyono (2016: 142) “Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden

untuk dijawabnya”. Untuk penelitian ini peneliti menjelaskan dalam memahami variabel X1, X2, X3, dan Y maka kuesioner diberikan kepada konsumen ID Express Cabang Kraksaan Kabupaten Probolinggo.

Kuesioner yang dipakai untuk penelitian ini ialah kuesioner dengan Skala *Likert*. Pendapat Sugiyono (2016: 93) “Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Pada riset, kejadian sosial ini sudah ditentukan secara spesifik oleh peneliti, yang kemudian disebut sebagai variabel penelitian.

Terdapat 5 jawaban pilihan dengan skor untuk masing-masing pernyataan adalah sebagai berikut :

- a. Skor 5 untuk yang menjawab Sangat Setuju (SS)
- b. Skor 4 untuk yang menjawab Setuju (S)
- c. Skor 3 untuk yang menjawab Kurang Setuju (KS)
- d. Skor 2 untuk yang menjawab Tidak Setuju (TS)
- e. Skor 1 untuk yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS)

3.5 Metode Analisis Data

Untuk menganalisis data yang diperoleh dalam penelitian skripsi ini, peneliti dengan menganalisis data dengan pendekatan secara kuantitatif. Pendapat 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

Pendapat Sugiyono (2019:267) “Validitas merupakan derajat ketepatan Antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan daya yang dapat dilaporkan oleh peneliti”. Pendapat 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 uji validitas bisa terlihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 3.
Kriteria Pengujian Validitas

No.	Kriteria	Keterangan
1.	r hitung > r table	Valid
2.	r hitung < r table	Tidak Valid

Sumber : Priyatno (2018:21)

b. Uji Reliabilitas

Pendapat 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 uji reliabilitas bisa terlihat 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

Pendapat 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 memakai pengujian *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 uji normalitas bisa terlihat 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

Pendapat Ghozali (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 uji multikolinearitas bisa terlihat 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

Menurut Priyatno (2018:136) “Heteroskedastisitas yakni kondisi dimana pada model regresi muncul ketidaksamaan varian dari residual pada 1 pengamatan ke pengamatan yang lainnya.” Uji heteroskedastisitas bisa dilaksanakan melalui cara menggunakan uji

gleser. Uji gleser dilaksanakan melalui cara meregresikan diantara variabel independen dan nilai absolut residualnya. Apabila nilai signifikansi diantara variabel independen dan absolut residual melebihi 0,05, tak muncul permasalahan heteroskedastisitas.

d. Uji Autokorelasi

Pendapat 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 benar yakni yang tak terdapat permasalahan autokorelasi. Metode pengujian memakai pengujian Durbin Watson (DW test).

Berikut kriteria uji autokorelasi bisa terlihat pada tabel dibawah 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 dipakai untuk penelitian ini ialah 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

Pendapat 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”. Sedangkan *Adjusted* (R^2) berguna melengkapi kelemahan *R Square* tersebut, kita bisa menggunakan *R Square Adjusted*. Pada *R Square Adjusted* ini sudah mempertimbangkan jumlah sampel data dan jumlah variabel yang digunakan. Rumus yang dipakai dalam mengukur koefisien determinasi (R^2) adalah menggunakan IBM SPSS v.22.0.

3.5.5 Uji Hipotesis

a. Uji t

Uji t atau uji koefisien regresi secara parsial dipakai dalam melihat apakah secara parsial variabel independen terpengaruh secara signifikan ataupun tidak terhadap variabel dependen. Pengujian memakai tingkat signifikansi 0,05 serta uji 2 sisi. Tahap-tahap pengujian sebagai berikut :

1. Perumusan hipotesis.
2. Penentuan t_{hitung} .
3. Penentuan t_{tabel} , dicari pada signifikansi 0,05 dengan derajat kebebasan $df = n-k-1$ dan uji 2 sisi.

4. Karakteristik Uji

- a) Apabila $-t_{hitung} \geq -t_{tabel}$ atau $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, H_0 diterima.
- b) Apabila $-t_{hitung} < -t_{tabel}$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$, H_0 ditolak.

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

5. Membuat Kesimpulan

Nilai koefisien dan t_{hitung} positif maka berpengaruh positif. Atas dasar signifikansi, apabila signifikansi $\leq 0,05$, H_0 ditolak serta apabila signifikansi $> 0,05$, H_0 diterima (Priyatno, 2018:121).

b. 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 agar bisa tahu variabel bebas mana yang memiliki pengaruh sangat dominan terhadap variabel terikat. Jika tiap-tiap koefisien variabel bebas (independen) di standarisasi lebih dahulu, artinya kita bisa memiliki koefisien yang tidak sama garis regresi melewati origin (titik pusat) sampai tak terdapat konstantanya.