

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Rancangan Penelitian**

Untuk mempermudah peneliti dalam menyelesaikan penelitiannya maka dibutuhkan rancangan penelitian. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif adalah penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian - bagian dan fenomena serta kausalitas sebab-akibat antara hubungan-hubungannya.<sup>33</sup> Penelitian kuantitatif mengembangkan atau menggunakan model-model sistematis, teori-teori dan hipotesis yang berkaitan dengan fenomena yang terjadi.<sup>34</sup>

Sedangkan jenis penelitian ini menggunakan penelitian kausalitas. Penelitian kausalitas merupakan hubungan yang bersifat sebab akibat. Tujuannya adalah untuk mengetahui variabel mana yang mempengaruhi dan variabel mana yang dipengaruhi.<sup>35</sup>

---

<sup>33</sup> Ahmad Tanzeh, *Metodologi Penelitian Praktis* (Yogyakarta: Teras, 2011), 63-64.

<sup>34</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2005), 11.

<sup>35</sup> Sugiono, *Statistika Untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2012), 37.

## **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi yang dipilih sebagai tempat penelitian adalah di JNE Express Agen Kras Kediri yang berlokasi di JL.Raya Kras No.175 Kec. Kras, Kabupaten Kediri, Jawa Timur Kode Pos 64172.

## **C. Populasi dan Sampel**

### **1. Populasi**

Populasi adalah keseluruhan objek/subjek penelitian yang memiliki karakteristi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.<sup>36</sup> Menurut Murti Sumarni dan Salamah, populasi adalah keseluruhan obyek yang diteliti dan terdiri atas sejumlah individu, baik yang terbatas maupun yang tidak terbatas.<sup>37</sup> Populasi dalam penelitian ini adalah semua konsumen jasa pengiriman barang di JNE Kras Kediri.

### **2. Sampel**

Sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diteliti. Sampel yang diambil dari populasi tersebut harus benar-benar mewakili. Teknik yang dipergunakan untuk melakukan pengambilan sampel yaitu metode *Simple Random Sampling*, karena dalam teknik ini semua individu memiliki kesempatan sama dan dipilih secara acak.

---

<sup>36</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017), 80.

<sup>37</sup> Murti Sumarni Dan Salamah Wahyuni, *Metodologi Penelitian Bisnis*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2006), 69.

Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *Simple Random Sampling* yaitu metode pengambilan sampel dilakukan acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi.<sup>38</sup> Pertimbangan sampel didasarkan pada pertimbangan bahwa responden adalah konsumen jasa pengiriman barang di JNE Kras Kediri yang jumlahnya tidak terbatas, maka penentuan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan tabel yang dikembangkan oleh Isaac dan Michael. Peneliti memilih taraf kesalahan sebesar 5% untuk populasi tak terhingga atau populasi yang tidak diketahui jumlahnya. Hal ini akan didapatkan tingkat kepercayaan 95% untuk sampel dengan jumlah 349 responden.

#### **D. Definisi Operasional Variabel**

Variabel merupakan suatu objek yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini ada dua variabel yang digunakan yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Variabel-variabel tersebut dapat didefinisikan sebagai berikut:

##### **1. Variabel Independen**

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi penyebab perubahan ataupun timbulnya variabel terikat. Adapun variabel

---

<sup>38</sup> Sugiono, *Metodologi penelitian Pendidikan* (Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D), (Bandung:Alfabeta, 2014), 114.

independent dalam penelitian kali ini adalah Ketepatan Waktu YES ( $X_1$ ) dan Fasilitas ( $X_2$ ). Penjelasan sebagai berikut:

a. Ketepatan Waktu

**Tabel 3.1**  
**Indikator Penelitian Variabel  $X_1$**

<b>Variabel</b>	<b>Pengertian</b>	<b>Indikator</b>
Ketepatan Waktu ( $X_1$ )	Waktu dari saat pelanggan memesan produk hingga produk sampai ke tangan penerima. <sup>39</sup>	Jarak yang ditempuh
		Estimasi barang sampai ke penerima
		Transportasi yang digunakan

Sumber: Indikator Ketepatan Waktu oleh Pujawan

b. Fasilitas

**Tabel 3.2**  
**Indikator Penelitian Variabel  $X_2$**

<b>Variabel</b>	<b>Pengertian</b>	<b>Indikator</b>
Fasilitas ( $X_2$ )	Fasilitas adalah tempat dimana pelanggan dapat memenuhi kebutuhan dan harapannya secara fisik dan mental. <sup>40</sup>	Perlengkapan
		Kenyamanan dan Kebersihan Ruangan
		Kondisi Fasilitas

Sumber: Indikator Fasilitas oleh Fandy Tjiptono

---

<sup>39</sup> Ibid, 52.

<sup>40</sup> Ibid, 95.

## 2. Variabel Dependent

Variabel terikat merupakan variabel yang menjadi perhatian utama atau variabel yang menjadi akibat dalam penelitian. Adapun variabel dependent dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan pada JNE Express Kras Kediri.

**Tabel 3.3**  
**Indikator Penelitian Variabel Y**

<b>Variabel</b>	<b>Pengertian</b>	<b>Indikator</b>
Kepuasan Pelanggan (Y)	Perasaan senang karena apa yang diharapkan dapat terpenuhi atau apa yang diinginkan sesuai dengan kenyataan yang didapatkan. <sup>41</sup>	Kesesuaian harapan
		Kesediaan merekomendasikan
		Kembali menggunakan jasa

Sumber: Indikator Kepuasan Pelanggan oleh Lonney dan Hawkins

## E. Teknik Pengumpulan Data

### 1. Sumber Data

Sumber data yang dimaksud dalam penelitian ini adalah dari mana data tersebut diperoleh. Sumber data penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### a. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama.<sup>42</sup> Data primer berupa data tahun pendirian

<sup>41</sup> Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta : Andi, 2004), 101.

<sup>42</sup> Sulisyanto, *Metode Riset Bisnis* (Yogyakarta: Andi Offset, 2009), 131.

JNE Agen Kediri, jumlah konsumen JNE Agen Kediri serta pengumpulan data primer berasal dari kuesioner yang disebar oleh peneliti kepada responden.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah jenis data yang diperoleh dan digali melalui hasil pengolahan pihak kedua dari hasil penelitian lapangan.<sup>43</sup> Pengumpulan data berasal dari berbagai sumber, seperti lembaga penelitian maupun laporan-laporan, buku-buku, artikel jurnal, internet, dan dokumentasi lain yang relevan dengan penelitian.

## **F. Metode Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode pengumpulan data yaitu melalui penelitian lapangan, yang dilakukan dengan cara mengadakan peninjauan langsung pada instansi yang akan menjadi objek penelitian untuk mendapatkan data primer. Data primer diperoleh melalui kuesioner yang berupa pertanyaan tertulis untuk dijawab oleh responden yaitu konsumen atau pelanggan jasa pengiriman JNE Kras Kediri. Daftar pertanyaan tersebut dibagikan kepada responden yang berisi fenomena yang berkaitan dengan objek yang diteliti sesuai dengan indikator-indikator variabel penelitian. Daftar pertanyaan tersebut disusun dalam sebuah kuesioner kemudian

---

<sup>43</sup> Jaka Subagyo, *Metode Penelitian Dalam Teori Dan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 1991), 107.

disebarkan kepada responden untuk diisi, setelah selesai diisi angket tersebut dikembalikan kepada penyebar kuesioner.

### **G. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data dan informasi yang relevan dengan permasalahan penelitian. Instrumen penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **1. Kuesioner (angket)**

Kuesioner merupakan sebuah alat pengumpulan data yang nantinya data tersebut akan diolah untuk menghasilkan informasi tertentu.<sup>44</sup> Kuesioner tersebut berupa pertanyaan dan pernyataan yang harus dijawab oleh responden. Sehingga peneliti dapat mengetahui pengaruh ketepatan waktu dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada JNE Kras Kediri. Kuesioner penelitian ini menggunakan skala *likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur pendapat, sikap dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.<sup>45</sup>

#### **2. Teknik Observasi**

Teknik dilakukan melalui observasi yang cermat dan pencatatan yang sistematis. Oleh karena itu penggunaan metode ini menuntut peneliti untuk mengunjungi objek penelitian tersebut dan mengamati fenomena yang

---

<sup>44</sup> Arikunto, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), 268.

<sup>45</sup> *Ibid*, 132.

terjadi kemudian mencatat atau mendapatkan informasi yang terkait dengan variabel penelitian.<sup>46</sup>

## H. Analisis Data

Untuk mendukung hasil penelitian maka data yang diperoleh akan dianalisis dengan bantuan alat statistik melalui program SPSS Versi 25. Adapun langkah-langkah analisis data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

### 1. *Editing*

Kegiatan mengkoreksi atau melakukan pengecekan data yang disebut dengan *editing*. Data yang dicantumkan perlu diperiksa terlebih dahulu, apakah terdapat kekeliruan dalam pengisian, tidak lengkap, tidak sesuai dan lain sebagainya.<sup>47</sup>

### 2. *Coding dan Categorizing*

*Coding* adalah pembuatan atau pemberian kode pada tiap data yang termasuk dalam kategori yang sama. Pemberian kode ini dimaksudkan agar peneliti lebih mudah dalam menterjemahkan data dan dapat dipindahkan kedalam komputer untuk dianalisa lebih lanjut. *Categorizing* merupakan penggolongan data yang ada pada daftar pertanyaan kedalam kategori

---

<sup>46</sup> Limas Dodi, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2015), 227.

<sup>47</sup> Marzuki, *Metodologi Riset* (Yogyakarta: Bagian Penelitian Fakultas Ekonomi UII, 1996), 81.



variabelnya masing-masing. Dalam penelitian ini coding yang dilakukan sebagai berikut:

- a. Variabel pertama yaitu ketepatan waktu ( $X_1$ )
- b. Variabel kedua yaitu fasilitas ( $X_2$ )
- c. Variabel ketiga yaitu kepuasan pelanggan ( $Y$ )

### 3. *Scoring*

Pemberian skor dalam penelitian ini digunakan untuk mengungkapkan jawaban dari angket atau kuesioner yang disebar. Pemberian skor biasanya dalam bentuk angka terhadap masing-masing kategori untuk setiap pertanyaan dalam instrument yang digunakan. Dalam penelitian ini pemberian skor adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.4**  
**Pedoman Pemberian Skor**

No	Pernyataan	Skor
1.	SS = Sangat Setuju	5
2.	S = Setuju	4
3.	KS = Kurang Setuju	3
4.	TS = Tidak Setuju	2
5.	STS = Sangat Tidak Setuju	1

#### 4. *Tabulating Data*

Tabulasi adalah pengaturan data ke dalam suatu tabel atau dalam format yang ringkas.<sup>48</sup> Data-data dikelompokkan dengan teliti dan teratur kemudian dihitung dan dijumlahkan berapa banyak item yang termasuk dalam kategori.

#### 5. *Processing*

*Processing* adalah menghitung dan mengolah atau menganalisis data dengan *statistic*. Teknik analisis dalam *processing* adalah sebagai berikut:

##### a. Uji Instrumen

##### 1) Uji Validitas

Uji validitas dalam sebuah penelitian untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Untuk menguji validitas dalam penelitian ini maka teknik yang digunakan adalah dengan korelasi pearson product moment dengan rumus sebagai berikut .<sup>49</sup>

$$r = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n\sum x^2 - (\sum x)^2][n\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan:

r = Koefisien korelasi pearson product moment

x = Skor setiap pertanyaan atau item

---

<sup>48</sup> Dermawan Wibisono, *Riset Bisnis Panduan Bagi Praktis Dan Akademisi* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003), 135.

<sup>49</sup> Purwanto Suharyadi, *Statistik Untuk Ekonomi Dan Keuangan Modern* (Jakarta: Salemba Empat, 2004), 24.

$y$  = Skor total

$n$  = Jumlah responden

Hasil dari  $r_{hitung}$  kita bandingkan dengan  $r_{tabel}$ , dimana  $df = n-2$  dengan signifikansi 5%. Syarat penerimaan adalah sebagai berikut:

- Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka instrumen atau item pertanyaan tersebut dinyatakan valid
- Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka instrumen atau item pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid

## 2) Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan tingkat keandalan suatu instrumen penelitian. Pengujian reliabilitas digunakan untuk menentukan konsistensi alat ukur jika alat ukur yang digunakan benar dan konsisten selama pengukuran berulang.<sup>50</sup>

Kriteria besarnya koefisien reliabilitas adalah sebagai berikut:

- a) Jika nilai alpha 0,00-0,2 berarti kurang reliabel.
- b) Jika nilai alpha 0,21-0,4 berarti agak reliabel.
- c) Jika nilai alpha 0,41-0,6 berarti cukup reliabel.
- d) Jika nilai alpha 0,61-0,8 berarti reliabel.
- e) Jika nilai alpha 0,81-1,00 berarti sangat reliabel.

---

<sup>50</sup> Duwi Priyatno, *Analisis Statistic Data Lebih Cepat Lebih Akurat Spss* (Yogyakarta: Medikom, 2011), 24.

b. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji normalitas untuk mengetahui apakah pembagian data mengikuti atau mendekati berdistribusi normal. Uji normalitas dalam model regresi digunakan untuk menguji apakah nilai residual berdistribusi normal. Pengambilan keputusan residual dalam uji *Kolmogorov-Smirnov*, yaitu residual sebagai berikut:

- a) Data penelitian berdistribusi normal jika nilai signifikansi  $> 0,05$ .
- b) Data penelitian tidak berdistribusi normal jika nilai signifikansi  $< 0,05$ .

2) Uji Multikolinieritas

Untuk mengetahui secara linier akan keterkaitan model regresi pada masing-masing variabel, merupakan fungsi akan adanya uji multikolinearitas. Sedangkan uji multikolinieritas sendiri merupakan situasi dimana adanya hubungan antara variabel bebas satu dengan variabel bebas yang lainnya. Pedoman suatu model regresi yang bebas multikolinieritas adalah mempunyai angka tolerance mendekati 1. Batas VIF

adalah 10, jika nilai VIF dibawah 10, maka tidak terjadi gejala multikolinieritas.<sup>51</sup>

### 3) Uji Heteroskedastisitas

Menguji apakah ada ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi linier. Jika varians dari residual serupa, maka disebut homoskedastisitas. Jika varians tidak memiliki kesamaan maka disebut heteroskedastisitas.<sup>52</sup> Dasar pengambilan keputusan dalam uji heteroskedastisitas dengan grafik *scatter plot* sebagai berikut:

- a) Apabila terdapat pola tertentu pada grafik *scatter plot*, seperti titik-titik yang membentuk pola yang teratur (bergelombang, menyebar, kemudian menyempit), maka dapat dikatakan telah terjadi heteroskedastisitas.
- b) Jika tidak ada pola yang jelas serta terjadi persebaran titik-titik secara acak, maka dapat dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas.

---

<sup>51</sup> Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program IBM SPSS 19* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2005), 105-106.

<sup>52</sup> Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program IBM SPSS* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2008), 105.

#### 4) Uji Autokorelasi

Untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi linier terdapat korelasi antara variabel pengganggu pada periode  $t$  dengan variabel pada periode  $t-1$  (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, hal itu berarti ada problem autokorelasi. Tentu saja model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi.<sup>53</sup>

Berikut panduan pengujian Durbin-Watson dengan kriteria sebagai berikut:

- a) Jika  $DU < DW < 4 - DU$  Maka  $H_0$  diterima, artinya tidak terjadi autokorelasi
  - b) Jika  $DW < DL$  atau  $DW > 4 - DL$  maka  $H_0$  ditolak, artinya terjadi autokorelasi
  - c)  $DL < DW < DU$  atau  $4 - DU < DW < 4 - DL$ , artinya tidak ada kepastian atau kesimpulan yang pasti.
- c. Uji Korelasi Berganda

Uji korelasi berganda berfungsi untuk mencari besarnya pengaruh atau hubungan antara dua variabel bebas (X) atau lebih secara simultan (bersama-sama) dengan variabel terikat (Y). Rumus yang digunakan adalah:

---

<sup>53</sup> Singgih Santoso, *Panduan Lengkap SPSS Versi 20* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2012).

$$R_{x_1x_2y} = \sqrt{\frac{r^2x_1y + r^2x_2y - 2 \cdot rx_1y \cdot rx_2y \cdot rx_1x_2}{1 - r^2x_1x_2}}$$

$R_{x_1x_2y}$  = Koefisien korelasi berganda antara  $X_1$ ,  $X_2$  dan  $Y$

$rx_1y$  = Koefisien korelasi antara  $X_1$  dengan  $y$

$rx_2y$  = Koefisien korelasi antara  $X_2$  dengan  $y$

$rx_1x_2$  = Koefisien korelasi antara  $X_1$  dengan  $X_2$

$x_1$  = Variabel bebas (ketepatan waktu)

$x_2$  = Variabel bebas (fasilitas)

$y$  = Variabel terikat (kepuasan pelanggan)

**Tabel 3.5**

**Interpretasi Koefisien Nilai r**

<b>Interval Koefisien</b>	<b>Tingkat Hubungan</b>
0,80-1,000	Sangat Kuat
0,60-0,799	Kuat
0,40-0,599	Cukup Kuat
0,20-0,399	Rendah
0,00-0,199	Sangat Rendah

d. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengukur pengaruh antara lebih dari satu variabel bebas terhadap variabel terikat. Rumus yang digunakan adalah:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2$$

Keterangan:

$Y$  = Variabel terikat (kepuasan pelanggan)

$a$  = Konstanta

$b_1$  = Koefisien regresi variabel 1

$b_2$  = Koefisien regresi variabel 2

$x_1$  = Variabel bebas (ketepatan waktu)

$x_2$  = Variabel bebas (fasilitas)

e. Uji Hipotesis

1) Uji F

Uji simultan digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel dependen. Pengambilan keputusan pada uji f menggunakan kriteria antara lain:

a) Membandingkan nilai  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$  jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka variabel  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sedangkan jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  berarti  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.<sup>54</sup>

b) Jika signifikan  $< 0,05$ , berarti  $H_0$  ditolak yang menunjukkan terdapat pengaruh secara simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Apabila nilai

---

<sup>54</sup> Damondar Gurajati, *Dasar-Dasar Ekonometrika* (Jakarta: Erlangga, 2006), 193.



signifikan  $> 0,05$ , berarti  $H_0$  diterima sehingga dapat diartikan bahwa tidak ada pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.

## 2) Uji T

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat.<sup>55</sup> Uji t dapat dilakukan seperti di bawah ini:

- a)  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  pada  $\alpha = 0,05$
- b)  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  pada  $\alpha = 0,05$

## 3) Uji Determinan ( $R^2$ )

Koefisien determinasi digunakan untuk menjelaskan seberapa besar sumbangan variabel bebas terhadap variabel terikat. Besarnya koefisien determinasi adalah kuadrat dari koefisien korelasi.<sup>56</sup> Dalam penelitian ini, perhitungan koefisien determinasi untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variabel X (ketepatan waktu dan fasilitas) dalam menjelaskan variabel terikat Y (kepuasan pelanggan). Kriteria pengujian  $R^2 = 0$ , artinya variabel bebas sama sekali tidak berpengaruh terhadap

---

<sup>55</sup> Imam Ghazali, *Analisis Multivariate Dengan Program SPSS* (Semarang: UNDIP, 2005), 89.

<sup>56</sup> Algifari, *Statistika Deskriptif Untuk Ekonomi Dan Bisnis* (Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, 2010), 200.

variabel terikat. Jika  $R^2$  semakin mendekati 1, yang berarti 100% artinya variabel bebas berpengaruh kuat terhadap variabel terikat.