

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah cara yang rasional, empiris, dan sistematis untuk mencari jawaban atas masalah-masalah di bidang ilmu pengetahuan, teknologi, dan/atau kesenian. Metode penelitian terdiri dari langkah-langkah yang sistematis dan logis, mulai dari pengumpulan data, pengolahan data, analisis data, pengambilan kesimpulan, hingga pemecahan masalah.¹

A. Waktu Dan Tempat Penelitian

Waktu pengamatan yang dilakukan pada penelitian ini yaitu pada tahun 2024, terhitung sejak dikeluarkannya SK oleh Universitas kepada peneliti. Penelitian yang dilakukan bertempat di J&T *Express* DC Pandeglang. Tempat penelitian dipilih karena secara objektif J&T *Express* DC Pandeglang memiliki perkembangan yang pesat selama lima tahun terakhir yaitu periode 2018-2022 yang mencapai 121,8% jumlah pelanggan. Perkembangan ini dapat membantu analisa penelitian lebih akurat.

B. Jenis Penelitian Dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Metode kuantitatif adalah pendekatan penelitian yang menggunakan angka-

¹ Agung Widhi Kurniawan dan Zarah Puspitaningtyas, “*Metode Penelitian Kuantitatif*”, (Yogyakarta: Pandiva Buku. Cetakan Pertama: April 2016), h. 5.

angka untuk menguji hubungan antar variabel. Variabel-variabel tersebut diukur dengan instrumen penelitian, dan data yang dihasilkan dianalisis menggunakan prosedur statistik.²

Sumber data yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan data primer dan data sekunder.

a. Data primer

Data primer adalah data mentah yang dikumpulkan langsung dari responden, objek, atau sumber lain yang relevan dengan penelitian. Data ini diperoleh melalui berbagai cara, seperti angket, observasi, atau wawancara.³

b. Data sekunder

Data sekunder adalah struktur data historis tentang variabel-variabel yang dikumpulkan serta dihimpun sebelumnya oleh orang lain. Sumber data sekunder didapat dari dalam suatu Perusahaan atau sumber internal, internet, perpustakaan umum atau Lembaga pendidikan lainnya, dapat juga membeli dari Perusahaan-perusahaan yang memang mengkhususkan seseorang untuk menyajikan data sekunder, dan lain-lain.⁴

² Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi & Karya Ilmiah*, (Jakarta: Kencana, Edisi Pertama, 2011), h. 38.

³ Hardani, dkk, "*Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*", h. 247.

⁴ Asep Hermawan, "*Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif*" (Jakarta: PT Grasindo, 2005), h. 168.

C. Populasi Dan Sampel Penelitian

Populasi merupakan keseluruhan kelompok pada individu-individu, kelompok, maupun pada objek untuk menggeneralisasikan hasil penelitian.⁵ Populasi dalam penelitian ini adalah responden yang sudah pernah menggunakan jasa pengiriman melalui jalur darat minimal 2(dua) kali di J&T Pandeglang.

Sampel merupakan sekumpulan kasus yang dipilih dari sekumpulan maupun populasi kasus yang lebih besar dan biasanya dengan tujuan memperkirakan karakteristik dari himpunan-himpunan maupun populasi yang lebih besar.⁶ Sampel diambil menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu *non probability sampling* dengan metode yang di gunakan yaitu dengan *Judgement sampling*. *Judgement sampling* merupakan suatu bentuk *convenience sampling* bila ditinjau dari cara pengambilan unit-unit sampelnya. Sampling pertimbangan dapat diterapkan serta pada umumnya lebih cocok di gunakan pada tahap awal suatu studi eksploratif. Dalam hal ini, sampel yang diambil dari anggota populasi dipilih sekehendak hati oleh peneliti menurut pertimbangan dan intuisinya.⁷

⁵ I ketut Swarjana, "Populasi-Sampel, Teknik Sampling & Bias Penelitian" (Yogyakarta: Andi (Anggota IKAPI), 2022), h. 4.

⁶ Swarjana, "Populasi-Sampel, Teknik Sampling & Bias Penelitian", 14.

⁷ Dr. Eng. Yeri Sutopo, Achmad Slamet, "Statistika Inferensial",

Adapun kriteria penelitian dalam menentukan responden yang akan dijadikan sampel yaitu:

1. Pelanggan yang sudah sering menggunakan jasa J&T DC Pandeglang
2. Pedagang online yang menggunakan jasa J&T untuk pengiriman.

Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan rumus Lemeshow. Perhitungan sampel dengan pendekatan rumus Lemeshow dapat di gunakan ketika jumlah populasi tidak diketahui secara pasti.⁸

Penentuan ukuran sampel dengan pendekatan rumus Lemeshow ialah sebagai berikut:⁹

$$n = \frac{ZP(1-P)}{d^2}$$

Keterangan:

n = jumlah atau ukuran sampel

z = skor z pada kepercayaan = 1,976

P = maksimal estimasi = 0,5

d = tingkat kesalahan = 0,10

(Semarang: Penerbit Andi, 2017),h.38

⁸ Akka Latifah dkk, "*Buku Ajar Statistik Ekonomi*", (Kota Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024),h.133

⁹ Dr. Suwitomo, "*Pengusaha Yang Sukses Pasti Menjaga Kepuasan Pelanggannya: sebuah monograf*", (Purwokerto Selatan:CV Pena Persada Redaksi, 2022),h.46

Melalui rumus di atas, maka jumlah sampel yang akan digunakan adalah:

$$n = \frac{22 \cdot 1 - \alpha / 2 \cdot P (1 - P)}{d^2}$$

$$n = \frac{1,976^2 \cdot 0,5 (1 - 0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{3,9045 \cdot 0,25}{0,01}$$

$$n = 97,61$$

Sehingga jika berdasarkan rumus tersebut maka n yang di peroleh adalah $97,61 = 100$ orang sehingga pada penelitian ini mengambil data dari sampel sekurang-kurangnya sejumlah 100 responden.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner yang telah dikembangkan sebelumnya dari variabel dalam penelitian ini. Kuesioner (angket) adalah cara memperoleh data dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan tertulis kepada responden, dengan harapan mereka dapat memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan tersebut.¹⁰ Kuesioner untuk penelitian ini akan berbentuk kuesioner online dengan Google Form sebagai

¹⁰ Ma'ruf Abdullah, *Metode Penelitian Kuantitatif*, h. 248.

medianya. Data-data yang menyebar pada masing-masing sumber data/subjek penelitian perlu dikumpulkan untuk selanjutnya di analisis dan kemudian ditarik kesimpulan.

Penyebaran kuesioner akan digunakan melalui skala likert untuk mengukur indikator kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Skala Likert adalah skala yang mengukur sikap, pendapat, atau persepsi seseorang dengan menggunakan pertanyaan tertutup yang memiliki rentang jawaban dari sangat positif hingga sangat negatif. Dalam penyekoran skala Likert, digunakan 5 alternatif jawaban yaitu Sangat Setuju, Setuju, Ragu-ragu, Tidak Setuju, dan Sangat Tidak Setuju.¹¹

Adapun skala likert akan diberikan skor untuk memudahkan uji statistik pada tahap analisis data. Skala likert pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.1
Skala Likert

Opsi Jawaban	Skor
Sangat setuju	5
Setuju	4
Ragu-ragu	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

¹¹ Ma'ruf Abdullah, *Metode Penelitian Kuantitatif*, h. 183.

E. Operasional Variabel

Definisi operasional adalah sebuah Batasan-batasan yang diberikan oleh peneliti terhadap variabel penelitiannya sendiri sehingga variabel penelitian dapat diukur. Itu sebabnya, definisi operasional adalah definisi penjelas, karena akibat definisi yang diberikannya, sebuah variabel penelitian menjadi lebih jelas.¹²

Operasional variabel memiliki tujuan yaitu untuk memberikan batasan terhadap variabel yang terkait dengan penelitian, sehingga variabel tersebut dapat diukur dan agar kuesioner yang disusun dapat mencerminkan masalah-masalah dari model penelitian yang digunakan. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan, sedangkan variabel dependent yang digunakan yaitu kepuasan pelanggan. Adapun variabel pada penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 3.2
Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Item Pernyataan
Kualitas Pelayanan (X)	Bukti langsung (<i>tangibles</i>) ¹³	1. Kondisi paket melalui jasa pengiriman J&T <i>Express</i> DC Pandeglang tidak mengalami kerusakan

¹² Syahrur & Salim, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, h. 109.

¹³ Dr. Meithiana Indrasari, "*Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*", (Surabaya:Unitomo Press, 2019), h.63

		<p>2. Kantor J&T <i>Express</i> DC Pandeglang memiliki tempat yang layak untuk menampung kuantitas paket</p> <p>3. Karyawan J&T <i>Express</i> DC Pandeglang memiliki sikap yang ramah dan professional dalam melayani pelanggan</p>
	<p>Kehandalan (<i>reliability</i>)¹⁴</p>	<p>1. Pelayanan J&T <i>Express</i> DC Pandeglang sudah sesuai dengan yang diharapkan</p> <p>2. Pengiriman paket melalui jasa J&T <i>Express</i> DC Pandeglang tepat waktu</p> <p>3. Paket melalui J&T <i>Express</i> DC Pandeglang dikirim pada Alamat yang tepat</p>
	<p>Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)¹⁵</p>	<p>1. Karyawan memberikan respon secara tepat terhadap keluhan pelanggan</p>

¹⁴ Dr. Meithiana Indrasari, "Pemasaran & Kepuasan Pelanggan"....h63

¹⁵ Dr. Meithiana Indrasari, "Pemasaran & Kepuasan Pelanggan"....h63

		<p>2. J&T <i>Express</i> DC Pandeglang dapat memfasilitasi keperluan return pelanggan</p> <p>3. J&T <i>Express</i> DC Pandeglang dapat memfasilitasi sistem COD</p>
	<p>Jaminan atau Keyakinan (<i>assurance</i>)¹⁶</p>	<p>1. Terdapat jaminan keamanan pengiriman paket sesuai harapan pelanggan</p> <p>2. Terdapat jaminan ganti rugi untuk paket yang rusak dalam proses ekspedisi J&T <i>Express</i> DC Pandeglang</p> <p>3. Terdapat jaminan ganti rugi paket yang hilang atau tertukar</p>
	<p>Empati (<i>emphaty</i>)¹⁷</p>	<p>1. Penyedia jasa J&T <i>Express</i> DC Pandeglang mengutamakan kepentingan pelanggan</p> <p>2. Kurir J&T <i>Express</i> DC Pandeglang memiliki sikap yang ramah dan friendly</p>

¹⁶ Dr. Meithiana Indrasari, “Pemasaran & Kepuasan Pelanggan”....h63

¹⁷ Dr. Meithiana Indrasari, “Pemasaran & Kepuasan Pelanggan”....h63

Kepuasan Pelanggan (Y)	Kesesuaian kualitas pelayanan dengan tingkat harapan ¹⁸	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan J&T <i>Express</i> DC Pandeglang memiliki kualitas yang baik dan sesuai dengan harapan pelanggan 2. Pelanggan memiliki kepercayaan terhadap jasa J&T <i>Express</i> DC Pandeglang
	Tingkat kepuasan apabila dibandingkan dengan yang sejenis ¹⁹	<ol style="list-style-type: none"> 1. J&T <i>Express</i> DC Pandeglang memiliki pelayanan yang lengkap daripada jasa ekspedisi lain 2. Harga pengiriman ongkos kirim melalui J&T <i>Express</i> DC Pandeglang lebih murah 3. Memiliki banyak pilihan sistem transaksi yang variative
	Tidak ada pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengiriman produk sesuai dengan Alamat tujuan

¹⁸ Aulia Januar “Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Umkm Rojo Sosis di rt 03 rw 06 Kelurahan Cikiwul Bekasi Timur”, Smart Journal Vol. 2 No 2 Maret 2022

¹⁹ Aulia Januar “Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Umkm Rojo Sosis di rt 03 rw 06 Kelurahan Cikiwul Bekasi Timur”, Smart Journal Vol. 2 No 2 Maret 2022

	ataupun komplain yang dinyatakan ²⁰	2. J&T <i>Express</i> DC Pandeglang sangat meminimalisir kesalahan transaksi pelanggannya karena keunggulan sistem
--	--	--

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data digunakan untuk menjawab rumusan masalah yang ada dalam penelitian ini dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif. Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.²¹

Pada penelitian ini menggunakan statistik deskriptif. statistik deskriptif yaitu statistik yang dipakai dalam menganalisis data secara menggambarkan data yang sudah terkumpulkan sebagaimana adanya dan tidak bertujuan menciptakan kesimpulan yang diberlakukan bagi umum. Pengujian ini datanya diolah

²⁰ Aulia Januar “Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Umkm Rojo Sosis di rt 03 rw 06 Kelurahan Cikiwul Bekasi Timur”, Smart Journal Vol. 2 No 2 Maret 2022

²¹ Agung Widhi Kurniawan & Zarah Puspitaningtyas, *Metode Penelitian Kuantitatif*, h. 106.

dengan menggunakan program SPSS dengan menggunakan metode analisis linear sederhana untuk mengukur besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dan memprediksi variabel terikat dengan menggunakan variabel bebas.

1. Analisis regresi linear sederhana

Regresi linear sederhana merupakan model probabilistik yang menyatakan hubungan linear antara dua variabel bahwasannya salah satu variabel dianggap memengaruhi variabel yang lainnya. Variabel memengaruhi dinamakan variabel independen serta variabel yang dipengaruhi dikatakan variabel dependen.

Adapun model persamaan analisis regresi linear sederhana yaitu:²²

$$Y = a + bX + e$$

Dimana :

Y = Kepuasan Pelanggan

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

X = Kualitas Pelayanan

e = Residual/eror

²² Sarbaini Sarbaini, Zukrianto Zukrianto, and Nazaruddin Nazaruddin, "Pengaruh Tingkat Kemiskinan Terhadap Pembangunan Rumah Layak Huni Di Provinsi Riau Menggunakan Metode Analisis Regresi Sederhana," *Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri Terapan* 1, no. 3 (September 22, 2022): 132.

2. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Validitas adalah uji coba pertanyaan penelitian dengan tujuan untuk melihat sejauh mana responden mengerti akan pertanyaan yang diajukan peneliti. Jika hasil tidak valid ada kemungkinan responden tidak mengerti dengan pertanyaan yang kita ajukan.²³

Uji validitas dapat dilakukan dengan menggunakan korelasi product moment, yaitu mengkorelasikan skor masing-masing item dengan skor total. Skor total sendiri adalah skor yang diperoleh dari penjumlahan skor item untuk instrumen tersebut.²⁴

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah menguji kekonsistenan jawaban responden. Reliabilitas dinyatakan dalam bentuk angka, biasanya sebagai koefisien, semakin tinggi koefisien maka reliabilitas atau konsistensi jawaban responden tinggi.²⁵ SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik Cronbach Alpha (α). Rentangan nilai koefisien alpha

²³ Syafrida Hafni Sahir, *Metodologi Penelitian*, h. 31.

²⁴ Agung Widhi Kurniawan & Zarah Puspitaningtyas, *Metode Penelitian Kuantitatif*, h. 97

²⁵ Syafrida Hafni Sahir, *Metodologi Penelitian*, h. 33.

berkisar antara 0 (tanpa reliabilitas) sampai dengan 1 (reliabilitas sempurna). Nilai koefisien alpha sebagai berikut:

- 0 = Tidak memiliki reliabilitas (*no reliability*)
- > 0.7 = Reliabilitas yang dapat diterima
(*Acceptable reliability*);
- > 0.80 = Reliabilitas yang baik (*good reliability*);
dan
- 90 = Reliabilitas yang sangat baik (*excellent reliability*)
- 1 = Reliabilitas sempurna (*perfect reliability*).²⁶

3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan persyaratan statistic yang harus dipenuhi terhadap analisis regresi yang tidak berganda yang berbasis *Ordinary Least Square* (OLS). Jadi analisis regresi yang tidak berdasarkan OLS tidak membutuhkan persyaratan asumsi klasik.

Uji asumsi klasik juga tidak perlu dilakukan untuk analisis regresi linear yang bertujuan untuk menghitung nilai

²⁶ Dyah Budiastuti Agustinus Bandur, *Validitas Dan Reliabilitas Penelitian Dengan Analisis dengan NVIVO, SPSS dan AMOS*, (Jakarta: Penerbit Mitra Wacana Media, 2018), h. 211.

terhadap variabel tertentu. Misalnya nilai return sahan yang dihitung dengan *market* model, atau *market adjusted model*. Perhitungan nilai return yang diharapkan dapat dilaksanakan dengan persamaan regresi, tetapi tidak perlu di uji asumsi klasik.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas memiliki tujuan yaitu untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik ialah memiliki nilai residual yang terdistribusi normal. Jadi uji normalitas bukan dilakukan pada masing-masing variabel tetapi pada nilai residualnya. Sering terjadinya kesalahan terhadap masing-masing variabel. Hal ini tidak dilarang tetapi model regresi memerlukan normalitas terhadap nilai residualnya bukan terhadap masing-masing variabel penelitian.²⁷

Model regresi yang baik seharusnya memiliki analisi grafik dan uji statistik, dengan ketentuan-ketentuan sebagai berikut:

- 1) Apabila nilai signifikansi atau nilai probabilitas >

²⁷ Suryono, *Analisis Regresi* (Yogyakarta: Grup Penerbitan CV Budi Utama Anggota IKAPI, 2018), h. 5.

0,05 maka, hipotesis diterima karena data tersebut terdistribusi secara normal.

- 2) Apabila nilai signfikansi atau nilai probabilitas < 0,05 maka, hipotesis ditolak karena data tidak terdistribusi secara normal.²⁸

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian residual dari satu observasi dengan yang lain. Uji heteroskedastisitas berarti varian variabel pada model regresi yang tidak sama. Sebaliknya, jika varian variabel pada model regresi memiliki nilai yang sama (konstan) maka disebut homoskedastisitas. Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas atau yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Kebanyakan data crossection mengandung situasi heteroskedastisitas karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran (kecil, sedang dan besar).²⁹

²⁸ Syafrida Hafni Sahir, *Metodologi Penelitian*, h. 69.

²⁹ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 9*, (Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2018). h. 137.

4. Uji Hipotesis

a. Analisis Koefisiensi Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi menggambarkan kemampuan model menjelaskan variasi yang terjadi dalam variabel dependen. Nilai koefisien determinasi tau nilai R^2 adalah antara 0 (nol) dan 1. Model yang baik menghasilkan nilai R^2 yang tinggi.³⁰

b. Uji T

Uji T memiliki tujuan yaitu untuk mengetahui apakah variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen secara parsial atau sendiri-sendiri; Uji T digunakan pada penelitian yang memiliki satu atau lebih variabel independent. Uji T dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel.³¹ Berikut ini kriteria pada penilaian uji T yaitu:

- 1) Jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$, maka variabel independent yang di uji memiliki pengaruh secara parsial terhadap variabel dependen.

³⁰ Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate ...*, h. 97.

³¹ Budi Darma, *STATISTIKA PENELITIAN MENGGUNAKAN SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2)* (Jawa Barat: Guepedia, 2021), h. 41.

- 2) Jika $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$, maka variabel independent yang di uji tidak memiliki pengaruh secara parsial terhadap variabel dependen.