

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Menurut Sugiyono, (2017: 23) menerangkan jikalau desain penelitian ialah kerangka kerja yang digunakan untuk melaksanakan riset pemasaran. Desain penelitian memberikan prosedur untuk mendapatkan informasi yang diperlukan untuk menyusun atau menyelesaikan masalah dalam penelitian. Desain penelitian merupakan dasar dalam melaksanakan penelitian. Oleh sebab itu, desain penelitian yang baik akan menghasilkan penelitian yang efektif dan efisien. Klasifikasi desain penelitian dibagi menjadi dua tipe, ialah deskriptif dan kausal.

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan mencari hubungan asosiatif yang bersifat hubungan kausal. Menurut Sugiyono, (2017: 20) penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui jika berkaitan dua variabel atau lebih. Sebaliknya hubungan kausal ialah hubungan sebab akibat.

3.2. Operasional Variabel

Menurut Sugiyono, (2017: 28) penelitian variabel ialah semua sesuatu yang terbentuk apa saja yang ditetapkan oleh penulis untuk dipelajari sehingga memperoleh informasi tentang hal itu, dan diambil kesimpulan.

3.2.1. Variabel Independen (Variabel Bebas)

Menurut Adi et al, (2018: 7) variabel independen ialah variabel bisa berdiri sendiri dan tidak bergantung variabel berikutnya atau variabel yang ada akibat terpengaruhnya variabel dependen. Variabel independen penelitian ini ialah:

1. Lokasi (X_1)

Menurut Afrianti et al, (2017: 156) menerangkan jikalau tempat atau lokasi, ialah berbagai kegiatan perusahaan untuk membuat produk yang dihasilkan atau dijual terjangkau dan tersedia bagi pasar sasaran. Lokasi juga menjadi faktor dari keberhasilan suatu penjualan sebuah barang.

Adapun indikator lokasi pada penelitian ini di ambil menurut pandangan (Astuti et al., 2017: 6) ialah sebagai berikut:

- a. Akses.
- b. Visibilitas.
- c. Lalu lintas.
- d. Ekspansi.
- e. Lingkungan.

2. Kualitas Pelayanan (X_2)

Menurut Firdiyansyah, (2017: 3) menerangkan jikalau kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan

keinginan konsumen beserta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen

Adapun indikator kualitas pelayanan pada penelitian ini di ambil menurut pandangan (Lubis & Andayani, 2017: 234) ialah sebagainya:

- a. Bukti Fisik (*Tangible*).
- b. Keandalan (*Reliability*).
- c. Daya Tanggap (*Responsiveness*).
- d. Jaminan (*Assurance*).
- e. Empati (*Emphaty*).

3. Fasilitas (X₃)

Menurut Widodo et al, (2016: 5) menerangkan jikalau fasilitas ialah alat fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen.

Adapun indikator fasilitas pada penelitian ini di ambil menurut pandangan (Krisdayanto et al., 2018: 7) ialah sebagainya:

- a. Tata Cahaya dan warna.
- b. Antar jemput barang.
- c. Ruangan.
- d. Perlengkapan penunjang.
- e. Tempat parkir.

3.2.2. Variabel Dependen (Variabel Terikat)

Menurut Adi et al, (2018: 8) variabel dependen ialah variabel yang tidak dapat berdiri sendiri dan bergantung pada variabel lain atau variabel yang nilainya dipengaruhi oleh variabel independen. Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Pada penelitian ini, variabel dependen yang dimaksud ialah kepuasan pelanggan (Y).

1. Kepuasan Pelanggan

Menurut Astuti et al, (2017: 3) menerangkan jikalau kepuasan pelanggan ialah ukuran dimana tanggapan kerja (*perceived performance*) produk akan sesuai dengan harapan pelanggan.

Adapun indikator kepuasan pelanggan pada penelitian ini di ambil menurut pandangan (Unggul, Putro, & Gagah, 2017: 15) ialah sebagainya:

- a. Terpenuhi harapan pelanggan.
- b. Sikap atau keinginan untuk menggunakan produk atau jasa.
- c. Kinerja.
- d. Ekspetasi.
- e. Kualitas pelayanan.

3.3. Populasi Dan Sampel

3.3.1. Populasi

Populasi ialah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya Sugiyono, (2017: 25). penelitian populasi ini ialah pelanggan yang menggunakan jasa perusahaan pada PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Batam. Populasi yang berada dalam penelitian ini ialah 219 orang. Data diambil pada bulan September 2019.

3.3.2. Sampel

Sampel ialah sebagian dari jumlah dan karakter yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2017: 25).

Sampel pada penelitian ini ialah pelanggan PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Batam dengan berjumlah sebanyak 142 responden di tahun 2019. Teknik pengambilan data penelitian ialah memanfaatkan rumus slovin. Sampel diambil berdasarkan rumus slovin:

$$n = \frac{N}{1+n(e)^2} = \text{Rumus 3.1 Rumus Slovin}$$

$$n = \frac{219}{1+219(0.05)^2} = 141,5 \text{ (Dibulatkan menjadi 142)}$$

Sumber: Sugiyono, (2017: 25)

3.4. Teknik Dan Alat Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono, (2017: 23) pengumpulan data teknik ialah tindak utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian ialah memperoleh data. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini ialah memanfaatkan kuesioner yang akan dibagikan kepada pelanggan (responden).

3.4.1. Kuesioner (angket)

Kuesioner ialah teknik pengumpulan data yang dilaksanakan secara memberikan pertanyaan atau pernyataan yang telah ada kepada responden agar dijawab pertanyaan atau pernyataannya. Kuesioner ialah teknik pengumpulan data yang efektif jika peneliti tahu secara pasti dan jelas variabel yang ingin dinilai dan mengetahui yang diharapkan dari pelanggan (responden). Dan lainnya ialah kuesioner juga mudah memperoleh jika total responden yang banyak dan menyebar di tempat yang besar dan luas. Kuesioner dapat berbentuk pertanyaan atau pernyataan tertutup ataupun terbuka, bisa memberikan kepada responden dengan langsung.

Skala pengukuran yang akan digunakan dalam penelitian ini ialah skala likert yang merupakan skala yang ditetapkan pada penjumlahan jawaban responden dalam merespon pernyataan berhubungan indikator-indikator pada konsep atau variabel yang ingin diukur (Sanusi, 2011: 59). Berikut ialah tabel skala pengukuran yang digunakan dalam kuesioner penelitian ini:

Tabel 3.1 Skala Likert Pada Teknik Pengumpulan Data

Skala Likert	Kode	Nilai
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Netral	N	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber: Peneliti, (2019)

3.5. Metode Analisis Data

Menurut Sugiyono, (2017: 47) analisis data dapat dikatakan sebuah kegiatan setelah data dari semua responden atau data-data yang sudah terkumpul. Kegiatan analisis data ialah menyatukan data atas dasar variabel seluruh responden, menyajikan data setiap variabel yang ditemukan oleh peneliti, melaksanakan perhitungan untuk menerangkan rumusan masalah, dan melaksanakan perhitungan untuk menuji hipotesis yang telah diajukan. Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik. Terdapat dua macam statistik yang akan digunakan untuk analisis data dalam penelitian, ialah statistik deskriptif dan statistik inferensial.

3.5.1. Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono, (2017: 48) statistik deskriptif dapat dikatakan 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 dan generalisasi.

Termasuk dalam statistik deskriptif dengan kata lain ialah penyajian data tabel, grafik, diagram lingkaran, pictogram, modus, median, mean, perhitungan desil, persentil, perhitungan penyebaran melalui perhitungan rata-rata dan standar deviasi serta perhitungan persentase.

Analisis ini berdasarkan bantuan komputer dan aplikasi atau program statistik ialah program SPSS (*Statistic Package for the Social Sciences*). Dengan program SPSS tersebut, beberapa pengujian terhadap data yang terkumpul akan dianalisis untuk memberikan apakah hubungan pengaruh atau peranan antar variabel-variabel independen dan dependen didalam penelitian ini.

Untuk menjawab hipotesis deskriptif terkait masalah dalam penelitian ini maka dilakukan dengan cara menyatukan data berdasarkan variabel. Rumus yang digunakan untuk mengukur rentang skala ialah (Umar, 2011: 164):

$$RS = \frac{n(m-1)}{m}$$

Rumus 3.2 Rentang Skala

Sumber: Umar, (2011: 164)

Keterangan: n = jumlah sampel

m = jumlah alternatif jawaban tiap item

RS = rentang skala

Untuk mendapatkan rentang skala, peneliti harus menentukan skor yang terendah dan skor yang tertinggi. Sampel yang digunakan berjumlah 142 responden dan banyaknya alternatif jawaban berjumlah 5. Berdasarkan rumus tersebut, maka didapatkan rentang skala pada setiap kriteria sebagai berikut:

$$RS = \frac{142 (5 - 1)}{5}$$

$$RS = \frac{142 (4)}{5}$$

$$RS = 114$$

Hasil hitungan rentang skala yang didapatkan selebhinya disertakan seperti di bawah ini:

Tabel 3.2 Rentang Skala Penelitian

No.	Rentang Skala	Kriteria
1	142 – 256	Sangat Tidak Setuju
2	257 – 371	Tidak Setuju
3	372 – 486	Netral
4	487 – 601	Setuju
5	602 – 716	Sangat Setuju

Sumber: Peneliti, (2019)

3.5.2. Uji Kualitas Data

3.5.2.1. Uji Validitas Data

Menurut Setyo, (2017: 5) menerangkan jikalau suatu skala pengukuran disebut *valid* jika melaksanakan apa yang seharusnya dilakukan dan mengukur apa yang seharusnya diukur. Jika skala pengukuran tidak *valid* maka tidak bermanfaat bagi peneliti karena tidak dapat mengukur atau melaksanakan apa yang harusnya dilaksanakan.

Nilai uji akan diperlihatkan dengan menggunakan uji dua sisi pada taraf signifikansi 0,05 (SPSS akan secara *default* menggunakan nilai ini). Kriteria

diterima atau tidaknya sebuah data valid. Berikut ini tabel memperlihatkan *range* validitas:

Tabel 3.3 Tingkat Validitas

Interval Koefisien Korelasi	Tingkat Hubungan
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

Sumber: Wibowo, (2012: 36)

3.5.2.2. Uji Reliabilitas Data

Reliabilitas ialah alat pengukuran yang menunjukkan konsistensi pengukuran yang dilakukan oleh orang yang sama pada waktu yang berbeda atau oleh orang yang berbeda pada waktu yang sama atau pada waktu yang berbeda (Setyo, 2017: 6).

Untuk melihat jikalau variabel reliabilitas maupun tidak reliabel, gunakan uji *Cronbach's Alpha*. Nilai tes ditunjukkan menggunakan uji dua sisi dengan tingkat signifikansi 0,05. Kriteria sebuah data reliabel diterima atau tidak apabila nilai *alpha* lebih besar daripada nilai *r* tabel. Juga bisa dilihat dengan menggunakan nilai determinan, ialah 0.6. Berikut ini tabel kriteria koefisien reliabilitas:

Tabel 3.4 Indeks Koefisien Reliabilitas

No.	Nilai Interval	Kriteria
1	< 0,20	Sangat Rendah
2	0,20 – 0,399	Rendah
3	0,40 – 0,599	Cukup
4	0,60 – 0,799	Tinggi
5	0,80 – 1,00	Sangat Tinggi

Sumber: Wibowo, (2012: 53)

3.5.3. Uji Asumsi Klasik

3.5.3.1. Uji Normalitas

Menurut Adi et al, (2018: 10) pengujian normalitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi, variabel dependen dengan variabel independen mempunyai distribusi yang normal atau tidak. Uji Kolmogorov smirnov ialah pengujian normalitas yang sering dipakai. Konsep dasar dari uji normalitas ialah data yang telah di transformasikan ke dalam bentuk *Z-Score* dan diperkirakan normal. Penerapan pada uji Kolmogorov smirnov ialah berikut:

1. Jikalau signifikansi di bawah 0,05 berarti data yang akan diuji mempunyai perbedaan yang signifikan dengan data normal baku, maka data tersebut tidak normal.
2. Jikalau signifikansi di atas 0,05 berarti tidak terdapat perbedaan yang signifikan antar data yang akan diuji dengan data normal baku, maka data yang akan diuji normal.

Uji normalitas juga dapat dilakukan dengan menggunakan grafik histogram dan grafik *probability plot*. Menurut Setyo, (2017: 6) uji normalitas merupakan syarat dalam analisis parametrik dimana distribusi data harus normal.

3.5.3.2. Uji Multikolinearitas

Menurut Setyo, (2017: 7) uji multikolinearitas merupakan dimana model regresi antar dua variabel independen atau lebih terjadi atas hubungan linear yang sempurna atau tidak mendekati sempurna. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal disebut variabel independen yang nilai korelasinya antar variabel independen sama dengan nilai nol.

Menurut Setyo, (2017: 7) uji multikolinearitas dilihat dari ukuran menggunakan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*). Jika nilai VIF kurang dari 10, maka multikolinearitas tidak ada terjadi. Jika nilai VIF besar dari 10, maka ada terjadi multikolinearitas.

3.5.3.3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas tujuannya untuk melihat uji jikalau dalam suatu model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain Adi et al, (2018: 10), jikalau varians residual atau dari pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas. Dan jika varians tidak sama maka disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik merupakan yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

Menurut Setyo, (2017: 7) metode yang disebutkan dalam uji heteroskedastisitas merupakan uji *Glejser*. Jika nilai *sig.* pada uji *Glejser* untuk setiap variabel bebas lebih besar dari 0,05, maka tidak terjadi heteroskedastisitas atau disebut varians residual yang sama (homoskedastisitas). Jika nilai *sig.* pada uji *Glejser* untuk setiap variabel bebas lebih kecil dari 0,05, maka terjadi heteroskedastisitas atau disebut varians residual tidak sama.

3.5.4. Uji Pengaruh

3.5.4.1. Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut Setyo, (2017: 8) analisis ini untuk meramalkan variabel dependen jika variabel independen dinaikkan atau diturunkan persamaannya ialah sebagai berikut:

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

Rumus 3.3 Regresi Linear Berganda

Sumber: Setyo, (2017: 8)

Keterangan: Y = variabel dependen

$X_1, X_2 \text{ \& } X_3$ = variabel independen

a = konstanta

$b_1, b_2 \text{ \& } b_3$ = koefisien regresi

e = variabel pengganggu

3.5.4.2. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Adi et al, (2018: 12) merupakan suatu ukuran atau nilai yang digunakan untuk melihat seberapa besarnya variabel dependen kepuasan

pelanggan (Y) dapat diterangkan oleh variasi data variabel independen ialah harga dan kualitas produk.

Untuk melihat pada kemampuan variabel independen dalam menerangkan variabel dependen bisa disebutkan dari besarnya koefisien determinasi dengan rumus sebagai berikut:

$$KD = R^2 \times 100\%$$

Rumus 3.4 Koefisien Determinasi

Sumber: Adi et al, (2018: 12)

Keterangan: KD = koefisien determinasi

R = koefisien korelasi

3.5.5. Uji Hipotesis

Menurut Sugiyono, (2017: 48) uji hipotesis merupakan suatu ilmu statistika inferensial yang digunakan untuk menguji kebenaran suatu pernyataan statistik dan membuat kesimpulan menerima atau menolak kebenaran hipotesisnya. Pernyataan hipotesis terdiri dari hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternatif (dalam beberapa literatur dituliskan H_1 atau H_a).

Dalam penelitian ini, peneliti hanya menggunakan dua metode untuk menguji hipotesis ialah uji t dan uji F.

3.5.5.1. Uji t

Menurut Setyo, (2017: 8) uji statistik t pada dasar memperlihatkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara sendiri dalam menjelaskan

variabel terikat. Untuk menjelaskan jikalau ada pengaruh antar variabel independen terhadap variabel dependen. Rumus uji t sebagai berikut:

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Rumus 3.5 Uji t

Sumber: Sugiyono, (2017: 49)

Keterangan: t = nilai t_{hitung} akan di distribusikan dengan t_{tabel}

r = korelasi parsial yang dijumpakan

n = jumlah sampel

Ketentuan Uji T ialah sebagai berikut (Sugiyono, 2017: 49):

1. Jikalau $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan nilai signifikan kurang dari 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima, bisa jadi disimpulkan jikalau variabel independen berpengaruh pada variabel dependen.
2. Jikalau $t_{hitung} < t_{tabel}$ yang nilainya signifikan lebih dari 0,05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak, bisa jadi disimpulkan jikalau variabel independen tidak berpengaruh pada variabel dependen.

3.5.5.2. Uji F

Menurut Adi et al, (2018: 18) pengujian simultan ini di lakukan untuk mengetahui apakah semua variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen.

Rumus untuk mencari F_{hitung} sebagai berikut:

$$f_{hitung} = \frac{R^2/k}{(1-R^2)/(n-k-1)} \quad \text{Rumus 3.6 Uji F}$$

Sumber: Sugiyono, (2017: 49)

Keterangan: R^2 = koefisien determinasi

n = jumlah data

k = jumlah variabel bebas

Kriteria pengambilan keputusan ialah berikut (Adi et al., 2018: 18):

1. Bilamana $F_{hitung} > F_{tabel}$, yang nilainya signifikan kurang dari 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
2. Bilamana $F_{hitung} < F_{tabel}$, yang nilainya signifikan lebih dari 0,05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

3.6. Lokasi Dan Jadwal Penelitian

3.6.1. Lokasi Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini yang menjadi objek peneliti ialah pada PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Batam di Jl. Ibnu Sutowo No. 2 Batam Center.

3.6.2. Jadwal Penelitian

Tabel 3.5 Jadwal Penelitian

No	Nama Kegiatan	September		Oktober				November		Desember				Januari	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	Studi Kepustakaan														
2	Penentuan Topik														
3	Penentuan Judul														
4	Penelitian Lapangan														
5	Pengolahan Data														
6	Pembuatan Laporan														

Sumber: Peneliti, (2019)