

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis Penelitian**

Penelitian yang dilakukan menggunakan penelitian yang bersifat kualitatif. Penelitian kualitatif yaitu penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menjelaskan, menggambarkan, menemukan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh sosial yang tidak dapat dijelaskan dan diukur melalui pendekatan kuantitatif (Sugiyono, 2014). Adapun metode penelitian yang digunakan sesuai dengan tujuan dan permasalahan dalam penelitian ini, maka metode yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif.

#### **3.2. Sifat Penelitian**

Penelitian ini memiliki sifat replikasi serta pengembangan, yang dimana sifat penelitian ini hampir sama dengan penelitian sebelumnya tetapi hanya pada objeknya, variabel serta jangka waktunya yang berbeda. Penelitian ini bermaksud untuk mengembangi penelitian sebelumnya. Perbedaan yang terdapat pada penelitian dapat dilihat pada objek risetnya, variabel dan waktu yang digunakan dalam meneliti risetnya.

#### **3.3. Lokasi dan Periode Penelitian**

##### **3.3.1. Lokasi Penelitian**

Lokasi yang digunakan untuk melakukan penelitian adalah di PT Lion Parcel Mahkota 53 Batam. PT Lion Parcel Mahkota 53 Batam beralamat di Perum Ruko Valley Park blok A no. 25-26, Batam Centre, Kota Batam, Kepulauan Riau.

### 3.3.2. Periode Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan April 2022 hingga Agustus 2022.

Periode pelaksanaan penelitian yang lebih rinci dapat dilihat di tabel berikut ini:

**Tabel 3.1** Periode Penelitian

Kegiatan	April	Mei	Juni	Juli	Agustus
	2021	2021	2021	2021	2021
Latar Belakang					
Merumuskan suatu permasalahan					
Studi Kepustakaan					
Menyebarkan serta mengumpulkan data Kuesioner					
Pengujian data					
Menyelesaikan skripsi					

**Sumber:** Penulis, 2022

### 3.4. Populasi dan Sampel

#### 3.4.1. Populasi

Populasi adalah seluruh totalitas atau subjek penelitian yang di dalamnya dapat memberikan informasi atau data pada penelitian (Eddy *et al.*, 2021).

Populasi yang terdapat dalam penelitian ini yaitu 104 pelanggan yang pernah membeli jasa dari PT Lion Parcel Mahkota 53 Batam pada bulan Juni 2021.

#### 3.4.2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi. Semua unit populasi wajib memiliki peluang untuk menjadi sampel dan sampel menjadi perwakilan dari populasi dalam bentuk kecil (Eddy *et al.*, 2021).

### 3.4.3. Teknik *Sampling*

Teknik sampling adalah cara pengambilan sebagian dari populasi sedemikian rupa sehingga sampel dapat menggeneralisasi atau mewakili suatu populasi (Sumargo, 2020). Karena jumlah populasinya relatif kecil maka jumlah sampel ditentukan menggunakan metode *sampling* jenuh sebanyak 104 responden. *Sampling* jenuh adalah teknik penentuan sampel dimana semua anggota populasi dijadikan sampel, Hal ini dilakukan apabila jumlah populasi relatif kecil dan bermaksud menghindari kesalahan dalam uji penelitian.

### 3.5. Sumber Data

Berdasarkan pada sumber data bisa dibagi menjadi dua, yaitu data yang bersifat primer yang secara langsung memberikan informasinya, serta data sekunder yang secara tidak langsung memberikan informasi kepada pengumpul informasinya (Juliandi *et al.*, 2014). Sumber data primer berasal dari kuesioner.

### 3.6. Metode Pengumpulan Data

Dalam mengumpulkan data peneliti menggunakan tiga cara yaitu survei, observasi dan dokumentasi. Peneliti menyebarkan kuesionernya berdasarkan kumpulan pernyataan tentang pendapat atau persepsi responden tentang suatu variabel yang diteliti. Persepsi responden dilakukan pengujian menggunakan skala Likert (Ghozali, 2018).Selanjutnya bagan rasio Likert sebagai berikut:

**Tabel 3.2** Skala Likert

Skala Likert	Nominal
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Netral (N)	3
Setuju	4
Sangat Setuju (SS)	5

### 3.7. Definisi Operasional Variabel Penelitian

**Tabel 3.3** Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X1)	Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Tangible</i></li> <li>2. <i>Reability</i></li> <li>3. <i>Responsiveness</i></li> <li>4. <i>Assurance</i></li> <li>5. <i>Empathy</i></li> </ol>	Likert
Persepsi Risiko (X2)	Perkiraan subjektif individu untuk mendapatkan konsekuensi kerugian dalam menerima suatu hasil yang diharapkannya	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Financial Risk</i></li> <li>2. <i>Social Risk</i></li> <li>3. <i>Performance Risk</i></li> <li>4. <i>Time and Convenience Risk</i></li> <li>5. <i>Physical Risk</i></li> <li>6. <i>Psychological Risk</i></li> </ol>	Likert
Kepuasan Pelanggan (Y)	Perasaan senang atau kecewanya seseorang yang muncul setelah membandingkan suatu produk atau jasa dari apa yang telah mereka harapkan dan terima	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Puas dengan kinerja/kemampuan sesuai harapan pelanggan.</li> <li>2. Kepuasan informasi yang diberikan dari karyawan.</li> <li>3. Kepuasan atas sikap hormat dan menghargai pelanggan.</li> <li>4. Kepuasan pada kondisi fisik termasuk teknologi yang digunakan.</li> </ol>	Likert

**Sumber:** Penulis, 2022

### 3.8. Metode Analisis Data

#### 3.8.1. Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif digunakan untuk menjelaskan karakter data yang telah dikumpulkan. Di lain sisi, statistik deskriptif berfungsi untuk mencari kesimpulan mengenai sebuah populasi melalui sampel. Umumnya dipaparkan dalam bentuk grafik, diagram, tabel serta keterangan kelompok (Ghozali, 2018:45).

<b>Bobot</b>	<b>Pertanyaan Jawaban</b>
1	Sangat Tidak Setuju (STS)
2	Tidak Setuju (TS)
3	Netral (N)
4	Setuju (S)
5	Sangat Setuju (SS)

**Sumber:** Peneliti (2022)

### 3.8.2. Uji Kualitas Data

Dalam kajian ini peneliti melakukan penelitian menggunakan hasil kuesioner sebagai alat ukurnya. Uji yang dilakukan adalah uji validitas dan uji reabilitas.

#### 3.8.2.1. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner (Ghozali, 2018:51). Dalam menetapkan layak atau tidak layaknya sebuah item yang diinginkan, uji sig koefisien korelasi di taraf 0,05 maknanya sebuah item diasumsikan memiliki taraf penerimaan atau valid jika mempunyai korelasi sig pada jumlah *score item*. Rumus validitas tes menggunakan teknik korelasi *Pearson Product Moment*, yaitu:

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}} \quad \text{Rumus 3.1 Pearson Product Moment}$$

Keterangan:

r = Koefisien korelasi pearson

N = Banyak pasangan nilai x dan y

$\sum XY$  = Jumlah dari hasil nilai x dan nilai y

$\sum X$  = Jumlah nilai x

$\sum Y$  = Jumlah nilai y

$\sum X^2$  = Jumlah dari kuadrat nilai x

$\sum Y^2$  = Jumlah dari kuadrat nilai y

### 3.8.2.2 Uji Realibilitas

Pengujian ini dilakukan untuk memastikan instrumen pengumpulan data yang diperoleh peneliti yaitu kuesioner dapat digunakan dan juga menjelaskan penelitian yang dilakukan. Untuk menguji realibilitas ini peneliti menggunakan rumus *Cronbach Alpha*, dimana jika hasil *Cronbach Alpha* ini  $> 0,6$  maka data peneliti mempunyai keandalan yang kuat. Jika  $< 0,6$  maka data penelitiannya belum dapat diandalkan atau tidak realibel. (Riyanto & Hatmawan, 2020). Untuk mengetahui reabilitas, rumusnya adalah:

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum a_b^2}{a_t^2} \right] \quad \text{Rumus 3.2 Cronbach Alpha}$$

Keterangan:

$r_{11}$  = Koefisien reliabilitas alpha

k = Jumlah item pertanyaan

$\sum a^2$  = Jumlah varian butir

$A^2$  = Varian total

### 3.8.3 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik bertujuan untuk menghindari data dari bias, meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas (Purnomo, 2016).

Berikut ini uji asumsi klasik:

#### 3.8.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas data dilakukan agar mengetahui nilai residu yang diteliti, apakah memperoleh distribusi yang normal atau tidak normal. Uji normalitas pada

penelitian ini dilakukan dengan cara mengamati grafik histogram, penyebaran data pada *normal probability plot* yang dikenal dengan normal pp-plot dan uji statistik nonparametrik berupa *Kolmogrov-Smirnov*. Distribusi data tergolong normal pada grafik histogram dapat dilihat dari bentuk kurva yang mirip bentuk lonceng. Pada *normal probability plot* distribusi data dikatakan normal apabila titik-titik menyebar disekitar garis dan mengikuti arah diagonal. Data dapat dinyatakan normal atau tidak normal pada *Kolmogorov-Smirnov* apabila nilai variabel tersebut nilai  $\text{sig} > 0,05$  dinyatakan normal dan  $< 0,05$  dinyatakan tidak normal (Ghozali, 2018).

### **3.8.3.2 Uji Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas bertujuan untuk membuktikan dalam model regresi ditemukan kolinearitas antar variabel bebas atau tidak. Dapat dilihat nilai *Variance Inflation Factors* (VIF), apabila nilai *tolerance*  $> 0,1$  atau  $< 10$  maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas, sedangkan jika nilai *tolerance*  $< 0,1$  atau  $> 10$  maka dapat dipastikan terjadi multikolinearitas (Ghozali, 2018:107).

### **3.8.3.3 Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas bermaksud untuk membandikan ketidaksamaan varian variabel dari residual didalam pengamatan model regresi linear. Heteroskedastisitas yang baik memiliki ciri-ciri yang tidak menunjukkan gejala heteroskedastisitas. Untuk melihat ada atau tidak adanya gejala tersebut yaitu dengan menggunakan *scatterplot*, yaitu tidak menunjukkan titik yang berbentuk pola, tidak bergelombang dan menyebar disekitar angka 0 pada sumbu Y (Ghozali, 2018:39).

### 3.8.4 Uji Pengaruh

#### 3.8.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda ini dilakukan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen yang variabel mengikatnya lebih dari satu dan untuk mengetahui apakah variabel independen berhubungan positif atau negatif terhadap variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan (Kurniawan, 2016). Berikut rumus regresi linear berganda dipaparkan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + \varepsilon$$

**Rumus 3.3** Rumus Regresi Linear Berganda

Keterangan :

Y = Variabel dependen

X = Variabel independen

$\alpha$  = Konstanta persamaan regresi

$\beta$  = Koefisien regresi

#### 3.8.4.2 Analisis Determinasi

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah acuan yang digunakan untuk mengukur kemampuan model dalam perubahan variabel terikat. Jika  $R^2 = 0$  berarti tidak ada persentase atau tidak berpengaruh dari variabel bebas dengan variabel terikat. Jika  $R^2 = 1$  berarti terdapat pengaruh pada dua variabel yaitu variabel bebas dan variabel terikat (Ghozali, 2018).

### 3.8. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dalam penelitian ini terdiri dari Uji Parsial (*T-test*) dan Uji Simultan (*F-test*).

### 3.9.1 Uji Parsial (*T-Test*)

Uji parsial (*T-Test*) bertujuan untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dengan menggunakan pengukuran hipotesis. Jika nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 ( $\text{Sig} < 0,05$ ) atau  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel maka dapat diartikan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sedangkan jika nilai signifikan lebih besar dari 0,05 ( $\text{Sig} > 0,05$ ) atau  $t$  hitung  $<$   $t$  tabel maka dapat diartikan  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Berikut rumus uji  $t$  untuk memeriksa variabel secara simultan:

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

**Rumus 3.4 Uji T-Test**

Keterangan :

$t$  = Nilai  $t$  hitung

$r$  = Korelasi parsial

$n$  = Jumlah sampel

### 3.9.2 Uji Simultan (*F-Test*)

Uji simultan (*F-Test*) bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi variabel independen berpengaruh atau tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Jika nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 ( $\text{Sig} < 0,05$ ) atau  $f$  hitung  $>$   $f$  tabel maka dapat diartikan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sedangkan jika nilai signifikan lebih besar dari 0,05 ( $\text{Sig} > 0,05$ ) atau  $f$  hitung  $<$   $f$  tabel maka dapat diartikan  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Berikut rumus uji  $t$  yang dimanfaatkan untuk memeriksa variabel secara simultan:

$$F = \frac{R^2/k}{(1-R^2)/(n-k-1)}$$

**Rumus 3.5 Uji F-Test**

Keterangan:

$R^2$  = efek jumlah variabel x

n = total ukuran sampel

k = jumlah variabel x