

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menetapkan keberadaan variabel bebas dengan memusatkan perhatian pada satu atau lebih variabel tanpa membandingkannya dengan variabel lain (Sugiyono, 2019). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi dampak kepercayaan, nilai pelanggan dan citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan kantor POS Belakang Padang. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengumpulkan data dari populasi atau sampel yang telah ditentukan, dan dilakukan dengan menggunakan berbagai instrumen penelitian serta menganalisis data dengan metode kuantitatif atau statistik untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2019).

3.2 Sifat Penelitian

Sifat penelitian ini merupakan replikasi yang dapat mempergunakan variabel penelitian yang sama dengan penelitian sebelumnya, tujuan penelitian replikasi dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi pengembangan pengetahuan dan pemahaman tentang topik yang diteliti, serta dapat memberikan masukan yang berharga bagi pengambilan keputusan di masa depan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada objek yang diteliti dan periode waktu di mana analisis dilakukan, sehingga memungkinkan untuk memperoleh hasil yang lebih aktual dan relevan dengan kondisi yang ada saat ini.

3.3 Lokasi dan Periode Penelitian

3.3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah di Belakang Padang, yang dipilih karena menjadi salah satu kecamatan di Kota Batam. Responden yang diteliti dalam penelitian ini adalah para pelanggan kantor POS Belakang Padang, yang aktif menggunakan layanan pada periode antara tahun 2023.

3.3.2 Periode Penelitian

Penelitian ini dilakukan dalam periode waktu antara Maret 2023 hingga Juli 2023, yang mencakup seluruh tahap penelitian dari pengajuan judul hingga pengumpulan hasil penelitian. Berikut adalah tabel periode penelitian yang digunakan:

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian

Kegiatan	Tahun/ Pertemuan ke - / Bulan													
	2023													
	1 Mar	2 Mar	3 Apr	4 Apr	5 Apr	6 Mei	7 Mei	8 Mei	9 Jun	10 Jun	11 Jun	12 Jul	13 Jul	14 Jul
Pengajuan Judul	■													
Perancangan														
Studi Pustaka		■	■											
Menentukan Metode Penelitian				■										
Penyusunan Kuesioner					■	■	■							
Penyerahan Kuesioner							■	■	■					
Analisis Hasil Kuesioner									■	■	■	■	■	
Kesimpulan														■
Pengumpulan Hasil Penelitian														■

Sumber: Data Penelitian (2023)

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi adalah suatu wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek dengan karakteristik dan kualitas yang ditentukan untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya. Kehadiran populasi bertujuan untuk memudahkan penentuan ukuran sampel yang akan diambil dari populasi dan membatasi ruang lingkup generalisasi (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini, populasi yang digunakan terdiri dari pelanggan yang telah menggunakan jasa kantor POS Belakang Padang yang tidak dapat diketahui jumlah pastinya.

3.4.2 Teknik Penentuan Besar Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Jika ukuran populasi dalam penelitian sangat besar sehingga tidak memungkinkan untuk mempelajari seluruh anggotanya karena keterbatasan sumber daya seperti dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan rumus *Lameshow* untuk menentukan ukuran sampel yang dibutuhkan, yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{d^2}$$

Rumus 3.1 Lameshow

Sumber: (Maghfur & Urip, 2022)

Keterangan :

n = Jumlah sampel minimal yang diperlukan

Z = Nilai standar dari distribusi sesuai nilai $\alpha = 5\% = 1,96$

p = Estimator proporsi populasi karena data belum didapat, maka pakai $50\% = 0,5$

$d = \text{Interval/penyimpangan } 10\% = 0,1$

$q = 1-p$

Dengan menggunakan rumus yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat dilakukan perhitungan sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,05(1-0,05)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,25}{0,01}$$

$n = 96,04 = \text{dibulatkan } 100 \text{ responden}$

3.4.3 Teknik *Sampling*

Teknik *sampling* pada penelitian ini digunakan teknik *non probability sampling* yang merupakan strategi pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap elemen populasi. Pendekatan yang digunakan teknik *purposive sampling* yang merupakan teknik menentukan sampel dengan mempertimbangkan kriteria tertentu (Sugiyono, 2019). Kriteria tersebut mencakup

1. Responden merupakan pengguna jasa kantor POS Belakang Padang yang telah melakukan pembelian lebih dari dua kali.
2. Responden telah berusia di atas 17 tahun.

3.5 Sumber Data

Menurut Sugiyono (2019) sumber data terdiri dari yaitu data primer dan data sekunder dengan penjelasan berikut:

1. Data primer

Data primer adalah jenis data yang diperoleh langsung dari responden atau subjek yang menjadi objek penelitian. Dalam penelitian ini, data primer

diperoleh melalui kuesioner dengan memberikan daftar pertanyaan kepada responden yang dijadikan sampel.

2. Data sekunder

Data sekunder di sisi lain, adalah jenis data yang diperoleh secara tidak langsung atau dari sumber lain yang terkait dengan topik penelitian. Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh dari jurnal, buku, serta data yang tersedia di suatu website yang terkait dengan judul penelitian yang diteliti.

3.6 Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Kuesioner

Kuesioner melibatkan memberikan pertanyaan kepada responden untuk dijawab sebagai cara untuk mengumpulkan informasi. Dalam penelitian ini, kuesioner disebarkan melalui *google form*, dan responden diminta untuk mengisi kuesioner dengan mengisi lembar jawaban yang telah disediakan. Untuk menilai jawaban kuesioner, digunakan *skala likert* dengan kriteria sebagai berikut:

Tabel 3.2 Pemberian Skor Kuesioner

No	Alternatif Jawaban	Kode	Skor
1	Sangat Setuju	SS	5
2	Setuju	S	4
3	Netral	N	3
4	Tidak Setuju	TS	2
5	Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber: Sugiyono (2019)

2. Studi Pustaka

Dalam metode pengumpulan data dengan studi pustaka, peneliti akan melakukan pencarian sumber tertulis yang relevan dengan topik penelitian yang ditentukan. Kemudian, sumber tersebut akan dianalisis secara kritis untuk mengevaluasi kualitas dan keandalannya. Setelah itu, informasi yang ditemukan akan disintesis untuk menjawab pertanyaan penelitian dan memperkuat temuan yang diperoleh dari metode pengumpulan data lainnya.

3.7 Definisi Operasional Variabel Penelitian

3.7.1 Variabel Independen (X)

Variabel independen, juga disebut variabel bebas, adalah variabel yang dapat mempengaruhi variabel dependen atau variabel terikat (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini, terdapat tiga variabel independen, yaitu kepercayaan (X1), nilai pelanggan (X2), dan citra perusahaan (X3).

3.7.2 Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen, juga dikenal sebagai variabel terikat, adalah variabel yang dipengaruhi atau dihasilkan oleh variabel independent (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini, variabel dependen adalah kepuasan pelanggan (Y).

Tabel 3.3 Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala
1	Kepercayaan (X1)	Kepercayaan adalah kesediaan untuk mengandalkan orang lain dan mengambil tindakan ketika tindakan itu akan mempengaruhi orang lain (Wau et al., 2022).	4. Kemampuan 5. Kebaikan Hati 6. Integritas	<i>Likert</i>
2	Nilai Pelanggan (X2)	Menurut (Rahmadhani dkk, 2021) nilai pelanggan adalah prespsi konsumen berupa kualitas pelayanan, kualitas produk/jasa,	1. Nilai emosional 2. Nilai sosial 3. Nilai kualitas	<i>Likert</i>

		keunggulan, dan harga yang membuat pelanggan dapat menilai		
3	Citra perusahaan (X3)	Citra perusahaan ialah pandangan orang tentang hal baik atau buruk sebuah perusahaan (Larika & Ekowati, 2020)	1. Mudah dikenal 2. Reputasi yang baik 3. Selalu diingat	<i>Likert</i>
4	Kepuasan pelanggan (Y)	Kepuasan pelanggan adalah salah satu hasil besar dari semua latihan pemasaran, karena kepuasan keinginan pembeli akan mempengaruhi pencapaian suatu perusahaan (Taupik Ismail, 2021)	1. Kesesuaian harapan 2. Niat beli ulang 3. Kesiediaan untuk merekomendasi	<i>Likert</i>

Sumber: Data Penelitian (2023)

3.8 Metode Analisis Data

Metode analisis merupakan langkah-langkah yang dilakukan setelah data dari responden atau sumber data lainnya telah diperoleh. Langkah-langkah tersebut meliputi pengelompokan data berdasarkan variabel dan jenis responden, tabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, penyajian data untuk setiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang diajukan. Dengan melakukan metode analisis data, maka akan memudahkan dalam menginterpretasikan hasil penelitian yang telah dilakukan (Sugiyono, 2019).

3.8.1 Uji Statistik Deskriptif

Uji statistik deskriptif adalah suatu bentuk analisis deskriptif yang digunakan untuk menggambarkan data penelitian secara keseluruhan. Tujuan dari analisis deskriptif ini adalah untuk membuat data penelitian lebih mudah dipahami dan dianalisis. Statistik deskriptif digunakan untuk mengevaluasi data dengan

menggambarkan atau merangkum data yang telah diperoleh, tanpa tujuan untuk mencapai kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Untuk menyajikan data dalam statistik deskriptif, digunakan berbagai macam teknik seperti tabel, grafik, diagram lingkaran, dan pictogram, serta perhitungan modus, median, dan mean (Sugiyono, 2019).

3.8.2 Uji Kualitas Data

3.8.2.1 Uji Validitas

Uji validitas instrumen dilakukan untuk menentukan apakah alat ukur yang digunakan dalam penelitian dapat mengukur dengan akurat dan tepat apa yang seharusnya diukur. Untuk menentukan validitas suatu kuesioner, harus dipastikan bahwa pertanyaan dalam kuesioner dapat mengungkapkan konstruk atau variabel yang ingin diukur (Maghfur & Urip, 2022). Untuk kriteria uji validitas sebagai berikut:

1. Jika nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel, maka kuesioner dapat dianggap valid.
2. Jika nilai r hitung lebih kecil dari nilai r tabel, maka kuesioner dianggap tidak valid.

Dalam studi ini, uji validitas diuji dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

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

Rumus 3. 2 Pearson Correlation

Sumber: (Aristo & Parameswari, 2022)

Keterangan :

r_{xy} = Koefesiensi korelasi X dan Y

n = Jumlah responden

X = Skor tiap item

Y = Skor total

3.8.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur keandalan kuesioner sebagai indikator dari variabel atau konstruk dalam penelitian. Suatu kuesioner dapat dianggap *reliabel* atau andal jika jawaban seseorang pada pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Nilai reliabilitas variabel dapat ditentukan dengan menggunakan nilai alpha *Cronbach's Alpha* (Maghfur & Urip, 2022). Kriteria pengujian reliabilitas sebagai berikut:

1. Jika nilai alpha lebih besar dari 0,6, maka variabel tersebut dapat dianggap *reliabel* atau dapat diandalkan.
2. Jika nilai alpha kurang dari 0,6, maka variabel tersebut dianggap tidak *reliabel* atau tidak dapat diandalkan.

Dalam studi ini, uji reliabilitas diuji dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$a = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(\frac{s_x^2 - \sum S_i^2}{s_x^2} \right)$$

Rumus 3.3 Alpha Cronbach

Sumber: (Aristo & Parameswari, 2022)

Keterangan:

a = koefisien reliabilitas *Alpha Cronbach*

k = Jumlah item yang diuji

$\sum S_i^2$ = Jumlah varian item

s_x^2 = Varian skor-skor tes

3.8.3 Uji Asusmsi Klasik

3.8.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas adalah sebuah alat uji yang digunakan dalam analisis statistik untuk menentukan apakah sebuah sampel data memiliki distribusi normal atau tidak. Dalam model regresi, uji normalitas digunakan untuk memeriksa apakah variabel independen yang digunakan dalam model memiliki distribusi normal atau tidak (Prayosa & Suwitho, 2022). Hasil uji normalitas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Jika nilai tingkat signifikan dari uji normalitas adalah lebih besar atau sama dengan 0,05, dapat disimpulkan bahwa data menunjukkan distribusi normal.
2. Jika nilai tingkat signifikan kurang dari 0,05, dapat disimpulkan bahwa data tidak menunjukkan distribusi normal.

3.8.3.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas adalah suatu teknik yang digunakan untuk mengetahui apakah terdapat korelasi antar dua atau lebih variabel bebas pada model regresi. Uji ini dapat dilakukan dengan memeriksa nilai *Tolerance* dan VIF (*Variance Inflation Factor*) yang dihasilkan dari model regresi (Prayosa & Suwitho, 2022). Adapun ketentuan yang digunakan dalam uji multikolinearitas adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai *tolerance* $< 0,10$ dan nilai VIF $> 10,0$, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi.
2. Jika nilai *tolerance* $> 0,10$ dan nilai VIF $< 10,0$, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi.

3.8.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk memeriksa apakah model regresi memiliki ketidaksamaan varian residual antara satu pengamatan dengan pengamatan lainnya. Homoskedastisitas terjadi ketika varian dari pengamatan satu ke pengamatan lainnya tetap sama. Model regresi yang baik adalah model regresi yang tidak mengalami Heteroskedastisitas (Maghfur & Urip, 2022). Dalam penelitian ini, uji Heteroskedastisitas scatter plot dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jika terdapat pola tertentu seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu yang teratur seperti bergelombang, melebar dan kemudian menyempit, maka hal ini menunjukkan adanya Heteroskedastisitas.
2. Jika tidak terdapat pola yang jelas dan titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi Heteroskedastisitas.

3.8.4 Uji Pengaruh

3.8.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan suatu teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis hubungan antara dua atau lebih variabel independen dengan satu variabel dependen. Tujuannya adalah untuk memprediksi nilai dari variabel dependen berdasarkan nilai-nilai variabel independen yang telah ditentukan sebelumnya (Trinaldi & Djawoto, 2022). Dalam analisis regresi linier berganda, digunakan persamaan regresi sebagai berikut:

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

Rumus 3.4 Regresi Linear Berganda

Sumber : (Trinaldi & Djawoto, 2022)

Keterangan:

y	= Keputusan pembelian
a	= Konstanta
x1	= Kepercayaan
x2	= Nilai pelanggan
x3	= Citra perusahaan
b1 b2b3	= Koefisien Regresi
e	= Eror

3.8.4.2 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis koefisien determinasi (R^2) adalah suatu metode statistik yang digunakan untuk mengukur seberapa besar variabilitas dari variabel terikat dapat dijelaskan oleh variabilitas dari satu atau lebih variabel bebas dalam model regresi linier. Nilai R^2 berkisar antara 0 dan 1, yang menunjukkan seberapa kuat hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat (Maghfur & Urip, 2022). Nilai koefisien determinasi (R^2) berkisar antara 0 dan 1, dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jika nilai $R = 1$ atau mendekati 1, maka hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat sangat kuat atau positif.
2. Jika nilai $R = 0$ atau mendekati 0, maka hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat sangat lemah atau bahkan tidak memiliki hubungan sama sekali.

Dalam studi ini, analisis koefisien determinasi (R^2) diuji dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Rumus 3.5 Koefisien Determinasi

Sumber: (Aristo & Parameswari, 2022)

Keterangan:

Kd = Koefisien Determinasi

R = Nilai Koefisien Korelasi

3.9 Uji Hipotesis

3.9.1 Uji Hipotesis Secara Parsial – Uji t

Uji t atau uji secara parsial adalah metode statistik yang digunakan untuk mengevaluasi pengaruh variabel independen secara individual dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Uji t dilakukan dengan perbandingan antara t hitung dengan t tabel dengan ambang signifikansi 0,05. Uji ini berguna untuk mengidentifikasi variabel independen mana yang paling berpengaruh terhadap variabel dependen dalam model regresi (Trinaldi & Djawoto, 2022). Kriteria yang digunakan pada uji t sebagai berikut:

1. Apabila nilai t hitung melebihi nilai t tabel dan nilai signifikansi kurang dari 0,05, maka hipotesis penelitian akan diterima, yang berarti secara spesifik variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
2. Apabila nilai t hitung tidak melebihi nilai t tabel dan nilai signifikansi melebihi dari 0,05, maka hipotesis penelitian akan ditolak, yang berarti secara spesifik variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Dalam studi ini, uji t atau uji secara parsial diuji dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \quad \text{Rumus 3.6 Uji t}$$

Sumber : (Sugiyono, 2019)

Keterangan :

r = Koefien korelasi

n = Jumlah Sampel

3.9.2 Uji Hipotesis Secara Simultan – Uji F

Uji f atau uji secara parsial adalah metode statistik yang digunakan untuk mengevaluasi pengaruh variabel independen secara bersama-sama dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Uji f dilakukan dengan perbandingan antara f hitung dengan f tabel dengan ambang signifikansi 0,05 (Trinaldi & Djawoto, 2022). Kriteria yang digunakan pada uji f sebagai berikut:

1. Apabila nilai f hitung melebihi nilai f tabel dan nilai signifikansi kurang dari 0,05, maka hipotesis penelitian akan diterima, yang menunjukkan bahwa secara bersama-sama variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara signifikan.
2. Namun, jika nilai f hitung lebih kecil dari nilai f tabel dan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka hipotesis penelitian akan ditolak, yang menunjukkan bahwa secara bersama-sama variabel independen tidak mempengaruhi variabel dependen secara signifikan.

Dalam studi ini, uji f atau uji secara simultan diuji dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

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

Rumus 3.7 Uji f

Sumber: (Sugiyono, 2019)

Keterangan :

R² = Koefisien korelasi berganda

K = Jumlah variabel independen

n = Jumlah anggota sampel