

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah pendekatan kuantitatif dengan analisis deskriptif, karena penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan hubungan serta menguji hipotesis. Pendekatan kuantitatif merupakan penelitian yang menggunakan pendekatan yang bersifat obyektif (Fatihudin, 2012:23-24). Dalam penulisan ini penulis menggunakan data kuantitatif. Sebab datanya kuantitatif, maka teknik analisis datanya menggunakan metode statistik.

Data primer dilakukan dengan penyebaran kuesioner secara langsung kepada calon pengguna jasa yang datang dan telah menjadi pelanggan di PT. Pos Indonesia (PERSERO). Data sekunder adalah data yang dikumpulkan dari sumber-sumber yang sudah ada seperti perpustakaan atau laporan-laporan penelitian yang terdahulu. Dalam penelitian ini penulis menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa pengiriman paket dengan obyek penelitian PT. Pos Indonesia (PERSERO) berlokasi di JL. Raya Juanda Km. 4-5, Sedati Agung, Sedati, Kabupaten Sidoarjo.

B. Identifikasi Variabel

Identifikasi variabel yang digunakan dalam penelitian ini dapat dibagi menjadi dua jenis variabel sebagai berikut :

1. Variabel bebas (*Independen*)

Variabel bebas merupakan variabel yang berdiri sendiri atau tidak dapat dipengaruhi variabel lain tetapi dapat mempengaruhi. Variabel bebas pada penelitian ini adalah service quality yang meliputi Keandalan atau *Reliability*, Daya Tanggap atau *Responsiveness*, Asuransi atau *Assurance*, Empati atau *Empathy*, dan Bukti fisik atau *Tangible*.

2. Variabel terikat (*Dependen*)

Variabel terikat merupakan variabel yang tidak berdiri sendiri atau dapat dipengaruhi variabel lain tetapi tidak dapat mempengaruhi. Variabel terikat dalam penelitian yakni kepuasan pelanggan (Y).

C. Definisi Operasional Variabel

Sugiyono (2008:93) “metode pengukuran variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Sugiyono (2008:93) “jawaban setiap item instrument yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif”, yang dapat berupa kata-kata antara lain:

1. Variabel bukti fisik (*tangible*) merupakan atribut-atribut jasa yang dapat dilihat secara nyata (berwujud). Indikatornya adalah sebagai berikut:
 - a. Kebersihan, kerapian dan kenyamanan kantor
 - b. Lokasi yang strategis dan mudah dijangkau
 - c. Ruang tunggu dikantor

- d. Kerapian dan kerapihan penampilan karyawan
 - e. Lokasi parkir
2. Variabel kehandalan (*reliability*) merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara tepat, akurat dan terpercaya. Indikatornya adalah sebagai berikut:
- a. Kecepatan dan ketepatan karyawan untuk tanggap membantu para pengguna jasa pengiriman paket.
 - b. Keakuratan dalam memberikan informasi kepada para pengguna jasa pengiriman paket.
 - c. Kemudahan prosedur pelayanan.
3. Variabel daya tanggap (*Responsiveness*) merupakan kemampuan karyawan untuk tanggap membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat, tepat dengan penyampaian yang jelas. Indikatornya adalah sebagai berikut:
- a. Ketanggapan karyawan dalam melayani pelanggan
 - b. Kecepatan karyawan dalam merespon keluhan pelanggan
 - c. Kesigapan karyawan dalam memecahkan masalah pelanggan
4. Variabel jaminan (*Assurance*) merupakan pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap perusahaan. Indikatornya adalah sebagai berikut:
- a. Kesopanan dan keramahan karyawan kepada pelanggan.

- b. Kemampuan perusahaan dalam memberikan jaminan keamanan pada pengiriman paket pelanggan
 - c. Kemampuan pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan.
5. Variabel Empati (*Emphaty*) merupakan kemudahan dalam menjalin hubungan dengan berkomunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individu para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Indikatornya adalah sebagai berikut:
- a. Perhatian yang diberikan karyawan secara individual untuk menciptakan suasana nyaman saat berinteraksi.
 - b. Kepedulian karyawan dalam memahami setiap kebutuhan pelanggan.
 - c. Kemampuan karyawan dalam berkomunikasi.
6. Variabel terikat (Y) yang merupakan kepuasan pelanggan adalah perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) karyawan PT. Pos Indonesia yang dirasakan dan dibandingkan dengan harapan. Indikatornya adalah sebagai berikut:
- a. Selama menggunakan jasa paket PT. Pos Indonesia, saya merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh karyawan PT. Pos Indonesia.
 - b. Layanan yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia telah memenuhi harapan saya.
 - c. Saya merekomendasikan PT. Pos Indonesia kepada orang lain agar menggunakan jasa pengiriman paket pada PT. Pos Indonesia.

Dalam pengukuran *Service Quality* yang meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan (Y), peneliti menggunakan kuesioner empat kategori, yaitu :

Sangat Puas (SP)	= Skor 5
Puas (P)	= Skor 4
Jawaban Netral (N)	= Skor 3
Tidak Puas (TP)	= Skor 2
Sangat Tidak Puas (STP)	= Skor 1

D. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian survey, dalam penelitian survey informasi yang dikumpulkan dari responden dengan cara penyebaran kuisisioner. Menurut Sugiyono (2018:199) penelitian survey adalah pengumpulan data yang menggunakan instrument kuesioner atau wawancara untuk mendapatkan tanggapan dari responden. Gambaran dari populasi (obyek) penelitian adalah PT. Pos Indonesia (PERSERO) Cabang Sidoarjo.

E. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan elemen atau unsur yang akan diteliti (Fatihudin, 2012:54). Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang datang menggunakan jasa pengiriman paket PT. Pos Indonesia Cabang Sidoarjo. Diketahui pelanggan yang datang dan menggunakan jasa pengiriman paket jasa minimal dua kali yaitu sebanyak 70 orang, per

tanggal 16 Juli 2018 sampai dengan 21 Juli 2018 pada kantor PT. Pos Indonesia cabang Sidoarjo

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representative (mewakili). Adapun jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini, berdasarkan teknik atau rumus dengan teori Sugiyono (2018:118). Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti, dan bila dipandang orang tersebut cocok sebagai sumber data Sugiyono (2018:124). Sedangkan metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling*, dimana penentuan sampel dengan memberikan kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih sebagai anggota sampel.

Pada penelitian ini populasi yang digunakan adalah masyarakat yang menggunakan jasa pengiriman paket pada PT. Pos Indonesia Cabang Sidoarjo. Diketahui populasi penelitian sebanyak 70 responden yang diambil melalui penyebaran kuesioner sebanyak 85 dan yang kembali

sebanyak 70 kuesioner, sedangkan yang digunakan untuk data penelitian sebanyak 60 kuesioner.

Tabel 3.1
Rincian Jumlah Sampel dan Tingkat Pengembalian Kuesioner

Kuesioner yang dikirim	85
Kuesioner yang tidak kembali	15
Kuesioner yang kembali	70
Kuesioner yang tidak lengkap	10
Kuesioner yang digunakan	60
Tingkat Pengembalian (<i>Respon Rate</i>) $60/85 \times 100\% = 70,5\%$	

F. Teknik Pengolahan Data

Pengolahan dan Analisis Data yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas *Service Quality* yang meliputi bukti fisik (X_1), kehandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), perhatian (X_5) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan (Y) menggunakan analisis Regresi Linier Berganda dimana yang menjadi pengujian adalah Uji Validitas dan Uji Reabilitas, serta Metode Regresi dengan pengujian yaitu : Uji Asumsi Klasik, Uji Multikolinearitas, Uji Normalitas, Uji Heterokedastisitas, Uji t, dan Uji F.

Regresi bertujuan untuk menguji pengaruh antara satu variabel terhadap variabel lain. variabel yang dipengaruhi disebut variabel terikat atau respon, sedangkan variabel yang mempengaruhi disebut variabel bebas.

Teknik pengolahan data dalam suatu penelitian adalah langkah berikutnya setelah pengumpulan data dilakukan. Tentu saja data yang dihimpun tersebut adalah data yang sudah matang, siap diolah, hasil seleksi yang ketat dari peneliti tentang kebenaran, ketepatan, dan kesahihannya, apakah sudah sesuai dengan yang dikehendaki dalam penelitian tersebut.

Pengolahan data merupakan proses penerimaan data sebagai masukan (input) kemudian diproses oleh suatu program tertentu dan mengeluarkan hasil proses data dengan computer yang dikenal dengan EDP (*Electric Data Processing*). Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 20.0 for Windows, model statistik yang digunakan adalah model *Regresi Linier Berganda*, yang digunakan untuk mengetahui pengaruh *service quality* terhadap kepuasan pelanggan.

G. Pengujian Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Suatu derajat ketepatan alat ukur penelitian tentang isi sebenarnya yang diukur. Analisis validitas bertujuan untuk menguji apakah tiap butir pertanyaan benar-benar sudah valid, paling tidak kita dapat menetapkan derajat yang tinggi dari kedekatan data yang diperoleh dengan apa yang diyakini dalam pengukuran. Sebagai alat ukur yang digunakan, analisis ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan antar skor item dengan skor total item. Dalam hal ini koefisien korelasi yang nilai signifikannya lebih kecil dari 5% (*level of significance*) menunjukkan bahwa item-item tersebut sudah valid sebagai pembentukan indikator.

2. Uji Realibilitas

Ukuran mengenai konsistensi internal dari indikator-indikator sebuah konstruk yang menunjukkan derajat sampai dimana masing-masing indikator itu menghasilkan sebuah konstruk yang umum. Secara umum, nilai construct

reliability yang dapat diterima adalah $> 0,6$. Jadi suatu alat ukur instrumen disebut reliabel jika alat ini dalam mengukur suatu gejala pada suatu waktu yang berlainan senantiasa menunjukkan hasil yang relatif sama.

H. Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik dilakukan untuk mengetahui kondisi data yang ada agar dapat menentukan model analisis yang tepat. Data yang digunakan sebagai model regresi berganda dalam menguji hipotesis haruslah menghindari kemungkinan terjadinya penyimpangan asumsi klasik.

1. Uji Normalitas, menurut Gentro Wiyono (2011:157) uji normalitas berguna untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal ataukah tidak. Metode ini menggunakan *non parametric test*. Pengujian ini *one sample kolmogorof simirnov* dengan menggunakan taraf signifikan 0,05. Data dinyatakan berdistribusi normal jika signifikan >0.05 atau 9%.
2. Uji Multikonearitas menurut Gentro Wiyono (2011:157) uji multikonearitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikonearitas, yaitu adanya hubungan linier antara variabel independen dalam model regresi dalam model regresi. dalam penelitian menggunakan metode VIF dan *tolerance*. Dikatakan tidak terjadi multikonearitas apabila metode VIF kurang dari 10 *tolerance* mendekati 1 atau lebih 0,01.
3. Uji Heteroskedastisitas untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dan residual suatu pengamatan ke pengamatan lain (Ghazali, 2013:110). Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot

dengan memplotkan nilai ZPRED (nilai prediksi) dengan SRESID (nilai residualnya). Jika titik-titik membentuk pola tertentu yang jelas maka terjadi masalah heterokedastisitas dan jika tidak membentuk pola tertentu yang jelas maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

I. Teknik Analisis Data

Analisis data digunakan untuk mengetahui variabel bebas yaitu bukti fisik (*tangibles*) (X_1), kehandalan (*reliability*) (X_2), daya tanggap (*responsiveness*) (X_3), jaminan (*assurance*) (X_4), perhatian (*emphaty*) (X_5) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan (Y) analisis data dalam penelitian ini dengan menggunakan sebagai berikut:

1. Analisis regresi linier berganda

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda yaitu dengan melihat pengaruh antara variabel bebas yaitu bukti fisik (X_1), kehandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), perhatian (X_5) terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y) dengan model persamaan :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e$$

Keterangan:

Y	= Kepuasan pelanggan
$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5$	= Koefisiensi regresi
X_1	= <i>Tangibles</i> (Bukti fisik)
X_2	= <i>Reliability</i> (Daya tanggap)
X_3	= <i>Responsiveness</i> (Kehandalan)
X_4	= <i>Assurance</i> (Jaminan)
X_5	= <i>Emphaty</i> (Perhatian)
α	= Konstanta
e	= Variabel lain yang tidak diteliti dalam model

2. Uji hipotesis

Untuk menguji hipotesis yang diajukan, dilakukan dengan uji statistik, Adji dan Subagio, (2013:7) yaitu:

a. Uji Silmutan (Uji F)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Untuk menghitung F_{hitung} digunakan alat bantu SPSS *for windows* versi 20. Hipotesis nol (H_0) yang akan diuji adalah sebagai berikut:

1) $H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 = \beta_5 = 0$: artinya tidak terdapat pengaruh signifikan secara serentak dari variabel bebas X_1, X_2, X_3, X_4 dan X_5 terhadap variabel terikat Y.

2) H_1 : minimal ada satu β yang $\neq 0$: artinya terdapat pengaruh yang signifikan secara serentak dari variabel X_1, X_2, X_3, X_4 dan X_5 terhadap variabel terikat Y.

Jika : $F_{hitung} > F_{tabel}$ berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima

$F_{hitung} < F_{tabel}$ berarti H_0 diterima dan H_1 ditolak

b. Uji Parsial (Uji t)

Untuk menguji hipotesis yang diajukan, dilakukan dengan uji statistik, yaitu dengan menggunakan uji t. Uji t atau biasa disebut uji hipotesis parsial adalah suatu metode statistik yang digunakan untuk menguji tingkat signifikan atau tingkat kepercayaan dari koefisiensi regresi. Untuk menghitung t_{hitung} digunakan alat bantu SPSS *for windows* 20. Kriteria pengujiannya sebagai berikut:

- 1) H_0 : tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari masing-masing variabel bebas ($X_1, X_2, X_3, X_4, \text{ dan } X_5$) terhadap variabel terikat (Y).
- 2) H_1 terdapat pengaruh yang signifikan dari masing-masing variabel bebas ($X_1, X_2, X_3, X_4, \text{ dan } X_5$) terhadap variabel terikat (Y).

Pengambilan keputusan dengan kriteria berikut :

H_0 : diterima jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

H_1 : ditolak jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

3. Analisa koefisien determinasi (R^2)

Menurut Ghozali (2009:83) nilai koefisien determinasi R^2 pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel-variabel independen. Nilai koefisien determinasi adalah 0 dan 1. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen amat terbatas. Pada model linier berganda ini, akan dilihat besarnya kontribusi untuk variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya dengan melihat besarnya koefisien determinasi totalnya (R^2). Jika (R^2) yang diperoleh mendekati 1 maka dapat dilaksanakan semakin kuat model tersebut menerangkan hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat. Sebaliknya jika (R^2) makin mendekati 0 maka semakin lemah pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Nilai (R^2) diperoleh dari rumus korelasi ganda. Dalam penelitian ini 4 prediktor atau 4 variabel bebas. Dikutip dari Sugiyono, dalam Ikhwan, (2012:32)

$$R_{y(1,2,3,4,5)} = \frac{\mathbf{b1}\sum x_1y + \mathbf{b2}\sum x_2y + \mathbf{b3}\sum x_3y + \mathbf{b4}\sum x_4y + \mathbf{b5}\sum x_5y}{\sum y^2}$$

$$\sum y^2$$