

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini akan dilaksanakan di PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) berlokasi di JL. Medokan Semampir Indah No 79 sukolilo Jawa Timur Indonesia. Penelitian ini dilaksanakan di PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE). Struktur organisasi yang ada di dalam PT. JNE Agen Semampir adalah Kepala Agen, *supervisor*, Operasional dan kurir. Adapun karyawan dibagi sesuai dengan tugas pekerjaannya yaitu melayani customer, input data paket yang mau dikirim, packing.

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan pendekatan yang bersifat obyektif, mencakup pengumpulan dan analisis data kuantitatif serta menggunakan metode pengujian statistik (Fatihudin, 2019:28). Data yang digunakan adalah data primer yaitu data dari jawaban responden yang selanjutnya diolah dengan menggunakan analisis regresi liner berganda, analisis reliabilitas, dan validitas, uji asumsi klasik, analisis koefisien determinasi berganda, koefisien korelasi berganda, uji t dan uji F untuk mengetahui pengaruh variabel tarif ( $X_1$ ) dan kualitas layanan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan pelanggan (Y).

#### **B. Identifikasi Variabel**

Identifikasi variable disini untuk menjelaskan variabel-variabel yang akan digunakan untuk meneliti Pengaruh Tarif dan Kualitas Layanan Terhadap

Kepuasan pelanggan PT. JNE Agen Semampir. Maka dalam penelitian ini dapat dibagi menjadi dua jenis variabel, yaitu:

1) Variable Bebas (X)

Variabel bebas merupakan variable yang berdiri sendiri atau tidak dapat dipengaruhi variable lain tetapi dapat mempengaruhi. Variabel bebas dalam penelitian ini yakni Tarif ( $X_1$ ) dan Kualitas Layanan ( $X_2$ ).

2) Variabel Terikat (Y)

Variabel terikat merupakan variable yang tidak berdiri sendiri atau dapat dipengaruhi variable lain tetapi tidak dapat dipengaruhi. Variabel terikat dalam penelitian ini yakni Kepuasan Pelanggan (Y).

### C. Definisi Operasional Variabel

Variable penelitian ini terdiri dari variable bebas (independent) dan variable terikat (dependent) yang masing-masing memiliki hubungan sebab-akibat. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah tarif ( $X_1$ ), dan kualitas layanan ( $X_2$ ), sedangkan variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan (Y).

Identifikasi variable penelitian ini sebagai berikut:

1. Tarif ( $X_1$ )

Tarif merupakan satu-satunya unsur bauran pemasaran yang memberikan pemasukan atau pendapatan bagi perusahaan, sedangkan ketiga unsur lainnya (produk, tempat, dan promosi) menyebabkan timbulnya biaya / pengeluaran (Tjiptono,2009:151).

Indikator yang digunakan:

1. Keterjangkauan tarif ( $X_{1.1}$ )
2. Kesesuaian tarif dengan produk ( $X_{1.2}$ )
3. Daya saing tarif ( $X_{1.3}$ )

4. Kesesuaian dengan manfaat produk ( $X_{1,4}$ )

## 2. Kualitas Layanan ( $X_2$ )

Kualitas layanan jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono, 2011:59)

Indikator yang digunakan:

1. Berwujud (*tangible*) ( $X_{2,1}$ )
2. Keandalan (*reability*) ( $X_{2,2}$ )
3. Ketanggapan (*responsiveness*) ( $X_{2,3}$ )
4. Jaminan dan Kepastian (*assurance*) ( $X_{2,4}$ )
5. Empati (*empaty*) ( $X_{2,5}$ )

## 3. Kepuasan Pelanggan (Y)

Kepuasan pelanggan merupakan situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik. (Tjiptono, 2012:301)

Indikator yang digunakan:

1. Kesesuaian harapan ( $X_{1,1}$ )
2. Minat berkunjung kembali ( $X_{1,2}$ )
3. Kesiediaan merekomendasi ( $X_{1,3}$ )

Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena social. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah diterapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variable penelitian (Sugiyono, 2018:134), dengan bobot nilai 1 (sangat tidak setuju), nilai 2 (tidak setuju), nilai 3 (ragu-ragu), nilai 4 (setuju), nilai 5 (sangat setuju).

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Terdapat dua cara untuk mengumpulkan data yang akan diperlukan untuk melakukan analisis dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

##### **a. Pengumpulan data primer**

Data primer yaitu data yang peneliti peroleh dari pertemuan langsung dengan obyek yang akan diteliti atau pihak-pihak yang berkaitan dengan penelitian ini serta dengan menyebarkan kuesioner yang akan diisi oleh responden. Data ini diperoleh melalui studi lapangan dengan menyebarkan kuesioner yang akan diisi oleh responden karyawan pada PT. JNE Agen Semampir Surabaya

##### **b. Pengumpulan data skunder**

Data sekunder diperoleh melalui peneliti dari dokumen perusahaan seperti struktur organisasi dan data sejarah perusahaan PT. JNE Agen Semampir Surabaya

#### **E. Populasi dan Sampel**

##### **1. Populasi**

Populasi adalah 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 (2018:117). Populasi dalam penelitian ini adalah semua pelanggan PT. JNE Agen Semampir Surabaya yang berjumlah 241 pelanggan. Populasi ini merupakan populasi terhingga karena data/anggota didalamnya dibatasi.

##### **2. Sampel**

Sampel adalah sebagian dari populasi yang diharapkan dapat mewakili keseluruhan karakteristik populasi. Kesimpulan sampel harus sama dengan kesimpulan populasi. Kesimpulan sampel bisa ditarik untuk menjadi kesimpulan populasi. Kesimpulan sampel dapat digeneralisasikan ke dalam populasi. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*, yaitu sampel diambil dengan maksud atau tujuan tertentu (Fatihudin, 2019:76).

Menurut Sugiyono (2012:62) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel merupakan bagian dari populasi yang diambil melalui cara-cara tertentu, jelas dan lengkap yang dianggap bisa mewakili populasi. Dalam penelitian ini tidak seluruh anggota populasi diambil, melainkan hanya sebagian dari populasi dikarenakan keterbatasan peneliti dalam melakukan penelitian baik dari segi waktu, tenaga, dan jumlah populasi yang sangat banyak. Oleh karena itu sampel yang diambil harus betul-betul representatif (benar-benar mewakili).

Penentuan besarnya ukuran sampel penelitian ditentukan menggunakan rumus Slovin (Sevilla et. Al, 1960:182) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(\epsilon)^2}$$

Dimana :

n : Ukuran sampel

N : Ukuran populasi

$e$  : *erroe level* merupakan tingkat kesalahan maksimal yang masih dapat ditoleransi sebesar 10%

Berdasarkan data yang telah diperoleh, dapat diketahui bahwa jumlah pelanggan yang datang dalam kurun waktu 3 bulan ( Maret, April, Mei 2019) sebanyak 950 Orang. Jumlah sampel untuk penelitian ini adalah:

$$n = \frac{N}{1 + N \times e^2}$$

$$n = \frac{950}{1 + 950 \times (0,01)^2}$$

$$n = \frac{950}{10,5}$$

$$n = 90,47$$

$n = 90,47$  dibulatkan menjadi 100 responden

Jadi jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden.

#### **F. Teknik Pengolaan Data**

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 (Fatihudin, 2019:115).

Pengolahan data merupakan proses penerimaan data sebagai masukan (input) kemudian diproses oleh suatu program tertentu dan mengeluarkan hasil proses data dengan komputer yang dikenal dengan EDP (*Electric Data Processing*). Teknik analisa yang digunakan pada penelitan ini adalah regresi

linear berganda. Pengolahan data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 20, sehingga pemrosesan data berjalan secara otomatis dan kemudian diinterpretasikan hasilnya.

## G. Analisis Data

Dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda karena dalam penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh antara lebih dari satu variabel bebas (*independent*) terhadap variabel terikat (*dependent*).

Rumus yang dapat digunakan sebagai perhitungan analisis regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan:

Y = Loyalitas Pelanggan

a = Konstanta

X<sub>1</sub> = Tarif

X<sub>2</sub> = Kualitas Layanan

b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub> = Koefisien Regresi

### 1. Uji Instrumen

#### a. Menguji Validitas

Uji validitas dilakukan berkenaan dengan ketepatan alat ukur terhadap konsep yang diukur sehingga benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur. Riduwan (2007) menyatakan bahwa validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan atau kesahihan suatu alat ukur. Alat ukur yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah.

Untuk menguji validitas alat ukur terlebih dahulu dicari harga korelasi antara bagian-bagian dari alat ukur secara keseluruhan dengan cara mengkorelasikan setiap butir alat ukur dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir. Untuk menghitung validitas alat ukur digunakan rumus *Pearson Product Moment*.

$$r_{\text{hitung}} = \frac{n(\sum XiYi) - (\sum Xi) \cdot (\sum Yi)}{\sqrt{\{n \cdot \sum Xi^2 - (\sum Xi)^2\} \cdot \{n \cdot \sum Yi^2 - (\sum Yi)^2\}}}$$

(Riduwan, 2007)

Keterangan:

$r_{\text{hitung}}$  = Koefisien korelasi

$Xi$  = jumlah skor item

$Yi$  = jumlah skor total

$n$  = Jumlah responden

Selanjutnya dihitung dengan uji t dengan rumus:

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

(Riduwan, 2007)

Keterangan:

$t$  = Nilai  $t_{\text{hitung}}$

$r$  = Koefisien korelasi hasil  $r_{\text{hitung}}$

$n$  = Jumlah responden

Kaidah keputusan: jika  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  berarti valid, sebaliknya: jika  $t_{\text{hitung}} <$

$t_{\text{tabel}}$  berarti tidak valid

## b. Menguji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mendapatkan tingkat ketepatan alat pengumpul data yang digunakan. Uji reliabilitas instrumen dilakukan dengan rumus alpha Cronbach. Riduwan (2007) menyatakan bahwa rumus alpha adalah sebagai berikut:

$$r_{11} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum Si}{St} \right)$$

Keterangan:

$r_{11}$  = Nilai realibilitas

$\sum Si$  = Jumlah varians skor tiap-tiap item

$St$  = Varians total

$k$  = jumlah item

## 2. Uji Hipotesis

### a. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik terdiri dari normalitas, uji heteroskedastisitas. dan uji multikolonieritas.

#### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah suatu data tersebut mengikuti sebaran normal atau tidak. Untuk mengetahui apakah data tersebut mengikuti sebaran normal dapat dilakukan dengan berbagai metode diantaranya metode kalmogorov smirnov, dengan menggunakan SPSS 20 (Ghozali, 2016:154). Pedoman dalam mengambil keputusan apakah suatu distribusi data mengikuti distribusi normal adalah:

- a. Jika nilai signifikan (nilai probabilitasnya) lebih kecil dari 5% maka distribusinya adalah tidak normal.
- b. Jika nilai signifikan (nilai probabilitasnya) lebih besar dari 5% maka distribusinya adalah normal.

## 2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk menunjukkan adanya hubungan linear antar variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi. Salah satu cara yang digunakan untuk mengetahui ada tidaknya multikolinieritas yaitu dengan melihat besarnya nilai *variance inflation factor* (VIF). *Tolerance* mengukur variabilitas variabel bebas yang terpilih tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIP tinggi (karena  $VIF = 1 / tolerance$ ). Nilai *cutoff* yang umum dipakai untuk menunjuk kan adanya multikolinieritas adalah nilai *tolerance*  $\leq 0,10$  atau sama dengan nilai  $VIF \geq 10$  (Ghozali, 2016:103).

## 3. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik autokorelasi yaitu korelasi yang terjadi antara residual pada satu pengamatan dengan pengamatan lain pada model regresi.

Dengan ketentuan:

Autokorelasi positif:

Jika  $DW < DL$  maka terdapat autokorelasi positif

Jika  $DW > DU$  maka tidak terdapat autokorelasi positif

Autokorelasi negative:

Jika  $(4 - dw) < dL$  maka terdapat autokorelasi negatif

Jika  $(4 - dw) > dU$  maka tidak terdapat autokorelasi negatif

#### 4. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Kebanyakan data *crosssection* mengandung situasi heteroskedastisitas karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran (kecil, sedang, dan besar) (Ghozali, 2016:134). Mendeteksi adanya heteroskedastisitas adalah sebagai berikut:

- 1) Nilai probabilitas  $>0,05$  berarti bebas dari heteroskedastisitas
- 2) Nilai probabilitas  $<0,05$  berarti terkena heteroskedastisitas

Jadi dapat disimpulkan bahwa sebelum mengujikan regresi maka harus terlebih dahulu uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji heteroskedastisitas, dan uji multikolinieritas

#### b. Uji Regresi Linear Berganda

Sesuai dengan penelitian sebelumnya maka alat analisis data yang digunakan penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda.

Menurut Sugiyono (2013: 275) analisis regresi linier berganda digunakan untuk meramalkan keadaan (naik turunnya) variabel

dependen, jika dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Model analisis ini dipilih karena penelitian ini dirancang untuk meneliti variabel bebas yang berpengaruh terhadap variabel terikat. Rumus yang dapat digunakan sebagai perhitungan analisis regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Pelanggan

a = Konstanta

X<sub>1</sub> = Tarif

X<sub>2</sub> = Kualitas Layanan

b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub> = Koefisien Regresi

c. Analisis koefisien determinan berganda (R<sup>2</sup>)

Analisis koefisien determinan berganda digunakan untuk mengukur seberapa besar kontribusi variabel bebas (tarif dan kualitas layanan) dan kompensasi secara parsial terhadap variabel terikat (kepuasan pelanggan).

d. Uji t ( Uji Parsial )

Uji statistik t disebut juga uji signifikansi individual. Uji ini menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Pengolahan data akan dilakukan dengan menggunakan alat bantu aplikasi *software IBM SPSS Statisticsts* agar pengukuran data yang dihasilkan lebih akurat.

Bentuk pengujiannya adalah sebagai berikut:

1. Merumuskan hipotesa statistik

$H_0: \beta_i = 0$  artinya bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap variable terikat.

$H_a: \beta_i \neq 0$  artinya variable bebas berpengaruh signifikan terhadap variable terikat.

2. Menentukan nilai ( $t_{tabel}$ )

Dipilih *lever of significant* ( $\alpha/2$ ) = 5% / 2 (0,05)

3. Menghitung nilai statistic t ( $t_{hitung}$ ) dapat dicari dengan menggunakan rumus:

$$t = \frac{\beta_i}{SE(\beta_i)}$$

Dimana:

$\beta_i$  = koefisien regresi

$SE(\beta_i)$  = *standard eror koefisien regresi*

4. Kriteria penghitungan

$H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$

$H_0$  diterima dan  $H_a$  diterima apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$

e. Uji-F (Uji Simultan)

Uji F (uji simultan) adalah untuk melihat apakah variabel independen secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Melalui uji statistik dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Merumuskan hipotesa statistic

$H_0: \beta_1, \beta_2 = 0$  artinya secara bersama-sama Tarif dan Kualitas Layanan tidak terdapat pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.

$H_a: \beta_1, \beta_2 \neq 0$  artinya secara bersama-sama Tarif dan Kualitas Layanan terdapat pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.

2. Menentukan nilai ( $F_{table}$ )

Dipilih *level of significant* ( $\alpha$ ) = 5% (0,05)

Derajat bebas pembilang (df1) = k

Derajat bebas pembagi (df) = n – k – 1

3. Menghitung nilai statistic ( $F_{hitung}$ ) dapat dicari dengan menggunakan

rumus:

$$F_{hitung} = \frac{SS_{reg}/df_1}{SS_{res}/df_2}$$

Dimana:

$SS_{reg}$  = *sum square regression*

$SS_{res}$  = *sum square residual*

df = *degrees of freedom*

4. Kriteria perhitungan

$H_0$  ditolak dan  $H_0$  diterima apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$

$H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak apabila  $F_{hitung} < F_{tabel}$