

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis Penelitian adalah suatu proses pengumpulan dan analisis data yang dilakukan secara sistematis dan logis untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dimana data yang dinyatakan dalam angka dan dianalisis dengan teknik statistik. Analisis kuantitatif menurut Sugiyono (2012) adalah suatu analisis data yang dilandaskan pada filsafat positivisme yang bersifat statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Metode yang digunakan adalah asosiatif yaitu bentuk penelitian dengan menggunakan minimal dua variabel atau lebih yang dihubungkan dan dalam penelitian ini akan melihat Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Konsumen JNE Bandar Lampung.

3.2 Sumber Data

Data yang dihasilkan oleh peneliti merupakan hasil akhir dari proses pengolahan selama berlangsungnya penelitian. Data pada dasarnya berawal dari bahan mentah yang disebut data mentah. Jenis data yang digunakan dalam proses penelitian adalah : data primer adalah data yang diperoleh dari lapangan atau yang diperoleh dari responden yaitu konsumen yang telah menggunakan jasa JNE. Data tersebut adalah hasil jawaban pengisian kuisioner dari responden yang terpilih dan memenuhi kriteria responden.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Teknik ini dilakukan dengan cara turun secara langsung ke lapangan penelitian untuk memperoleh data yang berkaitan dengan penelitian, data tersebut diperoleh dengan cara : menurut Sugiyono (2012) Kuesioner yaitu metode pengumpulan data yang digunakan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Pengumpulan data dengan cara memberi pernyataan tertulis kepada

responden atau konsumen yang telah menggunakan jasa JNE. Skala pengukuran penelitian ini yang digunakan adalah skala ordinal. Jawaban pertanyaan yang diajukan yaitu.

SS	= Sangat Setuju	Skor 5
S	= Setuju	Skor 4
CS	= Cukup Setuju	Skor
TS	= Tidak Setuju	Skor 2
STS	= Sangat Tidak Setuju	Skor 1

3.4 Populasi Dan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2013) mendefinisikan populasi sebagai berikut populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek atau objek yang mempunyai kualitas tertentu yang di terapkan penelitian untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi yang dipilih dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen JNE di Bandar Lampung.

3.4.2 Sampel

Menurut Rambat Lupioadi (2015) sampel adalah sebagian dari populasi yang diteliti/diobservasi, dan dianggap dapat menggambarkan keadaan atau ciri populasi. Pada penelitian ini sample diambil dari populasi yaitu sebagian konsumen JNE di Bandar Lampung..

Metode penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode nonprobability sampling dengan menggunakan teknik *purposive sampling* yang dimana pengambilan sample berdasarkan pada kriteria-kriteria tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti. Adapun kriteria yang ditentukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1
Kriteria Pemilihan Sample

No	Kriteria Pemilihan Sample
1.	Berusia minimal 17 tahun baik untuk laki-laki maupun perempuan, dimana pada usia ini diasumsikan responden telah mampu dan mengerti serta dapat menanggapi masing-masing pertanyaan dalam kuisisioner penelitian dengan baik
2.	konsumen yang telah membeli di JNE

Sumber : Data Diolah, 2018

Sampel dalam penelitian ini adalah konsumen JNE di Bandar Lampung yang memenuhi kriteria yang telah ditentukan oleh penelitian. Penelitian menggunakan rumus penentuan ukuran sampel. Pada penelitian ini populasi yang diambil berukuran besar dan jumlahnya tidak diketahui secara pasti. Dalam penentuan sampel jika populasinya besar dan jumlahnya tidak diketahui digunakan rumus Z score sebagai berikut:

$$n = \frac{z^2}{4(moe)^2}$$

Dimana ;

n = Ukuran Sampel

Z = Tingkat distribusi normal pada taraf signifikan 5% = 1,96

Moe = Margin of error atau kesalahan maksimum yang bisa ditoleransi, biasanya 10 %

Berdasarkan rumus diatas, maka jumlah sampel yang harus diambil adalah:

$$n = \frac{1.96^2}{4(0,1)^2}$$

n = 96,6 (dibulatkan 96)

3.5 Variabel Penelitian

3.5.1 Variabel Penelitian Independen

Variabel (X) atau Independen (bebas) adalah variabel stimulus, atau variabel yang mempengaruhi variabel lain. Variabel ini merupakan yang diukur, dimanipulasi atau dipilih oleh peneliti untuk menentukan hubungan dengan suatu gejala yang akan diteliti. Dalam penelitian ini variabel bebas (X) adalah kualitas pelayanan (X1) dan kemudahan (X2).

3.5.2 Variabel Penelitian Dependen

Variabel yang memberikan reaksi atau respon jika dihubungkan dengan variabel bebas. Variabel terikat merupakan variabel yang diamati dan diukur untuk menentukan pengaruh yang disebabkan oleh variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel terikat (Y) adalah kepuasan konsumen.

3.6 Definisi Operasional Variabel

Tabel 3.2
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Konsep	Definisi Operasional	Indikator	Skala Ukur
Kualitas pelayanan (X1)	Menurut Hardono (2015) Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen	kualitas pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bukti langsung (tangibles) komunikasi. 2. Reliabilitas (reliability), 3. Daya tanggap (responsiveness) 4. Jaminan / keyakinan (assurance),. 5. Empati (empathy) 	Ordinal
Kemudahan (X2)	Rithmaya (2016) kemudahan penggunaan sebuah sistem didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa sistem	Persepsi kemudahan sistem yang digunakan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem sangat mudah untuk dipelajari; 2. Sistem dapat mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan 	Ordinal

	tersebut dapat dengan mudah dipahami dan digunakan		oleh pengguna 3. Keterampilan pengguna akan bertambah dengan menggunakan sistem tersebut 4. Sistem sangat mudah untuk dioperasikan	
Kepuasan Konsumen (Y)	Panjaitan Dan Yuliati (2016) mengungkapkan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja	kepuasan pelanggan pada dasarnya adalah fungsi dari harapan dan persepsi terhadap kinerja suatu produk setelah pelanggan mendapatkan atau menggunakan layanan.	1. Kesesuaian harapan 2. Minat Berkunjung Kembali 3. Kesediaan merekomendasikan	Ordinal

Sumber : Data Diolah, 2018

3.7 Uji Persyaratan Instrumen

3.7.1 Uji Validitas

Menurut Rambat Lupioadi (2015, p.36), Validitas adalah alat ukur yang digunakan dalam pengukuran yang dapat digunakan untuk melihat tidak adanya perbedaan antara data yang didapat oleh peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Sesuatu instrumen yang valid mempunyai validitas yang tinggi. Sebaliknya, instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas yang rendah dan untuk mengukur tingkat validitas dalam penelitian ini digunakan rumus korelasi product moment melalui program SPSS versi 20. Pada pengujian validitas ini menggunakan sample sebanyak 30 yang dianggap dapat menjadi acuan apakah data tersebut valid atau tidak.

Kreteria Pengujian:

1. Bila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka instrumen valid

Bila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka instrumen tidak valid

2. Bila probabilitas (sig) $< \alpha$ maka instrumen valid.

Bila probabilitas (sig) $> \alpha$ maka instrumen tidak valid.

1. Pengujian validitas instrument dilakukan melalui program SPSS (*Statistical Program and Service Solution seri 20.0*).

2. Tabel interpretasi nilai r Korelasi Product Moment

3.7.2 Uji Reliabilitas

Menurut Rambat Lupioadi (2015, p.54) Reliabilitas adalah suatu indikator yang cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data yang menunjuk pada tingkat keterandalan. Fungsi dari uji Reliabilitas adalah mengetahui sejauh mana konsistensi alat ukur untuk dapat memberikan hasil yang sama dalam mengukur hal dan subjek yang sama. Hasil penelitian yang reliabel bila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda, instrumen yang reliabel berarti instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama, uji reliabilitas kuesioner menggunakan metode Alpha Cronbach.

Reliabel artinya konsisten atau stabil, suatu alat ukur dikatakan reliabel apabila hasil alat ukur tersebut konsisten sehingga dapat dipercaya. Uji reliabilitas pada penelitian ini, menggunakan pengolahan data yang dilakukan dengan bantuan program SPSS versi 20. Selanjutnya untuk menginterpretasikan besarnya nilai r alpha indeks korelasi.

Tabel 3.3
Interpretasi Nilai r

Nilai Korelasi	Keterangan
0,8000 – 1,0000	SangatTinggi
0,6000 – 0,7999	Tinggi
0,4000 – 0,5999	Sedang
0,2000 – 0,3999	Rendah
0,0000 – 0,1999	SangatRendah

Sumber : Sugiyono, 2012

3.8 Uji Persyaratan Analisis Data

3.8.1 Uji Normalitas Sampel

Menurut Rambat Lupioadi (2015, p.134) Uji Normalitas merupakan uji distribusi data yang akan dianalisis, apakah penyebarannya normal atau tidak, sehingga dapat digunakan dalam analisis parametric. Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah jumlah sample yang diambil sudah representatif atau belum, sehingga kesimpulan penelitian yang diambil dari sejumlah sample bisa dipertanggung jawabkan. Dalam penelitian ini peneliti dibantu oleh program SPSS versi 20.

Prosedur Pengujian.

1. Rumusan Hipotesis

Ho : Data berasal dari populasi berdistribusi normal

Ha : Data berasal dari populasi yang tidak berdistribusi normal.

2. Kriteria Pengambilan Keputusan

Apabila $Sig < 0.05$ maka Ho ditolak (distribusi sample tidak normal)

Apabila $Sig > 0.05$ maka Ho diterima (distribusi sample normal)

3.8.2 Uji Multikolinieritas Sampel

Uji Multikolinieritas adalah suatu kondisi dimana terjadi korelasi atau hubungan yang kuat diantara variabel bebas yang diikuti sertakan dalam pembentukan model regresi linier.

Prosedur pengujian:

1. Jika nilai VIF ≥ 10 maka ada gejala multikolinieritas
Jika nilai VIF ≤ 10 maka tidak ada gejala multikolinieritas
2. Jika nilai tolerance $< 0,1$ maka ada gejala multikolinieritas
Jika nilai tolerance $> 0,1$ maka tidak ada gejala multikolinieritas

3.8.3 Uji Linieritas Sampel

Uji linearitas menurut Rambat Lupioadi (2015, p.146) adalah untuk melihat apakah model regresi dapat didekati dengan persamaan linier. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau pun regresi linier. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan bantuan program SPSS versi 20 dengan melihat table Annova atau sering disebut *Test for Linearity*.

Prosedur Pengujian

1. Rumusan Hipotesis
Ho = Model regresi berbentuk linear.
Ha = Model regresi tidak berbentuk linear.
2. Kriteria Pengujian
Jika probabilitas (Sig) $> 0,05$ maka Ho diterima.
Jika probabilitas (Sig) $< 0,05$ maka Ho ditolak.

3.9 Metode Analisis Data

3.9.1 Regresi Linier Berganda

Didalam penelitian ini menggunakan lebih dari satu variabel sebagai indikatornya yaitu Kualitas Pelayanan (X1), kemudahan (X2), dan Kepuasan konsumen (Y) yang mempengaruhi variabel lainnya maka dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS 20. Persamaan umum regresi linier berganda yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 \cdot x_1 + b_2 \cdot x_2 + et$$

Keterangan :

- Y** = Kepuasan Konsumen
 X1 = Kualitas pelayanan
 X2 = Kemudahan
 a = Konstanta
 et = Error Term
 b1, b2 = Koefisien Regresi

3.10 Pengujian Hipotesis

3.10.1. Uji Parsial (Uji-T)

Uji t yaitu untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebasnya secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikatnya.

Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) Terhadap kepuasan Konsumen (Y)

Ho : Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen JNE di Bandar Lampung

Ha : Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen JNE di Bandar Lampung

Kriteria pengujian :

Membandingkan hasil t_{hitung} dengan t_{tabel} dengan perbandingan sebagai berikut :

1. Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka Ho ditolak
2. Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka Ho diterima

Menentukan dan membandingkan nilai probabilitas (*sig*) dengan nilai α (0,05) dengan perbandingan sebagai berikut:

1. Jika nilai $sig < 0,05$ maka Ho ditolak
2. Jika nilai $sig > 0,05$ maka Ho diterima

Menentukan simpulan dan hasil uji hipotesis.

Pengaruh Kemudahan (X2) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

Ho : Kemudahan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen JNE di Bandar Lampung

Ha : Kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen JNE di Bandar Lampung

Kriteria pengujian :

Membandingkan hasil t_{hitung} dengan t_{tabel} dengan perbandingan sebagai berikut :

1. Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka Ho ditolak

Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka Ho diterima

Menentukan dan membandingkan nilai probabilitas (*sig*) dengan nilai α (0,05) dengan perbandingan sebagai berikut:

1. Jika nilai $sig < 0,05$ maka Ho ditolak

2. Jika nilai $sig > 0,05$ maka Ho diterima

Menentukan simpulan dan hasil uji hipotesis.

3.10.2. Uji Simultan (Uji-F)

Uji F dengan uji serentak atau uji model/uji anova, yaitu uji untuk melihat bagaimanakah pengaruh semua variabel bebasnya secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya

Pengaruh Kemudahan Dan Kepercayaan (X) Terhadap keputusan pembelian (Y)

Ho : Kualitas Pelayanan dan Kemudahan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen JNE di Bandar Lampung

Ha : Kualitas Pelayanan dan Kemudahan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen JNE di Bandar Lampung

Kriteria pengujian :

Membandingkan hasil f_{hitung} dengan f_{tabel} dengan perbandingan sebagai berikut :

1. Jika nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ maka Ho ditolak

2. Jika nilai $f_{hitung} < f_{tabel}$ maka Ho diterima

3. Menentukan nilai titik kritis untuk F Ta bel pada $db_1=k$ dan $db_2 = n-k-1$

Menentukan dan membandingkan nilai probabilitas (*sig*) dengan nilai α (0,05) dengan perbandingan sebagai berikut:

4. Jika nilai $sig < 0,05$ maka H_0 ditolak
5. Jika nilai $sig > 0,05$ maka H_0 diterima

Menentukan simpulan dan hasil uji hipotesis.

