

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama 6 bulan terhitung mulai bulan Oktober 2022 sampai bulan April 2023. Lokasi dari penelitian ini bertempat pada Subkons *Lion Parcel* Cabang Lamongan yang beralamat di Jl. Panglima Sudirman No. 79, Dapur Utara, Kec. Lamongan, Kabupaten Lamongan, Jawa Timur.

3.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Menurut V. Wiratna Sujarweni (2014) penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara lain dari kuantifikasi (pengukuran).

Menurut Arikunto (2017) penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang sesuai dengan namanya, banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan hasilnya. Penelitian kuantitatif lebih banyak menggunakan logika hipotetik verifikatif. Pendekatan ini dimulai dengan berpikir deduktif untuk menurunkan hipotesis, kemudian melakukan pengujian dilapangan.

Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dikarenakan data yang akan diolah merupakan data rasio dan yang menjadi fokus dari penelitian ini adalah untuk mengetahui besarnya pengaruh antar variabel yang diteliti

3.3 Teknik Penarikan Sempel

3.3.1 Populasi

Menurut Ferdinand (2014) populasi adalah suatu gabungan subjek yang mempunyai karakteristik serupa sehingga menjadi pusat perhatian peneliti. Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan konsumen jasa ekspedisi *Lion Parcel* Cabang Lamongan.

Tabel 3. 1 Populasi Konsumen *Lion Parcel* Cabang Lamongan 2022

NO.	BULAN	JUMLAH KONSUMEN
1.	Januari	355
2.	Februari	370
3.	Maret	392
4.	April	450
5.	Mei	365
6.	Juni	377
7.	Juli	355
8.	Agustus	368
9.	September	330
10.	Oktober	342
11.	November	353
12.	Desember	385
JUMLAH		4.442

Sumber: Data rata-rata konsumen Lion Parcel Cabang Lamongan tahun 2022

3.3.2 Sampel

Menurut Arikunto (2017) sampel merupakan ukuran oleh nilai dan ciri yang dipunyai dari populasi dan juga menyatakan bahwa sampel

adalah sebagian atau wakil dari populasi yang akan diteliti. Karena sampel adalah bagian dari populasi maka sampel harus mempunyai *representative* yang baik untuk mewakili populasi. Karena itu pengambilan sampel haruslah berhati-hati dan mengikuti aturan yang ada sehingga sampel yang diambil untuk mewakili populasi dapat *representative* bagi populasinya. Dalam penelitian ini sampel diambil secara *representative* (mewakili). Diambil dengan menggunakan rumus slovin.

Dalam metode slovin, pertanyaan yang sering diajukan dalam metode pengambilan sampel adalah berapa jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian. Sampel yang terlalu kecil dapat menyebabkan penelitian tidak dapat menggambarkan kondisi populasi yang sesungguhnya. Sebaliknya, sampel yang terlalu besar dapat mengakibatkan pemborosan biaya peneliti. Metode dalam pengambilan sampel yang di gunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah menggunakan rumus slovin, sebagai berikut:

Rumus Slovin:

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

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Total Populasi

e = 10% (prosentase tingkat kesalahan pengambilan sampel)

Jumlah sampel penelitian:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} = \frac{4.442}{1+4.442(0,10)^2} = \frac{4.442}{1+4.442(0,01)} = \frac{4.442}{1+44,42} = \frac{4.442}{45,42} =$$

97,7983267 = dibulatkan jadi 98 responden.

3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel

Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Non-Probability Sampling* dengan pendekatan *Accidental Sampling* menurut Ferdinand (2014) berupa teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, dari orang-orang yang memenuhi kriteria dan bersedia atau siapa yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel.

3.4 Metode Pengumpulan Data

3.4.1 Jenis Data

Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder, untuk mendapatkan data yang baik dapat mengumpulkan data melalui beberapa cara sebagai berikut:

A. Data Primer

Menurut Arikunto (2013) Data primer adalah data dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak gerik atau perilaku yang dilakukan oleh subjek yang dapat dipercaya, dalam hal ini adalah subjek penelitian (informan) yang berkenaan dengan variabel yang diteliti. Data informasi yang diberikan responden sangat penting karena berisi data yang akan digunakan untuk melakukan penelitian.

Karena digunakan untuk mengetahui Pengaruh Harga, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Ekspedisi Pada *Lion Parcel* Lamongan. Data didapatkan dengan membagikan kuesioner kepada konsumen jasa ekspedisi.

B. Data Sekunder

Menurut Arikunto (2013) data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen-dokumen grafis (tabel, catatan, notulen rapat, SMS, dan lain-lain), foto-foto, film, rekaman video, benda-benda dan lain-lain yang dapat memperkaya data primer. Sumber data sekunder meliputi sumber tertulis dan foto. Sumber data tertulis merupakan sumber data dalam bentuk dokumen resmi, buku, dan arsip. Data yang diperoleh penulis dari buku-buku penunjang materi penelitian, jurnal penelitian terdahulu, majalah, buku dan literatur-literatur yang berhubungan dengan judul penelitian.

3.4.2 Sumber Data

A. Wawancara (*interview*)

Menurut Arikunto (2013) Wawancara adalah metode pengumpulan data dengan mengadakan dialog yang dilakukan pewawancara untuk mendapat informasi dari terwawancara dengan cara sistematis dan berlandaskan dengan tujuan penelitian. Peneliti akan melakukan tanya jawab secara langsung

pada para konsumen yang sudah menggunakan jasa ekspedisi *Lion Parcel*.

B. Angket (kuesioner)

Menurut Arikunto (2013) Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui". Kuesioner dipakai untuk menyebut metode maupun instrumen. Jadi dalam menggunakan metode angket atau kuesioner instrumen yang dipakai adalah angket atau kuesioner.

Kuesioner itu teknik pengumpulan data dengan cara memberikan daftar pertanyaan berupa angket yang akan diisi oleh para konsumen. Pertanyaan yang digunakan dibuat oleh peneliti sendiri yang selanjutnya diproses untuk mendapat hasil dari variabel yang diteliti. Dalam penelitian ini kuesioner nantinya akan diukur dengan skala likert yang dipakai untuk mendapatkan hasil. Menurut Ghazali (2018) Teknik ini digunakan dalam pengukuran sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan *skala Likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator itu dijadikan sebagai titik tolak dalam menyusun bagian instrument

yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. skala likert dilakukan untuk mengatur mengukur segala sikap, pendapat seseorang atau kelompok.

Dengan skala likert indikator variabel dapat dijadikan tolak ukur untuk membuat item-item instrument menjadi sebuah pertanyaan. Setiap instrument memiliki skala yang berbeda dari sangat setuju sampai dengan yang sangat tidak setuju, instrument ini dapat berupa kata-kata sebagai berikut:

Tabel 3. 2 Skala likert

No	Keterangan	Skor
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Cukup Setuju	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Ghazali (2018)

3.5 Operasional Variabel

Menurut Ghazali (2013) operasional variabel adalah melekatkan makna kepada suatu konsep variabel dalam kaitannya dengan aktivitas untuk mengukur variabel tersebut.

Penelitian ini mempunyai empat variabel yang terdiri dari tiga variabel *independen* dan satu variabel *dependen*. Berikut sesuai dengan judul yang diambil bisa diperoleh definisi tentang variabel dan apa dimensinya dibawah ini:

1. Variabel Bebas / variabel *independent* (X)

Menurut Arikunto (2013) Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi variabel terikat. Disebutkan variabel ini yang mempengaruhi ataupun menjadi sebab perubahan timbulnya variabel dependen. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah

a. Harga (X₁)

Tabel 3. 3 Operasional Variabel Harga (X₁)

Operasional Variabel dan Pengertian	Dimensi	Sumber
Harga (X₁) Menurut Buchori Alma (2013) harga (<i>Price</i>) adalah sejumlah uang yang dibayarkan atas jasa, atau jumlah nilai yang konsumen tukar dalam rangka mendapatkan manfaat dari memiliki atau menggunakan barang atau jasa	1. Keterjangkauan Harga 2. Kesesuaian Harga dengan Kualitas Produk 3. Daya Saing Harga 4. Kesesuaian Harga Dengan Manfaat	Buchori Alma (2013) Rosvita (2010)

Sumber : Data diolah peneliti tahun 2022

b. Ketepatan Waktu Pengiriman (X₂)

Tabel 3. 4 Operasional Variabel Ketepatan Waktu Pengiriman (X₂)

Operasional Variabel dan Pengertian	Dimensi	Sumber
Ketepatan Waktu Pengiriman (X₂) Menurut Handoko (2010) ketepatan waktu adalah jangka waktu konsumen memesan produk hingga	1. Ketepatan dalam Jasa Pengiriman Barang 2. Ketepatan dalam Menentukan Harga 3. Ketepatan dalam Menentukan Waktu	Handoko (2010)

produk tersebut tiba. Pada dasarnya pengiriman barang dilakukan sesuai dengan jadwal dari estimasi resi yang tertulis saat sudah dilakukan pemesanan		
--	--	--

Sumber : Data diolah peneliti tahun 2022

c. Kualitas Pelayanan (X3)

Tabel 3. 5 Operasional Variabel Kualitas Pelayanan (X₃)

Operasional Variabel dan Pengertian	Dimensi	Sumber
<p>Kualitas Pelayanan (X₃)</p> <p>Menurut Tjiptono (2011), kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keandalan (<i>reliability</i>) 2. Daya tanggap (<i>responsiveness</i>) 3. Jaminan (<i>assurance</i>) 4. Empati (<i>empathy</i>) 5. Bukti fisik (<i>tangible</i>) 	Tjiptono (2011)

Sumber : Data diolah peneliti tahun 2022

2. Variabel Terikat / variabel *dependen* (Y)

Menurut Arikunto (2013) Variabel terikat adalah variabel akibat adanya variabel bebas variabel ini dipengaruhi ataupun yang menjadi akibat, akibat adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel terikatnya adalah kepuasan konsumen.

Tabel 3. 6 Operasional Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

Operasional Variabel dan Pengertian	Dimensi	Sumber
<p>Kepuasan Konsumen (Y)</p> <p>Menurut Umar (2005), kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Kepuasan konsumen ini sangat tergantung pada persepsi dan harapan konsumen itu sendiri</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesesuaian harapan 2. Minat berkunjung kembali 3. Kesiediaan merekomendasikan 	<p>Umar (2005)</p> <p>Tjiptono (2009)</p>

Sumber : Data diolah peneliti tahun 2022

3.6 Metode Analisis Data

3.6.1 Uji Validitas

Menurut Arikunto (2006) Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan suatu instrument. Sebuah instrumen dikatakan valid jika mampu mengukur yang diinginkan, serta dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk tingkat signifikansi 5% dari *degree of freedom* (df) = $n-2$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel. Jika nilai r hitung $>$ r tabel maka instrumen tersebut dapat dikatakan valid dan apabila nilai r hitung $<$ r tabel maka instrumen tersebut dikatakan tidak valid. Rumus yang dapat

di gunakan untuk uji validitas menggunakan teknik *product moment* adalah :

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Dimana:

r_{xy} = Koefisien korelasi antara variabel X dan Variabel Y

n = Jumlah sampel atau responden

$\sum X$ = Jumlah skor item dari setiap responden

$\sum Y$ = Jumlah total skor item dari keseluruhan

$\sum XY$ = Jumlah skor total dikali dengan skor pertanyaan

$\sum X^2$ = Jumlah kuadrat skor pertanyaan

$\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat skor total

Setelah diketahui perhitungan besar korelasi yang kemudian dibandingkan dengan table r maka ketentuannya sebagai berikut:

- Jika $r_{hitung} \text{ Positif } r_{hitung} > r_{tabel}$, maka variabel valid.
- Jika $r_{hitung} \text{ Positif } r_{hitung} < r_{tabel}$, maka variabel tidak valid.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Menurut Arikunto (2006). Uji Reliabilitas menyatakan “*Reliabilitas* menunjuk pada suatu pengertian bahwa sesuatu *instrumen* cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik”. Kuisioner dikatakan *reliable* jika dapat memberikan hasil relative sama pada saat dilakukan

pengukuran kembali pada objek yang berlainan pada waktu yang berbeda atau memberikan hasil yang tetap. Uji reabilitas dilakukan dengan rumus *cronbach alpha* sebagai berikut :

Metode ini dapat dilakukan dengan menggunakan rumus:

$$\alpha = \frac{k.r}{(k-r)r+1}$$

Keterangan :

a : Koefisien Realibilitas

k : Jumlah Variabel

r : Mean Korelasi Item

3.6.3 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas menurut Ghozali (2015) adalah suatu pengujian yang dilakukan untuk menguji apakah suatu model regresi, suatu variabel independent dan variabel dependeen maupun keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak normal. Apabila suatu variabel tidak berdistribusi secara normal maka uji statistik akan mengalami penurunan. Pada uji normalitas datanya dapat digunakan dengan menggunakan uji *One Sample Kolmogorov Sminov* yaitu dengan ketentuan apabila nilai signifikan diatas 10% maka data dianggap normal tapi jika hasilnya dibawah 10% maka dianggap tidak normal.

2. Uji Multikolienaritas

Menurut Ghozali (2015) pada pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi ditemukan korelasi antar variabel dependen dengan variabel independen. Efek dari uji multikolinieritas ini adalah menyebabkan tingginya intensitas yang ada di dalam variabel sampel. Hal tersebut berarti menandakan adanya eror besar dan mengakibatkan apabila diadakannya pengujian koefisien maka t hitung akan bernilai lebih kecil dari pada t tabel. Hal ini menandakan bahwa tidak adanya hubungan yang relevan antara variabel dependen dan variabel independent. Untuk menemukan terdapat atau tidak multikolinieritas pada model regresi dapat dilakukan dari nilai *tolerance* untuk mengukur variabilitas dari variabel bebas. Jadi nilai *tolerance* rendah sama dengan VIF tinggi. Disebabkan $VIF = 1 / tolerance$ dan menunjukkan terdapat kolinearitas tinggi dan nilai cut off yang digunakan untuk nilainya adalah 0.10 atau VIF tinggi diatas 10.

3. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2015) uji ini dilakukan dengan tujuan apakah pada sebuah model regresi terjadi ketidaknyamanan varian dari residual dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lainnya. Apabila varian berbeda apabila variannya berbeda disebut varian heteroskedastisitas salah satu cara untuk mengetahui ada atau tidaknya varian ini adalah pada suatu model regresi linier berganda yaitu dengan melihat grafik scatterplot atau dari nilai variabel terikat yaitu

SRESID dengan residual error yaitu ZPRED. Apabila polanya tidak berubah tertentu dan tidak menyebar di atas sumbu 0 pada sumbu y maka dapat disimpulkan tidak terdapat heteroskedastisitas. Untuk model penelitian ini yang baik adalah yang tidak terdapat heteroskedastisitas.

3.6.4 Uji Regresi Linier Berganda

Menurut Ghazali (2015) regresi linier berganda digunakan untuk penelitian yang didalamnya terdapat lebih dari satu variabel independent. Regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui arah dan seberapa besar pengaruh dari variabel dependen. Model rumus yang bisa digunakan sebagai berikut:

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

Dimana

Y = variabel terikat

a = konstanta

$b_1 b_2$ = koefisien regresi

$x_1 x_2$ = variabel bebas

e = eror

3.6.5 Uji Korelasi Berganda

Menurut Ghazali (2015) korelasi berganda adalah korelasi berganda merupakan alat ukur untuk mengukur hubungan yang terjadi antara variabel yang terikat (variabel Y) atau lebih dikenal variabel

bebas. Korelasi berganda memiliki indeks atau angka yang digunakan untuk mengukur keeratan hubungan antara 3 variabel atau lebih.

$$R_{yx_1x_2} = \frac{\sqrt{r_{2yx_1}^2 + r_{2yx_2}^2 - 2r_{yx_1}r_{yx_2}r_{x_1x_2}}}{1 - r_{x_1x_2}^2}$$

Sumber : Ghazali (2015)

Dimana :

$R_{y_{x_1x_2}}$ = koefisien korelasi antara variabel x_1 dengan x_2 secara bersama-sama dengan variabel y

$R_{y_{x_1}}$ = korelasi produk moment antara X_1 dengan Y

$R_{y_{x_2}}$ = korelasi produk moment antara X_2 dengan Y

$R_{x_1x_2}$ = korelasi produk moment antara X_1 dengan X_2

3.6.6 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Ghazali (2015) koefisien determinasi pada umumnya mengukur seberapa jauh kemampuan model dan menerangkan variabel dependen dan nilai koefisien determinasi adalah 0 atau satu. Nilai koefisien determinasi yang kecil berarti kemampuan variabel demi menjelaskan variabel-variabel dependen yang terbatas. Dan nilai yang mendekati satu berarti variabel independent memberikan hampir semua informasi yang diprediksi dan dibutuhkan untuk memperoleh data.

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel bebas dengan variabel terikat. Koefisien

determinasi diperoleh dengan mengkuadratkan koefisien korelasi atau dapat dirumuskan sebagai berikut :

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

Dimana :

Kd = koefisien determinasi

r^2 = koefisien korelasi

3.6.7 Uji t (Parsial)

Menurut Ghazali (2015) Uji t digunakan untuk menguji hipotesis secara parsial guna menunjukkan pengaruh tiap variabel independen secara individu terhadap variabel dependen.

Uji t adalah pengujian koefisien regresi masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Uji t digunakan untuk mengetahui hubungan variabel independent dan dependen.

Uji t merupakan angka yang menunjukkan arah kuatnya hubungan antara dua variabel atau lebih, setelah salah satu variabel yang diduga dapat mempengaruhi hubungan variabel tersebut tetap/dikendalikan dengan rumus sebagai berikut :

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

Dimana

t = uji t hitung

n = jumlah sampel

r = koefisien korelasi

Kriteria yang dipakai dalam uji t adalah

- a) Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti hipotesis diterima. Artinya variabel bebas (X_1, X_2, X_3) secara parsial mempengaruhi variabel terikat (Y).
- b) Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak berarti hipotesis ditolak. Artinya variabel bebas (X_1, X_2, X_3) secara parsial tidak mempengaruhi variabel terikat (Y).

3.6.8 Uji F (Simultan)

Menurut Ghozali (2015) Uji F digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel independent atau bebas yang dimaksudkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat. Uji F dapat dihitung menggunakan rumus sebagai berikut :

$$F = \frac{\frac{R^2}{k}}{\frac{(1-R^2)}{(N-K-1)}}$$

Dimana

R = koefisien korelasi ganda

K = jumlah variabel independen

N = jumlah anggota sampel

Kriteria yang dipakai dalam uji F adalah sebagai berikut :

a) Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Artinya variabel independent secara simultan mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen.

b) Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

Artinya variabel independent secara simultan tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen.

