

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan dari bulan Oktober 2022 sampai berakhir pada bulan Maret 2023 dan lokasi penelitian ini dilakukan di JNE Express Pusat Lamongan Jl. Kali Anyar No. 4, Rangge, Sukomulyo Kec. Lamongan Kab. Lamongan.

3.2 Jenis Penelitian

Semua penelitian pasti memiliki metode dalam meraih tujuan penelitian yang individu lakukan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Menurut Arikunto (2013), studi kuantitatif adalah pendekatan penelitian yang didasarkan pada pengumpulan dan analisis data berupa angka-angka atau data kuantitatif. Dalam studi kuantitatif, data dikumpulkan dengan menggunakan instrumen pengukuran seperti kuesioner, tes, atau observasi, dan kemudian dianalisis dengan metode statistik untuk menghasilkan generalisasi atau pola-pola yang dapat diukur secara objektif. Studi kuantitatif bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan antara variabel-variabel yang diukur secara kuantitatif, serta menguji hipotesis atau pertanyaan penelitian yang diajukan.

3.3 Teknik Penarikan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi penelitian menurut Arikunto (2013) adalah keseluruhan objek atau individu yang memiliki karakteristik atau sifat tertentu yang menjadi fokus penelitian. Populasi merupakan kelompok yang ingin dipelajari atau

dianalisis dalam rangka mendapatkan pemahaman atau informasi tentang suatu fenomena. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pelanggan pada JNE Express di Lamongan.

3.3.2 Sampel

Bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi disebut juga dengan sampel. Dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling, menurut Arikunto (2003) purposive sampling adalah penelitian dengan cara mengambil sampel secara sengaja sesuai dengan persyaratan atau kriteria sampel yang diperlukan. Menurut Arikunto (2013) sampel dalam penelitian adalah bagian atau subset dari populasi yang dipilih untuk diteliti. Sampel digunakan karena seringkali tidak memungkinkan atau tidak praktis untuk mengumpulkan data dari seluruh populasi, terutama jika populasi tersebut sangat besar. Proses pemilihan sampel harus dilakukan secara cermat dan representatif sehingga hasil dari analisis sampel dapat digeneralisasi kembali ke populasi asalnya. Pemilihan sampel yang tepat akan memastikan bahwa sampel tersebut mewakili variasi dan karakteristik dari populasi secara keseluruhan. Maka yang akan dijadikan sampel pada penelitian ini adalah seluruh pelanggan pada JNE Express di Lamongan yang telah menggunakan jasa JNE Express minimal 3 kali sebanyak 100 orang. Menggunakan sampel sebanyak 100 orang karena jumlah responden sebanyak 100 orang tersebut dianggap sudah representatif .

3.3.3 Teknik Sampling

Pada studi ini menggunakan teknik *random sampling*. Menurut Arikunto (2010:182) Teknik *proportional random sampling* yaitu teknik pengambilan

porposi untuk memperoleh sampel yang presentatif, pengambilan subjek dari setiap strata atau wilayah ditentukan seimbang atau sebanding dengan banyaknya subjek dari masing-masing wilayah atau strata.

3.4 Metode Pengumpulan Data

3.4.1 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder sebagai berikut :

1. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh peneliti secara langsung. Sumber data penelitian ini diperoleh secara langsung melalui kuesioner dari pelanggan JNE Express di Lamongan.

3.4.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara atau metode yang digunakan untuk menghimpun informasi dan fakta yang relevan dalam suatu penelitian atau studi (Arikunto, 2021). Teknik ini membantu peneliti atau studiuwan untuk mengumpulkan data yang diperlukan guna menjawab pertanyaan penelitian atau mencapai tujuan studi yang telah ditetapkan. Beberapa teknik pengumpulan data yang umum digunakan meliputi :

1. Kuesioner

Menurut Arikunto (2013) kuesioner adalah Penggunaan angket atau kuesioner adalah metode pengumpulan data yang melibatkan distribusi sejumlah pertanyaan tertulis kepada responden. Pertanyaan dalam angket bisa berupa pertanyaan terbuka atau tertutup. Angket efektif untuk mengumpulkan data dari sejumlah responden dalam waktu relatif singkat.

Pada studi ini, kuesioner yang berisi pertanyaan tertutup serta terbuka. Pengukuran variabel dengan menggunakan skala interval adalah alat pengukur tersebut bisa menghasilkan data yang memiliki rentang nilai *measurement*, perhitungan rata-rata, deviasi standar, uji statistik parameter, korelasi dan sebagainya. Dalam penelitian ini kuesioner yang dipakai adalah pertanyaan tertutup serta terbuka. Variabel diukur dengan menggunakan skala Likert, tentunya dengan memakai metode scoring. Kuesioner untuk studi ini memakai sistem tertutup yaitu semua jenis pertanyaan disertai alternatif jawaban, selanjutnya informan memilih salah satu alternatif jawaban yaitu pada kuesioner. Data yang dikumpulkan meliputi:

- 1) Identitas informan
- 2) Data mengenai tanggapan informan terhadap mutu pelayanan, kepercayaan, nilai pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

Dalam angket, keempat variabel tersebut mencakup item-item variabel yang masing-masing diukur menggunakan skala likert untuk pengukuran sikap, pendapat, serta persepsi informan terhadap sesuatu, yakni sangat setuju - sangat tidak setuju. Pengukuran jawaban informan pada pengisian kuesioner yang akan disebar menggunakan skala *likert* yang bisa dilihat pada tingkatan sebagai berikut:

Tabel 3.1 Skor Skala

Alternatif Jawaban	Kode	Skor
Sangat Tidak Setuju	STS	1
Tidak Setuju	TS	2
Kurang Setuju	KS	3

Setuju	S	4
Sangat Setuju	SS	5

2. Studi Pustaka

Saat menjalankan metode perpustakaan, peneliti mencari objek tertulis seperti buku, jurnal, artikel, dll. Studi literatur untuk penelitian ini adalah literatur mutu pelayanan, kepercayaan dan nilai pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada JNE Express di Lamongan.

3.5 Operasional Variabel

Menurut Arikunto (2013) Operasionalisasi variabel adalah proses mengartikan atau mengubah konsep abstrak atau teoretis menjadi indikator yang dapat diukur secara empiris. Dalam penelitian, variabel yang abstrak dan sulit diukur perlu diubah menjadi variabel yang dapat diobservasi, diukur, dan dianalisis.

Definisi Operasional adalah unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana cara mengukur suatu variabel. Dalam penelitian ini variabel-variabel yang dioperasionalkan adalah semua variabel yang termasuk dalam hipotesis yang telah dirumuskan.

3.5.1 Varibel Bebas/Independent (X)

Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat) (Arikunto 2013). Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah Mutu Pelayanan (X1), Kepercayaan (X2) dan Nilai Pelanggan (X3).

1. Mutu Pelayanan

Mutu pelayanan dalam penelitian ini adalah variabel yang mengukur layanan yang diberikan JNE Express kepada pelanggannya. Menurut Parasuraman (1988) dimensi dari kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

a. Tangible (Bukti Fisik) :

1. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2. Kenyamanan tempat penyedia pelayanan
3. Tampilan bangunan dan interior yang menarik
4. Kebersihan dan kerapian karyawan

b. Reliability (Kehandalan) :

1. Ketepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh perusahaan
2. Karyawan mampu melayani keluhan pelanggan
3. Karyawan mempunyai pengetahuan
4. Karyawan dapat memberikan pelayanan secara maksimal
5. Pelayanan jasa yang diberikan perusahaan cepat dan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan

c. Responsiveness (Daya Tanggap)

1. Karyawan mampu melayani pelanggan dengan cepat
2. Karyawan tanggap terhadap keluhan pelanggan
3. Karyawan bersedia membantu pelanggan
4. Karyawan mampu merespon pelanggan yang datang dengan cepat

d. Assurance (Jaminan) :

1. Keramahan dalam melayani pelanggan
2. Jasa yang diberikan perusahaan aman dan terpercaya

3. Pelanggan merasa aman ketika bertransaksi COD melalui kurir
4. Perusahaan menjamin barang yang dikirim melalui jasa yang diberikan aman

e. Emphaty (Kepedulian) :

1. Karyawan selalu mengutamakan kepentingan pelanggan
2. Memperhatikan keluhan pelanggan
3. Karyawan dapat berkomunikasi dengan baik kepada pelanggan
4. Karyawan memberikan perhatian pada pelanggan
5. Memperhatikan keinginan pelanggan

2. Kepercayaan

Kepercayaan dalam penelitian ini adalah ukuran keyakinan pelanggan terhadap jasa yang diberikan JNE Express terhadap pelanggannya. Dalam Anandya (2021) indikator kepercayaan adalah sebagai berikut :

- a. Pelanggan percaya terhadap perusahaan melalui penilaian pelanggan sebelumnya
- b. Pelanggan percaya dengan keamanan yang diberikan perusahaan
- c. Perusahaan selalu menanggapi komplain dari pelanggan

3. Nilai Pelanggan

Nilai Pelanggan dalam penelitian ini merupakan variabel yang digunakan untuk mengetahui persepsi pelanggan terhadap kualitas atau manfaat dari jasa yang diberikan oleh JNE Express. Dalam Demir (2020) indikator dari nilai pelanggan adalah sebagai berikut :

- a. Jasa yang diberikan perusahaan sebanding dengan uang yang dikeluarkan pelanggan
- b. Pelanggan mendapatkan jasa dari perusahaan setelah melakukan pembayaran
- c. Harga yang ditetapkan perusahaan sebanding dengan jasa yang dijualnya
- d. Harga yang ditetapkan perusahaan lebih murah dibanding perusahaan lain

3.5.2 Variabel Mediasi

Menurut Arikunto (2013) Variabel mediasi adalah variabel yang berada di antara variabel independen dan variabel dependen dalam suatu hubungan kausal. Dalam konteks analisis statistik dan penelitian, variabel mediasi menggambarkan mekanisme atau proses yang menjelaskan bagaimana atau mengapa variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Variabel mediasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pelanggan.

1. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan dalam penelitian ini adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh pelanggan terhadap kinerja yang dilakukan oleh JNE Express. Dalam Demir (2020) indikator kepuasan pelanggan yaitu sebagai berikut :

- a. Perasaan puas atas pelayanan yang diberikan karyawan
- b. Minat berkunjung kembali
- c. Kesiapan merekomendasikan

3.5.3 Variabel Terikat/ Dependent (Y)

Menurut Arikunto (2021), variabel terikat adalah variabel yang diukur atau diamati untuk melihat bagaimana perubahan dalam variabel independen berdampak padanya. Variabel terikat adalah "yang diakibatkan" atau "yang diukur" dalam analisis, sedangkan variabel independen adalah faktor yang dianggap memiliki pengaruh atau dampak pada variabel terikat. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah Loyalitas Pelanggan.

1. Loyalitas Pelanggan

Loyalitas pelanggan dalam penelitian ini adalah variabel yang digunakan untuk mengukur seberapa setia pelanggan untuk menggunakan jasa JNE Express secara terus menerus. Dalam Anandya (2021) indikator dari loyalitas pelanggan adalah sebagai berikut :

- a. Merekomendasikan pada orang lain
- b. Memberi tahu kepada orang lain jika perusahaan bagus kinerjanya
- c. Keputusan untuk selalu menggunakan jasa dari perusahaan
- d. Merasa puas dengan jasa yang diberikan oleh perusahaan dari pada jasa yang diberikan oleh perusahaan lain

3.6 Metode Analisis Data

Metode analisis data pada penelitian ini yaitu menggunakan metode PLS (*Partial Least Square*). PLS adalah metode untuk memprediksi konstruk dengan model dalam banyak faktor dan hubungan (Dewi, 2019). *Partial Least Square (PLS)*. Cara kerja PLS yaitu weight estimate untuk menghasilkan nilai skor dari variabel. Metode analisis ini memiliki dua aspek inti dalam proses pengujiannya, yaitu model pengukuran (*Measurement model*) dan model struktural (*Structural model*) (Mimi & Mulyani, 2022). Penelitian ini, peneliti menggunakan PLS-SEM dengan metode PLS-SEM *algorithm* dan *Bootstrapping*. Dalam PLS-SEM. Model dalam PLS-SEM ada dua yaitu model struktural dan model pengukuran.

1. Model Pengukuran (*Measurement Model* atau *Outer Model*)

Model pengukuran menggambarkan keterkaitan antara variabel dengan item pengukuran yang mengukurnya (Ananto et al., 2022; 17). Model pengukuran adalah proses menghitung indikator untuk membentuk terhadap variabel. Model pengukuran biasanya disebut dengan *outer model*. Proses *outer model* ini dilaksanakan untuk mengukur sebearap baik keterkaitan setiap indikator dalam menjelaskan dan merefleksikan suatu variabel dalam suatu pemodelan yang dapat dicapai dengan melakukan pengujian validitas dan reliabilitas. (Mimi & Mulyani, 2022)

a. Uji Validitas

Validitas berasal dari kata *validity* yang berarti sejauh mana ketepatan serta cermatnya suatu alat ukur didalam melakukan fungsi ukurnya. Pada literature yang lain dijelaskan jika validitas suatu tes

bisa dijelaskan bahwa kemampuan suatu tes dalam pengukuran tes untuk mengukur apa yang harusnya di ukur. Validitas instrument mempermasalahkan sejauh mana pengukuran tepat didalam mengukur apa yang hendak dilakukan pengukuran instrument dikatakan valid saat bisa mengungkap data dari variabel secara tepat tidak menyimpang dari keadaan yang sebenarnya.(Ovan Saputra, 2020)

Pada uji validitas menggunakan PLS-SEM, yaitu menggunakan nilai *Convergent Validity* dan *Discriminant Validity*.

- 1) *Convergent Validity* merupakan upaya untuk mengetahui keabsahan dari kuatnya setiap korelasi antara indikator dengan konsep atau variabelnya (Mimi & Mulyani, 2022). Validitas konvergen ditandai dengan nilai *outer loading* memiliki nilai korelasi $> 0,70$ apabila $< 0,70$ maka item pernyataan dinyatakan tidak valid dan melihat nilai AVE harus lebih besar dari 0,50, apabila $< 0,50$ maka pernyataan dinyatakan tidak valid (Musyaffi et al., 2021; 21).
- 2) AVE adalah suatu nilai yang mengukur validitas konvergen dari suatu variabel laten. Nilai AVE $> 0,5$ dapat diterima. Nilai AVE $> 0,5$ dapat diartikan lebih dari 50% *variance* dari indikator-indikator telah diserap oleh variabel lainnya. (Ananto et al., 2022; 91)
- 3) *Discriminant Validity* merupakan pengujian untuk melihat apakah dua variabel cukup berbeda satu dengan lainnya.

Apabila nilai hubungan suatu variabel terhadap variabel itu sendiri lebih besar jika dibandingkan dengan nilai hubungan variabel tersebut dengan keseluruhan variabel lainnya, maka dapat dikatakan uji validitas diskriminan sudah terpenuhi. (Mimi & Mulyani, 2022)

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas yaitu istilah yang dipakai dalam membuktikan sejauh mana suatu hasil pengukuran konsisten jika pengukuran diulang 2 kali atau lebih. Instrument dikatakan reliable saat bisa mengungkapkan data yang bisa di percaya. Tes dikatakan reliable jika skor memiliki korelasi yang lebih tinggi dengan skor sebenarnya. Menurut Wahyudin suatu instrument pengukuran dikatakan reliabel apabila instrument tersebut dapat digunakan secara berulang akan menunjukkan hasil yang sama. Reliabilitas mempertunjukkan konsistensi kuesioner terhadap jawaban responden dalam beberapa kali pengujian pada kondisi yang berbeda dengan memakai kuesioner yang sama (Ovan Saputra, 2020)

Uji Reliabilitas pada outer model dengan melakukan uji Internal Consistency Reliability dengan melihat nilai *composite reliability* dan *cronbach alpha*. Hasil pengujian *measurement model* terhadap semua konstruk menunjukkan nilai *cronbach alpha* dan *composite reliability* memiliki nilai $> 0,70$. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semua konstruk yang diukur memiliki tingkat reliabilitas yang baik (Idulfilastri, 2018; 46)

2. Model Structural (*Structural Model* atau *Inner Model*)

Model Structural adalah model yang menggambarkan keterkaitan pengaruh antara variabel penelitian atau hipotesis penelitian yang dibangun (Ananto et al., 2022; 17). Model Struktural atau *inner model* dievaluasi melalui:

a. R-Square

R-Square untuk konstruk dependen. Dalam menilai model dengan PLS-SEM, peneliti dapat memulai untuk mengecek nilai R-Square bagi setiap variabel dependen. Interpretasinya R Square dalam PLS SEM sama dengan interpretasi pada regresi pada umumnya yang memaknai kemampuan variabel. Perubahan nilai R-Square dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel independen tertentu pada variabel dependen.

b. *Indirect Effect*

Indirect Effect biasa disebut dengan pengaruh tidak langsung dalam penelitian. *Indirect Effect* bertujuan untuk menganalisis seberapa kuat pengaruh suatu variabel dengan variabel lainnya baik antara eksogen dengan endogennya. Variabel yang menghasilkan pengaruh tidak langsung ini, karena akibat dari adanya variabel mediasi atau intervening. Variabel mediasi adalah variabel yang mempengaruhi hubungan antara variabel independen dan dependen. (Darwin & Umam, 2020)

c. *T-Statistic* dan *P-Value*

Uji signifikansi dapat diketahui dengan melihat nilai *t-statistik* dan *p-values* apakah suatu hipotesis diterima atau ditolak. Uji hipotesis dinyatakan diterima apabila nilai *t-statistics* $> 1,64$ dengan *p-values* $< 0,05$. (Lengkey et al., 2020)

