

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang di gunakan pada penelitian ini merupakan penelitian asosiatif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2019:65) penelitian asosiatif merupakan suatu rumusan masalah penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Jenis hubungan dalam penelitian ini adalah sebab akibat (kausal) karena bertujuan untuk mencari pengaruh (hubungan) antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Penelitian survei yang dilakukan untuk mengumpulkan data pada penelitian ini yaitu dengan penyebaran kuisioner.

Penelitian menghimpun informasi dari responden menggunakan kuesioner sebagai metode pokok dan menggunakan jenis penelitian survei karena dalam pengumpulan data peneliti menghimpun informasi dari responden menggunakan kuesioner.

3.2 Tempat dan waktu penelitian

Dalam penelitian ini peneliti melakukan tempat penelitian di Indah Cargo Bangko kab. Merangin. Waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juli 2024 s/d Selesai.

3.3 Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2019) variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hasil tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Pada penelitian ini telah ditentukan satu variabel bebas (variabel independen) dan variabel terikat (variabel dependen).

3.3.1 Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel bebas Sugiyono (2019). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan konsumen (Y).

3.3.2 Variabel Independen (X)

Menurut Sugiyono (2019:61) variabel independen/bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen/terikat, yang menjadi variabel independen dalam penelitian ini mencari pengaruh variabel bebas: Ketepatan waktu pengiriman(X_1), Kualitas layanan(X_2), Tarif pengiriman(X_3).

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2019:126) populasi adalah generalisasi yang terdiri atas objek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh konsumen yang menggunakan jasa Indah Cargo Bangko kab. Merangin yang jumlahnya tidak diketahui.

Tabel 3.1
Daftar sampel di Kecamatan yang ada di Kabupaten Merangin

No	Kecamatan Merangin	Jumlah Penduduk	Jumlah Sampel
1	Bangko	49.211	56
2	Bangko Barat	10.990	13
3	Batang Masumai	10.869	12
4	Renah Pembarap	13.185	15
Total		84.255	96

Sumber : Badan Statistik Kab.Merangin 2024

3.4.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2019:127) menyatakan bahwa sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel dilakukan karena peneliti memiliki keterbatasan dalam melakukan penelitian baik dari segi waktu, tenaga, dana, dan jumlah populasi yang banyak. Maka peneliti harus mengambil sampel yang benar-benar refresentatif (dapat mewakili).

Adapun kriteria dalam pengambilan sampel penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2
Kriteria Sampel

No	Kriteria Sampel
1	Yang pernah memakai jasa indah cargo minimal 17 tahun ke atas
2	Sampel merupakan konsumen yang berdomisili di Bangko Kab. Merangin
3	Pernah menggunakan jasa Indah Cargo Bangko Kab. Merangin lebih dari 1 kali.

Dalam menentukan ukuran sampel maka digunakan rumus Lameshow dengan teknik penarikan sampel menggunakan *accidental sampling*. Rumus yang dipakai adalah rumus Lameshow :

$$n = \frac{Z^2 \times P \times (1-0,5)}{d^2}$$

Dimana:

n = Jumlah sampel yang dicari

Z = Tingkat kepercayaan yang dikehendaki 95% sehingga Z= (1,96)

P = Maksimal estimasi 50% (0,5)

d = tingkat kesalahan 10% (0,1)

Populasi yang terdapat dalam penelitian yaitu seluruh konsumen yang menggunakan jasa Indah Cargo Bangko kab. Merangin yang jumlahnya tidak diketahui, maksimal estimasi 50% dan tingkat kesalahan 10%, maka besarnya sampel pada penelitian ini yaitu:

$$n = \frac{(1,96)^2 \times (0,50) \times (1-0,5)}{(0,1)^2}$$

$$n = \frac{1,9208 \times 0,5}{0,01}$$

$$n = 96,04 \text{ dibulatkan menjadi } 96 \text{ orang}$$

Jadi banyaknya sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 96 orang.

3.5 Jenis data dan sumber data

3.5.1 Jenis data

Jenis data yang digunakan oleh penulis yaitu data kuantitatif, dimana data kuantitatif merupakan data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan atau scoring menurut Sugiyono (2019), data kuantitatif adalah data dari hasil penelitian yang berifat terstruktur atau berpola sehingga ragam data yang diperoleh dari sumber riset lebih mudah dibaca oleh peneliti. Jenis data bertujuan untuk mengetahui data apa yang akan digunakan dalam penelitian tersebut. Jenis data dalam penelitian ini adalah jenis data kuantitatif yang diperoleh melalui survey dan kuesioner sebagai instrument penelitian.

3.5.2 Sumber data

Sumber data dalam penelitian ini adalah:

a. Data primer

Menurut Sugiyono (2019) Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh berdasarkan

jawaban kuesioner yang dibagikan kepada seluruh responden. Menurut Sugiyono (2019:199), Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Dalam penelitian ini data primer yang digunakan adalah data persepsi konsumen berdasarkan hasil kuesioner.

b. Data sekunder

Menurut Sugiyono (2019:195) data sekunder merupakan data yang secara tidak langsung untuk dikirimkan kepada pengumpul data, dalam arti melalui media sebagai perantara. Adapun data sekunder dalam penelitian ini penulis mengumpulkan data dari artikel, jurnal, skripsi penelitian sebelumnya dan buku panduan lainnya.

3.6 Teknik pengumpulan data

Pengumpulan data yang akurat sangat penting dalam penelitian karena data membantu untuk menentukan seberapa baik suatu penelitian dilakukan. pengumpulan data merupakan usaha-usaha untuk memperoleh bahan-bahan keterangan serta kenyataan yang benar-benar dapat dipertanggung jawabkan. Karena dalam penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif maka metode pengumpulan data adalah:

- a. Studi kasus teknik ini menggunakan pencarian informasi melalui data-data dari jurnal-jurnal, buku-buku, literatur, referensi yang berkaitan dengan penelitian ini.
- b. Survey atau observasi yaitu pengumpulan data ini dengan melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang akan diteliti.

- c. Angket/kuisisioner metode yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan-pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

3.7 Instrumen Penelitian

Instrumen ialah alat untuk mengumpulkan data yang dikembangkan dengan penjabaran indikator-indikator. Menurut Sugiyono (2019:156) instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Instrument yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan atau pernyataan tertulis pada responden untuk dijawabnya.

Instrumen pada penelitian ini berupa angket, dimana terdapat 3 (tiga) variabel yaitu lingkungan kerja, kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Adapun kisi-kisi instrumental bertujuan agar penyusunan instrumen lebih sistematis mudah dikontrol dan dikoreksi. Kisi-kisi instrumen penelitian yaitu sebagai berikut :

Tabel 3.3
Kisi-kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Defenisi Operasional	Indikator	Instumen	Sumber
Kepuasan Konsumen (Y)	Kepuasan Konsumen adalah. tingkat perasaan konsumen serta membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya.	1. Kesesuaian harapan 2. Minat Berkunjung Kembali 3. Kesediaan Merekomendasikan	1-2 3-4 5-6	Indrasari (2019:92)
Ketepatan Waktu Pengiriman (X ₁)	Ketepatan waktu pengiriman adalah suatu proses pengiriman yang telah dilakukan harus sesuai dengan	1. Ketepatan waktu kedatangan barang yang telak dikirim sesuai jadwal yang telah ada 2. Ketepatan waktu	1-2 3-4	Juniariska (2020:148)

	tanggal dan hari yang ditentukan, agar tidak menjadi pemicu pelanggan untuk komplain.	pengiriman barang yang akan dikirim		
Kualitas Layanan (X_2)	Kualitas layanan adalah pelayanan perusahaan yang mana bisa mencukupi harapan customers	1. Keandalan 2. Ketanggapan 3. Jaminan 4. Empati 5. Berwujud	1-2 3-4 5-6 7-8 9-10	Cahyono et al (2020)
Tarif Pengiriman (X_3)	Tarif pengiriman adalah sejumlah uang yang dibayarkan oleh konsumen sebagai nilai tukar untuk mendapatkan manfaat dari barang/jasa yang diberikan oleh penyedia barang/jasa.	1. Keterjangkauan harga 2. Daya saing harga 3. Kesesuaian harga dengan manfaat konsumen 4. Kesesuaian harga dengan kualitas produk	1-2 3-4 5-6 7-8	Kotler dan Amstrong (2018:317)

Menurut Sugiyono (2018:167-168) setiap instrument harus mempunyai skala pengukuran salah satunya skala Likert. Skala ini banyak digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian ini jawaban terdapat setiap instrument yang menggunakan skala Likert menggunakan pembobotan seperti yang disajikan dalam tabel 3.3 berikut ini :

Tabel 3.4
Skor Jawaban Setiap Pernyataan

No	Pernyataan	Nilai
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Ragu-ragu	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Sugiyono (2018:168)

3.8 Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2018:202) dalam penelitian perlu uji instrumen yang valid dan reliabel, yaitu :

3.8.1 Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2020:175) validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Uji validitas ini dilakukan untuk mengetahui valid atau tidaknya setiap butir instrumen yang dapat diketahui dengan mengkorelasikan antara skor dari setiap butir dengan skor total nya.

Peneliti dalam mencari nilai korelasi akan menggunakan metode korelasi yang digunakan untuk menguji validitas dengan korelasi pearson product moment dengan rumus menurut Sugiyono (2020:246) adalah sebagai berikut:

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

Dimana :

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

Y = Nilai total skor

X = Skor indikator empiris penelitian

n = Sampel

Uji validitas yang digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dihitung dengan membandingkan nilai r hitung (correlated item-total correlations) dengan nilai r tabel. Jika r hitung lebih besar ($>$) dari r tabel (pada taraf signifikansi 5%) maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid. Cara melihat tabel adalah dengan melihat baris $N-3$.

3.8.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas Menurut Sugiyono (2019:121) digunakan untuk menunjukkan tingkat keandalan, keakuratan, ketelitian dan konsistensi dari indikator yang ada dalam kuesioner. Sehingga suatu penelitian yang baik selain harus valid juga harus reliabel supaya memiliki nilai ketepatan saat diuji dalam periode yang berbeda. Pengujian reliabilitas menggunakan metode koefisien reliabilitas Alpha Cornbach's. Dengan ketentuan :

- a. Jika nilai cronbach's alpha $\alpha > 0,60$ maka pertanyaan/ Pernyataan yang di cantumkan di dalam kuesioner dinyatakan terpercaya atau reliabel.
- b. Jika nilai cronbach's alpha $\alpha < 0,60$ maka pertanyaan/ Pernyataan yang di cantumkan di dalam kuesioner dinyatakan tidak terpercaya atau tidak reliabel.

3.9 Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (2018:53) definisi analisis deskriptif yaitu suatu rumusan masalah yang berkenaan dengan pertanyaan terhadap keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel maupun lebih (variabel mandiri adalah variabel yang berdiri sendiri, bukan variabel independen, karena variabel

independen selalu dipasangkan dengan variabel dependen), untuk mengetahui masing-masing kategori jawaban dari setiap deskriptif variabel, maka dapat dihitung dengan tingkat capaian responden (TCR) dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$TCR = \frac{Rs}{n} \times 100\%$$

Dimana:

TCR = Tingkat Capaian Responden

Rs = Rata-rata skor jawaban responden

n = Jumlah skor maksimum

Kriteria jawaban responden sebagai berikut :

Tabel 3.5
Tingkat Capaian Responden (TCR)

No	Kriteria	TCR (%)
1	Sangat Baik	81 – 100
2	Baik	61 – 80,9
3	Cukup Baik	41 – 60,9
4	Kurang Baik	21 – 40,9
5	Tidak Baik	0 – 20,9

Sumber : Sugiyono (2018:168)

3.9.1 Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik ini bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi linear cocok digunakan atau tidak. Bila asumsi atau syarat tidak dipenuhi akan berakibat koefisien-koefisien regresi memiliki standar error yang besar. Selain itu, bila prasyarat analisis tidak terpenuhi akan menyebabkan statistik yang dihasilkan tidak akurat. Uji asumsi klasik yang akan digunakan meliputi:

3.9.1.1 Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2021), uji normalitas dilakukan untuk memeriksa apakah dalam model regresi, suatu variabel bebas dan suatu variabel terikat atau keduanya berdistribusi normal atau tidak normal. Jika asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Untuk menguji normalitas penelitian ini menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov dengan nilai signifikan 0,05. Kriteria penilaian uji ini adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikan hasil perhitungan $>0,05$ maka data berdistribusi normal.
2. Jika nilai signifikan hasil perhitungan $< 0,05$ maka data berdistribusi tidak normal.

3.9.1.2 Uji Multikolonieritas

Menurut Ghozali (2021) uji multikolonieritas berfungsi untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Nilai tolerance yang rendah sama dengan nilai VIF (Variance Inflation Factors) tinggi, karena $VIF=1$ atau tolerance. Nilai cutoff yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai tolerance $< 0,01$ atau sama dengan $VIF > 10$.

3.9.1.3 Uji Autokorelasi

Menurut Ghozali (2021) persamaan regresi yang baik adalah yang tidak mempunyai masalah pada autokorelasi. Apabila berautokorelasi maka tidak baik untuk dijadikan sebagai prediksi. Uji Durbin-watson (DW) digunakan untuk menentukan ada atau tidaknya masalah autokorelasi, sehingga terdapat ketentuan:

tidak terjadi autokorelasi jika DW berada diantara -2 dan +2 atau $-2 < DW < 2$ dan jika terjadi autokorelasi positif jika DW dibawah -2 ($DW < -2$).

3.9.1.4 Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2021) Uji heteroskedastisitas adalah untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika varians berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Cara untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Dasar analisisnya adalah :

- a. Apabila terdapat pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- b. Apabila tidak terdapat pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.9.2 Uji Regresi Linier Berganda

Menurut Ghozali (2021:8), analisis regresi linear berganda adalah suatu metode statistik untuk menguji pengaruh beberapa variabel independent terhadap suatu variabel dependen. Tujuan menggunakan Teknik analisis regresi linear berganda adalah untuk mengetahui adanya pengaruh atau hubungan secara linier antara variabel independent dengan variabel dependen. Adapun bentuk model yang akan diuji dalam penelitian ini yaitu:

$$Y = \alpha + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3 + \varepsilon$$

Dimana :

Y = Kepuasan Konsumen

α = Konstanta

B_1 = Koefisien Regresi Ketepatan Waktu Pengiriman

B_2 = Koefisien Regresi Kualitas Layanan

B_3 = Koefisien Regresi Tarif Pengiriman

X_1 = Ketepatan Waktu Pengiriman

X_2 = Kualitas Layanan

X_3 = Tarif Pengiriman

ε = Standar Error

3.9.3 Uji-t

Menurut Ghozali (2021:148), tujuan dari uji t adalah untuk melihat seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Pengujian ini merupakan dasar dalam pengambilan keputusan untuk menerima atau menolak hipotesis di dalam penelitian dengan adanya pertimbangan dari signifikansi konstanta dari setiap variabel independen, dengan rumus :

$$t_o = \frac{b_i}{s_{b_i}}$$

Dimana :

b_i = Koefisien regresi X_1

s_{b_i} = Koefisien standar atas koefisien regresi X_1

t_o = Nilai yang dihitung/ diobservasi

Kriteria Pengujian :

Ho ditolak : Jika $t_o > t_{\text{tabel}}$ atau $-t_o < -t_{\text{tabel}}$

Ho diterima : Jika $t_o < t_{\text{tabel}}$ atau $-t_o > -t_{\text{tabel}}$

Dalam penelitian ini digunakan taraf signifikan 5%.

3.9.4 Uji Simultan (uji F)

Menurut Ghozali (2021), uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan ke dalam model memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. H_0 yang hendak diuji adalah apakah semua parameter dalam model sama dengan nol, artinya apakah suatu variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen. Apabila α sebesar 0,05 maka pengujian F adalah :

Jika $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$; maka H_0 ditolak

Jika $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$; maka H_0 diterima

3.9.5 Koefisien Determinan (*R-Square*)

Menurut Ghozali (2021) koefisien determinasi (R^2) berfungsi untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol sampai dengan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Rumus :

$$R^2 = \frac{ESS}{TSS}$$

Dimana :

ESS = Explained Sum Square (Jumlah kuadrat yang jelas)

TSS = Total Sum Square (Jumlah total kuadrat)

Besarnya koefisien determinasi ganda (Adjusted R Square) atau R^2 berada diantara 0 dan 1 atau $0 < R^2 < 1$. Semakin besar R^2 yang diperoleh dari hasil perhitungan (mendekati satu), maka dapat dikatakan bahwa sumbangan dari variabel independen terhadap variabel dependen semakin besar. Sebaliknya jika R^2 semakin kecil (mendekati nol), maka dapat dikatakan bahwa sumbangan dari variabel independen terhadap variabel dependen semakin kecil.