# BAB III

# METODOLOGI PENELITIAN

* + - 1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Sugiyono (2019: 14) penelitian kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif / statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh variabel kualitas layanan, citra merek*, dan customer value* terhadap Kepuasan pengguna.

* + - 1. Waktu dan Tempat Penelitian

Tempat

Penelitian ini akan di laksanakan di Kota Surakarta dengan lokasi penelitian pada pengguna jasa pengiriman J&T Express Cabang Serengan Kota Surakarta di Jl. Yos Sudarso No. 322, Serengan, Kec. Serengan, Kota Surakarta, Jawa Tengah 57155

Waktu

Adapun waktu penelitian disesuaikan dengan pencapaian data dan informasi yang dibutuhkan peneliti, yang dilaksanakan selama kurang lebih 3 (tiga) bulan yaitu pada bulan Oktober 2021– Desember 2021.

* + - 1. Populasi, Sampel, dan Teknik *Sampling*

Populasi

Menurut Sugiyono (2019: 126) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek / subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang berdomisili di Kota Surakarta yang mengetahui tentang jasa pengiriman khususnya J&T Express Cabang Serengan dengan jumlah populasi 4.600 orang selama 3 bulan.

Sampel

Sugiyono (2019: 127) sampel adalah sebagian dari populasi dengan ciri-ciri tertentu. Di mana, tidak semua anggota populasi dapat diteliti dikarenakan waktu yang terbatas, tenaga dan dana. Sehingga, peneliti menggunakan sampel yang diambil dari populasi dengan ciri-ciri sampel yang telah ditetapkan oleh peneliti.

Penentuan jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan teknik Slovin, rumus dan perhitungan sederhana dalam menentukan sampel (Sugiyono, 2019: 88) yaitu:

n = N

1+N(e)2

Keterangan :

n = Ukuran sampel/jumlah responden

N = Ukuran populasi

e = Presentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir; e = 0,1 dalam rumus Slovin ada ketentuan sebagai berikut :

Nilai e = 0,1 (10%) untuk populasi dalam jumlah besar

Nilai e = 0,2 (20%) untuk populasi dalam jumlah kecil

Rentang sampel yang dapat diambil dari teknik Slovin yaitu antara 10-20% dari populasi penelitian. Jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 4.600 pengguna jasa, sehingga presentase kelonggaran yang digunakan adalah 10% dan hasil perhitungan dapat dibulatkan untuk mencapai kesesuaian. Maka jumlah penelitian ini sebagai berikut:

n = 4.600

1+ 4.600 (10%)2

 = 99,78 = 100 responden

Dengan demikian peneliti yakin bahwa tingkat kepercayaan 99,78. Jadi sampel yang diambil sebesar 100 responden.

Teknik Sampling

Terdapat teknik dalam pengambilan sampel untuk melakukan penelitian. Teknik sampel merupakan teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat beberapa teknik sampling yang digunakan (Sugiyono, 2019: 81). Dalam penelitian ini, peneliti memilih teknik pengambilan *Purposive Sampling*.

Dimana peneliti secara sengaja menggunakan pertimbangan pribadi dalam memilih anggota populasi yang dianggap sesuai dalam memberikan informasi yang dibutuhkan peneliti. Adapun kriteria yang harus dimiliki untuk menjadi sampel dalam penelitian ini adalah responden yang menggunakan jasa &T Express cabang Serengan minimal > 2 kali dalam kurun waktu Oktober 2021 – Desember 2021

* + - 1. Sumber Data

Data Primer

 Sugiyono (2019: 196) data primer adalah sumber yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Teknik pengumpulan data primer yang diperoleh secara langsung melalui pengisian kuesioner oleh pengguna jasa J&T Express Cabang Serengan Kota Surakarta.

Data Sekunder

 Sugiyono (2019: 196) data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah bahan pustaka, literatur, penelitian terdahulu, buku, jurnal, artikel serta situs atau sumber lain yang mendukung.

* + - 1. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam sebuah penelitian, sebab tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data yang akurat, sehingga tanpa mengetahui teknik pengumpulan data peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar yang ditetapkan (Sugiyono, 2019: 224). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode observasi, dokumentasi, kuesioner, wawancara, dan studi pustaka.

Observasi

Salah satu teknik yang dapat digunakan untuk menemukan dan menyelidiki perilaku nonverbal adalah dengan menggunakan teknik observasi. Sugiyono (2019: 229), observasi merupakan suatu metode perolehan data yang memiliki karakteristik tertentu dibandingkan dengan metode lainnya. Pengamatan tidak hanya berlaku untuk manusia, tetapi juga untuk objek alam lainnya. Melalui observasi, peneliti dapat belajar tentang perilaku dan pentingnya. Pengamatan dalam survei ini didasarkan pada pengamatan langsung di lapangan untuk memahami situasi aktual J&T Express Cabang Serengan Surakarta.

Dokumentasi

Sugiyono (2019: 476) dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Metode dokumentasi ini dapat merupakan metode utama apabila peneliti melakukan pendekatan analisis isi (*contens analysis*).

Wawancara

Menurut Sugiyono, (2019: 140) wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (interview) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (interviewe) untuk memberikan jawaban atas pertanyaan yang diberikan. Wawancara menjadi salah satu teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian.

Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara langsung terhadap pengguna jasa J&T Express cabang Serengan.

Kuesioner

Sugiyono (2019: 142) Kuesioner atau sering disebut dengan survei, adalah suatu metode pengumpulan data dengan cara mengajukan atau menanyakan kepada responden serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden. Dalam penelitian ini, kuesioner digunakan dalam skala likert. Skala Likert adalah skala yang menggunakan beberapa pertanyaan untuk mengukur perilaku individu dengan menjawab lima poin pilihan untuk setiap pertanyaan yang melakukan survei kepuasan.

Pernyataan dalam kuesioner dibuat dengan memberikan skor dalam masingmasing jawaban responden dengan skala Likert berisi 5 tingkatan preferensi jawaban sebagi berikut:

5 skor untuk mewakili jawaban “Sangat Setuju” (SS)

4 Skor untuk mewakili jawaban “Setuju” (S)

3 skor untuk mewakili jawaban “Netral” (N)

2 Skor untuk mewakili jawaban “Tidak Setuju” (TS)

1 Skor untuk mewakili jawaban “Sangat Tidak Setuju” (STS)

* + - 1. Definisi Operasional Variabel

Sugiyono (2019: 39) mengemukakan bahwa variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan. Variabel Independen terdiri dari Kualitas Layanan (X1), Citra Merek (X2) dan *Customer Value* (X3). Variabel Independen adalah Kepuasan Pengguna.

Tabel III. 1

Definisi Operasional Variabel

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Variabel | Definisi Operasional | Indikator | Pernyataan |
| Kepuasan Pelanggan (Y) | Kepuasan pengguna adalah ungkapan seseorang yang telah menggunakan jasa dan produk sehingga merasa puas atas layanan yang diberikan.  | 1) Kesesuian harapan2**)** Minat Berkunjung Kembali3) Kesediaan MerekomendasiNurhalimah dan Nurhayati (2019: 2)  | 1) Harga yang ditetapkan J&T Express sesuai dengan harapan konsumen.2) Pengiriman barang yang dilakukan oleh J&T Express cepat dan tepat waktu sesuai dengan estimasi pengiriman3) Saya bersedia menggunakan kembali jasa J&T Express 4) Saya tidak akan beralih ke jasa pengiriman jasa yang lain 5) Saya bersedia untuk merekomendasikan jasa J&T Express kepada orang lain6) J&T Express pilihan utama dalam menggunakan pengiriman jasa |
| Kualitas Layanan (X1) | Kualitas layanan adalah tindakan dan kemampuan atas tingkat keunggulan yang dilakukan dengan segala upayauntuk memberikan layanan dengan kualitas terbaik kepada konsumen. | 1) Kehandalan (r*ealiability*) 2) Daya Tanggap (*responsiveness*)3) Jaminan *(Assurance)*4) Bukti Fisik / Berwujud *(tangibles).**5)*Empati *(Empathy)*Haeriah dan Rahayu (2018: 59) | 1) J&T Express mampu menjaga keamanan barang yang dikirim2) J&T Express mampu melayani pengguna dengan cepat3) J&T Express mampu menanggapi keluhan pengguna dengan cepat 4) J&T Express memberikan informasi secara jelas dan mudah dipahami selama bertransaksi 5) J&T Express memberikan jaminan atas kehilangan dan kerusakan paket yang dikirimkan6) J&T Express mampu memberikan perhatian yang baik secara personal/individu  |
| Citra Merek (X2) | Citra merek adalah suatu kesan dan pandangan pelanggan atas sebuah pertimbangan tentang evaluasi masing-masing merek. | 1. Citra pembuat (*corporate image*)
2. Citra pembuat (*corporate image*)
3. Citra produk (*product image*)

Rusmahafi dan Wulandari (2020: 70) | 1) J&T Express dapat merespon dengan baik permintaan ataupun keluhan pengguna 2) Warna, Logo dan Tagline J&T Express mudah diingat dan dikenali3) Merek jasa pengiriman J&T Express melayani semua segmen4) Kemudahan berkirim paket melalui layanan gratis jemput paket ditempat menjadi gaya hidup penguna J&T Express 5) Layanan merek jasa pengiriman J&T Express dikenal peduli dengan kebutuhan konsumen6) Merek J&T Express memberikan manfaat berupa kemudahan berkirim paket |
| *Customer Value* (X3) | *Customer Value* adalah Seberapa berharga produk bagi pelanggan. Perbedaan antara keuntungan yang dirasakan dan biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan keuntungan dari produk.  | 1) Nilai Emosional (*Emotional value*)2) Nilai Sosial (*Social value*)3) Nilai Kualitas/ Performa Jasa (*Quality/performance value)*4) Nilai Biaya (*Price/Value Of money*) Usvela *et al*. (2019) | 1) Saya senang dengan pelayanan yang diberikan J&T Express2) J&T Express memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna 3) J&T Express mampu memberikan kesan baik kepada pengguna4) Manfaat yang diberikan J&T Express sesuai harapan pengguna5) Harga yang diberikan J&T Express terjangkau 6) J&T Express keringanan biaya pengiriman (gratis ongkir) |

* + - 1. Uji Instrumen Penelitian

Sebelum digunakan pada penelitian sesungguhnya, kuesioner harus diuji terlebih dahulu. Uji instrumen dilakukan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas suatu instrumen. Dari uji coba tersebut dapat diketahui kelayakan dari instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data dari responden. Baik tidaknya instrumen yang digunakan akan berpengaruh terhadap hasil penelitian. Dengan ini diharapkan hasil penelitian akan menjadi *valid* dan *reliabel* dengan menggunakan bantuan komputer SPSS *Statistic 23.*

1. Uji validitas

Uji validitas adalah uji dilakukan untuk memastikan kemampuan sebuah skala untuk mengukur konsep yang dimaksudkan. Manfaat dari uji validitas yaitu untuk mengetahui apakah item-item yang ada dalam kuesioner benar-benar mampu mengungkapkan dengan pasti apa yang diteliti.

Pengukuran dikatakan valid jika mengukur tujuannya dengan nyata atau benar (Hartono, 2013: 146).



Keterangan:

rxy = Koefisien korelasi

n = Jumlah responden

ΣXY = Jumlah hasil perkalian skor butir dengan skor total

ΣX = Jumlah skor butir

ΣX2 = Jumlah skor butir kuadrat

ΣY = Jumlah skor total

ΣY2 =Jumlah skor total kuadrat

Dari perhitungan tersebut dapat diketahui validitas masing-masing butir pernyataan. Maka apabila nilai r hitung > r tabel, berarti pernyatan tersebut valid dan apabila nilai r hitung < r tabel, berarti pernyatan tersebut tidak valid.

Tabel III. 2

Hasil Uji Validitas

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Pernyataan | rhitung | rtabel | Keterangan |
| Kepuasan Pengguna |
| Pernyataan 1 | 0,758 | 0,444 | Valid |
| Pernyataan 2 | 0,848 | 0,444 | Valid |
| Pernyataan 3 | 0,882 | 0,444 | Valid |
| Pernyataan 4 | 0,635 | 0,444 | Valid |
| Pernyataan 5 | 0.778 | 0,444 | Valid |
| Pernyataan 6 | 0.831 | 0,444 | Valid |
| Kualitas Layanan |
| Pernyataan 1 | 0,689 | 0,444 | Valid |
| Pernyataan 2 | 0,776 | 0,444 | Valid |
| Pernyataan 3 | 0,656 | 0,444 | Valid |
| Pernyataan 4 | 0,838 | 0,444 | Valid |
| Pernyataan 5 | 0,885 | 0,444 | Valid |
| Pernyataan 6 | 0,750 | 0,444 | Valid |
| Citra Merek |
| Pernyataan 1 | 0,769 | 0,444 | Valid |
| Pernyataan 2 | 0.644 | 0,444 | Valid |
| Pernyataan 3 | 0,827 | 0,444 | Valid |
| Pernyataan 4 | 0,868 | 0,444 | Valid |
| Pernyataan 5 | 0,735 | 0,444 | Valid |
| Pernyataan 6 | 0,703 | 0,444 | Valid |
| *Customer Value* |
| Pernyataan 1 | 0,776 | 0,444 | Valid |
| Pernyataan 2 | 0,727 | 0,444 | Valid |
| Pernyataan 3 | 0,780 | 0,444 | Valid |
| Pernyataan 4 | 0,727 | 0,444 | Valid |
| Pernyataan 5 | 0,743 | 0,444 | Valid |
| Pernyataan 6 | 0,708 | 0,444 | Valid |

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2022

Berdasarkan tabel di atas, dari 20 responden J&T Express cabang Serengan Kota Surakarta seluruh instrumen yang valid karena rhitung ≥ rtabel (0,444). Maka diketahui bahwa 24 item pernyataan yang diajukan 20 responden dengan minimum indeks validitas 0,444, dinyatakan valid karena rhitung ≥ rtabel sehingga 24 item pernyataan tersebut dapat digunakan sebagai kuesioner penelitian.

1. Uji Realiablitas

Realiblitas menunjukkan konsistensi dan stabilitas dari suatu skor (Skala pengukuran) / kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2015: 45). Hasil pengukuran dapat dipercaya bila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subyek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama, selama aspek yang diukur tidak berubah. Untuk mengukur reliabilitas dari instrumen penelitian ini dilakukan dengan Cronbach’s Alpha.Yang rumusnya sebagai berikut :



Keterangan :

r11 : Nilai reliabilitas

∑Si : Jumlah varians skor tiap-tiap item

St : Varians total

k : Jumlah item

Tabel III. 3

Hasil Uji Reliabilitas

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Variabel | Cronbach’s Alpha | Kriteria | Keterangan |
| Kepuasan Pengguna | 0,875 | Cronbach’s Alpha > 0,60 | Reliabel |
| Kualitas Layanan | 0,860 | Reliabel |
| Citra Merek | 0,850 | Reliabel |
| *Customer Value* | 0,821 | Reliabel |

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2022

 Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa Kepuasan pengguna, kualitas layanan, citra merek dan *customer value* memiliki nilai koefisien reliabilitas yang lebih tinggi daripada Crobanch’s Alpha yang disyaratkan yaitu sebesar 0,60. Dapat dikatakan semua konsep pengukur masing-masing variabel dari kuesioner diterima yang berarti kuesioner penelitian ini merupakan kuesioner reliabel atau handal.

* + - 1. Teknik Analisis Data

Uji Asumsi Klasik

* 1. Uji Normalitas Data

 Ghozali (2018: 161) uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Model regresi yang baik adalah regresi yang distribusi normal atau mendekati normal. Untuk menguji normalitas dalam penelitian ini menggunakan menggunakan uji statistik nonparametrik *Kolmogorov Smirnov* (*K-S*). Pedoman pengambilan keputusan tentang data tersebut mendekati atau merupakan distribusi normal berdasarkan Uji *K-S* dapat dilihat dari:

* Jika nilai *Sig*. atau signifikan normal atau probabilitas < 0,05 maka data tidak berdistribusi normal.
* Jika nilai *Sig*. atau signifikan normal atau probabilitas > 0,05 maka data berdistribusi normal.
	1. Uji Multikolinearitas

 Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas atau independen (Ghozali, 2018: 107). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen.

 Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *variance inflation factor* (VIF) dan *toleranc*e. Suatu model regresi yang bebas multikolinearitas adalah yang mempunyai nilai VIF(1). Jika nilai VIF > 10 dan nilai tolerance.

* 1. Uji Heteroskesdastisitas

 Ghozali (2018: 137) Uji heteroskesdasitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah yang memenuhi syarat homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk menguji heterokedastisitas menggunakan uji Glenjer, ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dilihat dari probabilitas signifikansinya, jika nilai signifikansinya diatas tingkat kepercayaan 5% maka dapat disimpulkan tidak mengandung adanya heteroskedastisitas

* + - 1. Analisis Regresi Berganda

Teknik analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik analisis regresi berganda. Pada penelitian ini, analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel kualitas layanan, citra merek dan *customer value* terhadap variabel Kepuasan pelanggan dalam J&T Express. Fungsi model ini disusun sebagai berikut:

**Y = α + β1 X1 + β2 X2 + β3 X3 + e**

Keterangan:

Y = Kepuasan Pengguna

α = Konstanta

β1 = Koefisien Regresi dari Kualitas Layanan

β2 = Koefisien Regresi dari Citra Merek

β3 = Koefisien Regresi dari *Customer Value*

X1 =Kualitas Layanan

X2 = Citra Merek

X3 = *Customer Value*

e = *Error*/ variabel pengganggu

* + - 1. Uji Hipotesis

Uji F

 Imam Ghozali (2019: 98), uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

 Statistik uji yang digunakan pada pengujian simultan uji *F* dengan rumus sebagai berikut:



Keterangan:

*F* = Nilai F*hitung*

*R*² = Koefisien Korelasi yang telah ditentukan

*k* = Jumlah Variabel Bebas

 n **=** Jumlah Anggota Sampel

1. Merumuskan hipotesis untuk masing-masing kelompok :
* Ho: β1 =β2 =β3 =0;Berarti tidak ada pengaruh antara variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat.
* Ha: β1≠β2 ≠β3 ≠0; Berarti ada pengaruh antara variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat.
1. Menentukan tingkat signifikan yaitu sebesar 5% (0,05).
2. Kriteria pengujian :
3. H0 akan diterima jika nilai signifikan lebih besar dari 0,05
4. H0 akan ditolak jika nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 atau dengan cara lain sebagai berikut:
5. Jika Fhitung > Ftabel maka H0 ditolak
6. Jika Fhitung < Ftabel maka H0 diterima
7. Keputusan pengujian :

Nilai F hitung diperoleh kemudian dibandingkan dengan F tabel apabila Ho ditolak berarti ada pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen.

Gambar III. 1

 Kurva Normal Uji F

Uji t

Untuk menguji kebenaran hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini pengujian dilakukan menggunakan uji t. Imam Ghozali (2018: 99), uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen.

* + - * 1. Merumuskan hipotesis untuk masing-masing kelompok
1. Ho: β = 0 →tidak ada pengaruh antara variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat.
2. Ha: β≠ 0→ada pengaruh antara variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat
	* + - 1. Menentukan tingkat signifikan yaitu sebesar 5% (0,05)

Menghitung nilai thitung digunakan rumus

Thitung = b

Sb

* + - * 1. Kriteria pengujian:
* Jika -t tabel ≤ t hitung ≤ t tabel maka H0 diterima
* Jika -t hitung < -t tabel atau t hitung > t tabel, maka H0 ditolak
	+ - * 1. Keputusan pengujian:
* Jika signifikansi ≥ 0,05 maka H0 diterima. Variabel tersebut tidak berpengaruh terhadap variabel dependen
* Jika signifikansi < 0,05 maka H0 ditolak. Variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

Gambar III. 2

Kurva Normal Uji t

Uji Koefisien Determinasi (R2)

 Koefisien determinasi mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen dengan nilai antara nol sampai satu (0<R²< 1). Nilai adjusted R² yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu menunjukkan bahwa variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2018 :97).