

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang pencarian data, tafsiran data dan hasilnya menggunakan angka (Suharsimi, 2013). Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif atau survei yang merupakan pemaparan penelitian berdasarkan kejadian di lapangan atau wilayah tertentu.

3.2 Populasi dan sampel

3.2.1. Populasi

Populasi adalah jumlah keseluruhan dari unit analisis yang ciri-cirinya akan diteliti. Adapun pengertian populasi menurut Sudjana (1996:6) adalah “Totalitas semua nilai yang mungkin, hasil menghitung atau pengukuran kuantitatif maupun kualitatif dari pada karakteristik tertentu mengenai sekumpulan objek yang lengkap dan jelas yang ingin dipelajari sifat-sifatnya”.

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh konsumen yang melakukan pengiriman barang atau jasa di JNE.

3.2.2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik sampling adalah merupakan pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan. Pada penelitian ini menggunakan teknik

Maximum Likelihood Estimation yaitu sampel besarnya antara 100-200 sampel (Ghozali, 2014).

Penelitian ini populasinya tidak terbatas oleh karena itu, jumlah sampel pada penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Islam Indonesia yang pernah menggunakan jasa layanan jne pada 1 tahun terakhir. Hair et al. (1998) dalam Sugiyono (2009) menyarankan bahwa ukuran sampel minimum adalah sebanyak 5-10 observasi untuk setiap estimated parameter, sehingga sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 25 item x 5. Jadi, jumlah minimal sampel yang digunakan adalah 125 responden.

3.3 Jenis Data

Data primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh peneliti secara langsung dari responden. Teknik pengumpulannya seperti observasi dan interview (langsung dan tidak langsung) (Supriyanto, 2009). Sampel yang diambil pada penelitian ini adalah sebagian pengguna JNE.

3.4 Teknik pengumpulan data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- Wawancara (*Interview*)

Wawancara dilakukan langsung kepada responden atau pemilik perusahaan dagang yang masing-masing dijadikan responden dalam penelitian ini wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang ingin diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit (Sugiyono, 2012).

- Observasi

Pengumpulan data dalam penelitian dengan cara pengamatan dan pencatatan secara langsung pada obyek penelitian untuk memperoleh data-data yang akan nantinya di perlukan untuk penelitian ini.

- Kuisisioner

Kuisisioner (angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi beberapa pertanyaan atau pernyataan secara tertulis kepada responden untuk di jawab (Sugiyono, 2012).

Kuisisioner yang dibagikan diukur dengan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena social. Variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian dijadikan sebagai titik tolak untuk penyusunan item-item yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan (Sugiyono, 2012). Dari pernyataan yang diberikan pada penelitian ini Responden diminta untuk menilai tingkat kualitas pada perusahaan penyedia layanan logistik sehubungan dengan indikator yang ada pada penelitian ini dan penerapan item manajemen kualitas pada skala lima skala likert masing-masing mempunyai bobot nilai 1 sampai 5,

dengan penjabaran sebagai berikut:

- Sangat setuju = bobot nilai 5
- Setuju = bobot nilai 4
- Netral = bobot nilai 3
- Tidak setuju = bobot nilai 2

Sangat tidak setuju = bobot nilai 1

3.5 Variabel Penelitian

Menurut Sugiono (2013) variabel penelitian adalah suatu hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi mengenai hal yang diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya. Menurut Hatch dan Fardhany (1987, dan Sugiono, 2013), secara teoritis variabel dapat didefinisikan sebagai atribut suatu obyek yang mempunyai variasi satu orang dengan yang lain atau satu obyek dengan obyek yang lain. Pada penelitian ini menggunakan dua variabel, yaitu:

- Variabel Dependen (Y) merupakan variabel yang menjadi pusat perhatian untuk peneliti (Ferdinand, 2006). Dalam penelitian ini variabel dependennya adalah *Satisfaction*(Y)
- Variabel Independen (X) adalah variabel independen dalam penelitian ini adalah *Perception of Order Placement Activities* (X1), *Perception of Order Receipt* (X2)

3.6 Definisi Operasional Variable

Operasionalisasi variabel adalah suatu cara untuk mengukur suatu konsep yang dalam hal ini terdapat variabel-variabel yang langsung mempengaruhi dan dipengaruhi, yaitu variabel yang dapat menyebabkan masalah-masalah lain terjadi dan atau variabel yang situasinya dan kondisinya tergantung variabel lain. Sesuai dengan judul skripsi yaitu “ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN LOGISTIK TERHADAP KEPUASAN” maka terdapat dua variabel penelitian yaitu:

1. Perception Order Placement sebagai variable independen (X)
2. Perception Order Receipt dan Satisfaction sebagai variable intervening dan variable dependen (Z dan Y)

Untuk mengukur variabel bebas dan terikat, dilakukan penyebaran angket kepada sejumlah responden. Angket tersebut disusun berdasarkan indikator-indikator yang digunakan untuk melihat apakah kualitas layanan logistik memiliki pengaruh terhadap kepuasan. Kedua variabel penelitian dapat dijabarkan dalam beberapa variabel penelitian dan indikator seperti dijabarkan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 1: variabel penelitian dan indikator

No	Variable penelitian	Definisi Operasional	Indikator
1	<i>Satisfaction</i> (variabel dependen)	Kepuasan pelanggan adalah ukuran seberapa baik layanan, produk, dan pengalaman yang di berikan untuk memenuhi harapan segmen.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Akurasi pemesanan 2. Kondisi pesanan 3. Penanganan perbedaan pesanan
2	<i>Perception of Order Placement</i> (variable independen)	<p>Komponen penempatan pesanan mencakup persepsi interaksi dengan anggota perusahaan ketika pelanggan melakukan pemesanan.</p> <p>Tahap ini mencakup apa yang secara tradisional disebut sebagai ketersediaan (Bienstock, Mentzer, dan Bird 1997; Mentzer, Gomes, dan Krapfel 1989)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kualitas kontak personel • Jumlah rilis pesanan • Kualitas informasi pemesanan • Prosedur pemesanan

3	<i>Perception of Order Receipt</i> (variable intervening)	Menilai bagaimana layanan diberikan. Ini merujuk pada aspek tidak berwujud dan dalam dimensi ini produksi dan konsumsi yang sering di anggap sebagai property jasa yang membedakannya. Secara tradisional disebut sebagai kondisi pesanan atau pemenuhan pesanan (mis., Beinstock, Mentzer, dan Bird 1997; Handfield dan Nichols 1999).	<ul style="list-style-type: none"> • Akurasi pemesanan • Kondisi pesanan • Kualitas Pesanan • Ketepatan Waktu • Penanganan Perbedaan Pesanan
---	---	--	---

Pengukuran variabel di adopsi oleh John T.Mentzer, Daniel J. Flint, & G. Tomas M.Hult (2001)

3.7. Uji Validitas

Menurut Ghozali (2012:52), uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Jadi validitas ingin mengukur apakah pertanyaan dalam kuesioner tersebut benar-benar dapat mengukur atau mewakili apa yang hendak kita ukur. Uji signifikansi dilakukan dengan cara membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk *degree of freedom* (df)= $n-2$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel. Untuk menguji apakah masing-masing indikator valid atau tidak, dapat dilihat dalam tampilan *output Cronbach Alpha* pada kolom *Correlated Item-Total Correlation*. Jika r hitung lebih besar dari r tabel dan nilai positif maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid.

Selanjutnya untuk mengetahui valid tidaknya suatu item dengan membandingkan data tersebut dengan r kritis. Menurut Sugiyono (2006) menyatakan bahwa:

“Item yang mempunyai korelasi yang positif dengan kriterium (skor total) serta korelasi yang tinggi menunjukkan item tersebut mempunyai validitas yang tinggi pula. Biasanya syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat adalah kalau $r = 0,3$ ” dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Apabila nilai indeks validitas suatu alat test >0.30 maka alat test tersebut dinyatakan valid
2. Apabila nilai indeks validitas suatu alat test <0.30 maka alat test tersebut dinyatakan tidak valid

3.8. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dapat menunjukkan seberapa jauh instrumen dapat memberikan sebuah hasil yang konsisten walaupun pengukuran dilakukan lebih dari satu kali. Menurut Suharsimi Arikunto (2006) “reliabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data”. Pengujian reliabilitas instrumen dengan rentang skor 1-5 menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Menurut Suharsimi Arikunto (2006) “rumus *alpha* digunakan untuk mencari reliabilitas instrumen yang skornya bukan 1 dan 0, misalnya angket atau soal bentuk uraian”. Adapun rumus yang dipakai dalam uji reliabilitas ini adalah:

$$r_1 = \frac{k-1}{k} \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma^2} \right)$$

Keterangan :

r_1 = reliabilitas instrumen

k = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varians butir

σ^2 = varians total

Dengan *degree of freedom* (df) = (n-2) dan = 0,70, maka :

1. Jika r_{alpha} positif dan $r_{tabel} > r_{alpha}$, maka kuisioner sebagai alat ukur handal/reliable.
2. Jika r_{alpha} positif dan $r_{tabel} \leq r_{alpha}$, maka kuisioner dinyatakan tidak reliable.

Menurut Ghozali (2012:47), reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran reliabilitas pada penelitian ini dapat dilakukan dengan dua cara yaitu:

1. *Repeated measure* atau pengukuran ulang: di sini objek penelitian akan disodori soal yang sama pada waktu yang berbeda, dan kemudian dilihat apakah jawabannya sama atau tidak.
2. *One Shot* atau pengukuran sekali saja: di sini pengukurannya hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. SPSS memberikan fasilitas ini untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Suatu konstruk atau variabel dinyatakan reliabel jika memberikan nilai

Cronbach Alpha > 0.70

3.9. Pengujian Asumsi Klasik

3.9.1. Uji Normalitas

Uji normalitas ini dilakukan dengan tujuan dalam model untuk menguji apakah dalam model regresi variabel independen dan variabel dependen memiliki distribusi normal atau tidak. Menurut Ghozali (2006), uji normalitas dapat dilakukan dengan analisis grafik, yaitu dengan melihat grafik histogram dan

grafik P-Plot yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal, dasar pengambilan keputusan:

1. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Selain itu dapat juga dilakukan dengan analisis statistik, yaitu dengan melihat uji statistik Non-Parametrik Kolmogorov-Smimov. Apabila hasil atau nilai *Kolmogorov-Smimov* dan nilai *Asymp.sig (2-tailed)* atau probabilitasnya di atas 0,05 maka data telah memenuhi asumsi normalitas.

3.9.2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2011). Cara untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik plot. Apabila terdapat pola tertentu, seperti yang ada membentuk pola tertentu (bergelombang, melebar kemudian titik-titik menyempit) maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.

3.9.3. Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2011), uji multikolinearitas ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Jika terjadi korelasi, maka dinamakan terdapat multikolinieritas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Identifikasi secara statistik ada atau tidaknya gejala multikolinieritas dapat dilakukan dengan menghitung nilai *Variable Inflation Factor* (VIF), apabila nilai VIF kurang dari 10 maka dapat disimpulkan tidak terjadi gejala multikolinieritas.

3.8. Teknik Pengujian Hipotesis

3.8.1 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji-T)

Uji T bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen dengan dependen secara parsial. Untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen digunakan uji t. Pengujian koefisien regresi parsial atau uji t digunakan untuk menguji apakah hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima atau tidak dengan mengetahui apakah variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen. Adapun prosedurnya sebagai berikut :

- a. Menentukan H_0 dan H_a (hipotesis nihil dan hipotesis alternatif)
- b. Dengan melihat hasil print out computer program SPSS 16.0, diketahui nilai t-hitung dengan nilai signifikansi nilai-t.
- c. Jika signifikansi nilai $t < 0,05$ maka ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.
- d. Jika signifikansi nilai $t > 0,05$ maka tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Artinya :

- 1) Jika Sig / Probabilitas $> 0,05$ H_0 diterima.

2) Jika Sig / Probabilitas < 0,05 Ho ditolak.

3.8.2 Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji-F)

Untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen digunakan uji F yaitu dengan memperhatikan signifikansi besaran F pada output perhitungan pada tingkat alfa (α) = 5%. Dengan syarat apabila besaran F signifikan (signifikansi $F \leq 0,05$) maka terdapat pengaruh antara semua variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian koefisien regresi simultan atau uji F digunakan untuk menguji apakah hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima atau tidak dengan mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama (simultan) mempengaruhi variabel dependen. Dalam penelitian ini pengujian hipotesis secara simultan dimaksud untuk mengukur besarnya pengaruh *Perception of Order Placement*, *Perception of Order Receipt* dan *Satisfaction*

3.8.3 Regresi Linier Berganda

Analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah analisis regresi linier berganda. Analisis regresi linear berganda merupakan analisis untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (independen) yang jumlahnya lebih dari satu terhadap satu variabel terikat (dependen). Model analisis regresi linear berganda digunakan untuk menjelaskan hubungan dan seberapa besar pengaruh variabel-variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen). Regresi digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Pada penelitian ini persamaan regresi linear berganda adalah:

1) Untuk menguji H1 menggunakan rumus:

$$ZX_2 = a + b_1 X_1$$

Sumber : (Imam Ghozali, 2013)

Keterangan:

α = Konstanta

β_1 = Koefisien

X_1 = *Perception of Order Placement Activities*

ε = Kesalahan estimasi

2) Untuk menguji H1 dan H2 menggunakan rumus:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Keterangan:

'Y = Satisfaction

a = Konstanta

b_1, b_2 = Koefisien

X_1 = Perception of Order Placement

X_2 = Perception of Order Receipt

e = Kesalahan estimasi