

BAB II

METODE PENELITIAN

2.1. Objek Penelitian

Johari Zein dan Bapak H. Soeprpto mendirikan PT. Jalan Nugraha Ekakurir (JNE) pada tanggal 26 November 1990. Mengelola proses kepabeanan, perolehan barang impor, penyelesaian dokumen terkait, dan pengangkutan komoditas dari negara lain ke Indonesia merupakan poin utama kegiatan komersial. Bergabung dengan grup industri kurir dari beberapa negara Asia (ACCA) yang berbasis di Hong Kong pada tahun 1991 memungkinkan JNE memperluas jangkauannya di seluruh dunia. Keanggotaan ini memberikan peluang bagi JNE untuk memperluas jangkauan pengirimannya hingga ke seluruh dunia.

2.2. Populasi Penelitian

Populasi ialah suatu wilayah umum, yang mencakup objek atau subyek yang memiliki keterampilan dan ciri eksklusif yang akan ditetapkan oleh peneliti untuk tujuan melakukan penelitian dan menarik kesimpulan (Sugiyono, 2016). Populasi dalam penelitian ini ialah seluruh konsumen yang pernah memakai jasa pengiriman JNE pada Kota Samarinda.

2.3. Sampel Penelitian

Sampel yang diberikan mewakili ukuran dan karakteristik populasi dengan asumsi bahwa populasi tersebut mempunyai jumlah yang besar. Hasil yang didapat dari mempelajari sampel, kesimpulannya dapat diterapkan pada populasi. Sampel harus benar-benar mewakili dari populasi tersebut (Sugiyono, 2016). Peneliti mengumpulkan sampel dengan menggunakan metode (Hair et al., 2014), yang berarti ukuran sampel bergantung pada jumlah indikator dikali 10. Indikator pernyataan dalam penelitian ini adalah 12 pernyataan, sehingga ukuran sampel yang digunakan adalah $12 \times 10 = 120$ responden. Digunakan skala dengan skor dari 1 hingga 6, dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Banyak orang menggunakan skala Likert karena memberi peluang kepada responden untuk mengungkapkan perasaan, sikap, dan pendapat mereka yang setuju dengan pernyataan. Kuesioner akan dibagikan melalui internet kepada 150 pelanggan JNE di Kota Samarinda untuk diisi dan kemudian dijadikan sumber data dalam penelitian. Skala Likert akan digunakan untuk membuat pertanyaan survei. Poin angket berikut ini menjadi dasar skala Likert, yang mengukur sejauh mana seseorang setuju dengan suatu pernyataan dalam skala enam poin:

Sangat Tidak Setuju (STS)	= 1
Tidak Setuju (TS)	= 2
Kurang Setuju (KS)	= 3
Cukup Setuju (CS)	= 4
Setuju (S)	= 5
Sangat Setuju (SS)	= 6

2.4. Teknik Sampel

Strategi pengambilan sampel yg dipergunakan yaitu, purposive sampling. Purposive sampling adalah metode pengambilan sampel dalam penelitian di mana peneliti secara sengaja memilih peserta atau bagian sampel berdasarkan tujuan tertentu atau kriteria tertentu yang relevan dengan penelitian tersebut. Artinya, peneliti memilih sampel dengan tujuan khusus atau karakteristik tertentu yang dianggap penting untuk mencapai tujuan penelitian (Sugiyono, 2013). Responden penelitian dipilih berdasarkan kriteria konsumen yang telah menggunakan jasa pengiriman JNE lebih dari sekali. Pengambilan sampel dilakukan memakai google form pada rakyat pada Kota Samarinda.

2.5. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional suatu variabel adalah deskripsi yang tepat tentang atribut, sifat, atau nilai tertentu dari seseorang, item, atau aktivitas. Deskripsi ini dikembangkan oleh peneliti untuk memudahkan penelitiannya dan memungkinkan mereka mengambil kesimpulan yang akurat (Sugiyono, 2019), Tabel di bawah ini memberikan penjelasan tentang variabel dan operasi terkaitnya:

Tabel 2. 1 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Kode	Indikator	Sumber
<i>Tangibility</i>	TN1	Saya merasa nyaman dengan fasilitas counter JNE (ruangan counter nyaman, bersih dan rapi).	Parasuraman et al. (1988). Duc, Hong, and Phuc (2020).
	TN2	Petugas JNE yang melayani saya selalu berepenampilan bersih dan rapi.	
	TN3	Menurut saya JNE menggunakan teknologi terkini untuk memberikan layanan.	
	TN4	Saya tertarik untuk melihat brosur atau poster yang tersedia dalam counter JNE.	
	TN5	Saya membaca brosur atau poster yang tersedia di dalam counter JNE.	
<i>Timeliness</i>	TM 1	Waktu yang dibutuhkan untuk memproses pengiriman saya (dari counter ke proses pengiriman) cenderung singkat.	Mentzer, Flint, and Hult (2001)
	TM2	Waktu kedatangan paket sesuai dengan estimasi yang dijanjikan JNE.	
	TM3	Ketika menggunakan fasilitas pick up paket, kurir yang mengambil paket saya selalu datang tepat waktu.	
	TM4	Ketika menggunakan jasa Express, JNE memberikan Update Tracking yang sesuai dan tepat waktu.	
<i>Kepuasan Pelanggan</i>	KP1	JNE merupakan perusahaan jasa pengiriman yang tepat bagi saya.	Duc et al, (2020)
	KP2	Jasa pengiriman yang diberikan oleh JNE mampu memenuhi ekspektasi saya.	
	KP3	Saya akan merekomendasikan jasa pengiriman JNE kepada orang lain.	

Sumber: Data Diolah Peneliti

2.6. Teknik Analisis Data

Dalam instrumen ini, data dikumpulkan melalui angket, atau pertanyaan, yang dirancang oleh peneliti bertujuan untuk memahami pemikiran atau pandangan responden terhadap variabel yang sedang diselidiki akan dikasih pada masyarakat Samarinda. Aplikasi spss adalah alat uji instrument yang digunakan untuk menghitung dan menganalisis data statistik dalam penelitian ini.

2.7. Teknik Pengumpulan Data

Metodologi pengumpulan data yang digunakan meliputi penggunaan teknik berbasis kuesioner. Menurut (Sugiyono, 2016) mengartikan kuesioner sebagai alat untuk mengumpulkan data. Pengumpulan data adalah proses memperoleh informasi dengan menyajikan rangkaian pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada responden.

Data primer dalam penelitian ini berupa kuesioner yang dikirimkan kepada pelanggan JNE di Kota Samarinda. Istilah data primer mengacu pada data yang dikumpulkan secara langsung oleh individu atau organisasi buat kepentingan studi (Situmorang, 2015).

Data sekunder mengacu pada jenis sumber data yang tidak diperoleh langsung oleh pengumpul data. ini dapat berasal dari dokumen atau dari orang lain (Sugiyono, 2016). Untuk

memperkuat data primer, peneliti sering kali beralih ke sumber sekunder seperti buku, artikel, dan artikel ilmiah dari perpustakaan dan arsip lain.

2.8. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif karena informasi yang digunakan terdiri dari angka, data dan angket(kuensioner). (Sugiyono, 2015) Mengatakan bahwa metode kuantitatif adalah pendekatan penelitian yang didasarkan pada filsafat positivisme yang digunakan untuk mempelajari populasi atau sampel tertentu. Pendekatan ini menggunakan alat ilmiah untuk mengumpulkan data, yang kemudian diperiksa untuk mengevaluasi hipotesis yang telah ditetapkan sebelumnya.

2.8.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menilai apakah suatu kuesioner memiliki keabsahan atau validitas. Keabsahan suatu kuesioner dapat dikonfirmasi jika pertanyaan-pertanyaan yang terdapat di dalamnya dapat memunculkan informasi yang seharusnya diukur oleh kuesioner tersebut. (Ghozali, 2018). Dalam konteks uji validitas, "valid" mengacu pada Seberapa efektif suatu alat atau teknik pengukuran dalam mengukur hal yang seharusnya diukur. Validitas adalah properti atau karakteristik dari suatu instrumen yang menunjukkan Sejauh mana instrumen tersebut secara akurat mengukur konsep atau variabel yang dimaksud (Arikunto, 2010).

Dalam penelitian ini, penghitungan statistik dilakukan menggunakan SPSS. Penulis menggunakan uji validitas KMO Bartlett yang dimana uji validitas sampel KMO menghasilkan tingkat signifikansi lebih besar dari 0,05, sehingga semakin mendukung validitas sampel (Gunawan, 2019). Perangkat yang memenuhi kriteria yang diperlukan sangat efisien. Skor efisiensi yang lebih tinggi menunjukkan tingkat kesalahan yang lebih rendah, sedangkan skor efisiensi yang lebih rendah menunjukkan tingkat kesalahan instrumen penelitian yang relatif lebih tinggi.

2.8.2 Uji Reliabilitas

Suatu kuesioner dianggap reliabel atau dapat dipercaya apabila jawaban seseorang terhadap pernyataan tetap konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2018). Jawaban dari pernyataan atau pertanyaan dianggap reliabel jika mampu menyampaikan informasi yang dapat dipercaya dan sesuai dengan fakta sebenarnya (Arikunto, 2010). Penelitian ini menggunakan model Cronbach Alpha untuk mengevaluasi reliabilitas penelitian (Eviani & Hidayat, 2021). Uji reliabilitas adalah cara untuk menilai seberapa dapat diandalkan kuesioner yang digunakan sebagai penunjuk variabel atau konstruk. Sebuah kuesioner dianggap reliabel atau dapat dipercaya Ketika tanggapan yang diberikan oleh partisipan konsisten dan stabil selama periode waktu tertentu. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau layak jika nilai Cronbach's alpha-nya di atas 0,06, sedangkan dianggap tidak reliabel jika nilainya di bawah 0,06 (Rohman & Abdul, 2020).

2.8.3 Uji Normalitas

Metode ini sering digunakan untuk menilai distribusi normal data dalam model regresi, serta untuk mengidentifikasi faktor perancu yang potensial dan memeriksa residunya. Data normalitas dapat dinilai dengan memeriksa distribusi data pada sumbu diagonal suatu plot grafik atau dengan menganalisis histogram dan residu (Ghozali, 2013).

- Keberhasilan model regresi dapat dianggap terpenuhi secara normal apabila distribusi data menunjukkan penyebaran dan pola yang sesuai dengan garis diagonal.
- Keberhasilan model regresi tidak terpenuhi ketika data menunjukkan distribusi yang tidak mengikuti garis diagonal atau memiliki dispersi yang signifikan di sekitar garis diagonal.

2.8.4 Uji Multikolinieritas

Kemampuan model regresi dalam mendeteksi dan mengukur uji multikolinieritas menyoroti adanya hubungan antara variabel independen. Sebuah model regresi yang baik juga seharusnya tidak menunjukkan korelasi antara variabel independen. Nilai toleransi terhadap faktor perubahan inflasi (VIF) dapat digunakan untuk menunjukkan uji multikolinieritas (Ghozali, 2016).

- Jika nilai toleransi melebihi 0,10 atau nilai Variance Inflation Factor (VIF) berada di bawah 10, dapat disimpulkan bahwa tidak ada masalah multikolinieritas.
- Jika nilai Variance Inflation Factor (VIF) melebihi 10 dan nilai toleransi kurang dari 0,10, hal tersebut menunjukkan adanya multikolinieritas dalam model regresi.

2.8.5 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menjelaskan situasi di mana model regresi menunjukkan ketidakkonsistenan pada residu dari satu pengamatan ke pengamatan berikutnya (Eviani & Hidayat, 2021). Model regresi yang efektif adalah model regresi yang homoskedastisitas atau tidak mengalami heteroskedastisitas (Ghozali, 2017).

Dengan membandingkan nilai residu absolut terhadap variabel independen maka uji Glejser dapat mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas. Jika nilai α melebihi 0,05, maka menandakan tidak adanya heteroskedastisitas sesuai dengan kriteria pengambilan keputusan. Sebaliknya, heteroskedastisitas terjadi jika α kurang dari 0,05 (Ardila & Irawan, 2022).

2.8.6 Uji T

Uji t diperlukan untuk mengevaluasi sejauh mana variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini mempengaruhi variabel dependen secara individu (Eviani & Hidayat, 2021). Untuk uji t, keputusan diambil berdasarkan Kriteria berikut adalah: ketika nilai probabilitas signifikansi melebihi 0,05, hipotesis akan ditolak, menunjukkan bahwa variabel independen tidak memiliki dampak yang signifikan pada variabel dependen. Sebaliknya, ketika nilai probabilitas signifikansi kurang dari 0,05, hipotesis diterima, menunjukkan bahwa variabel memiliki dampak yang signifikan independent berdampak signifikan pada variabel dependen (Wibisono & Achsa, 2021).

2.8.7 Uji Koefisien Determinasi

Pemeriksaan koefisien determinasi dilakukan untuk mengevaluasi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Koefisien determinasi sendiri berfungsi untuk mengukur tingkat kemampuan model dalam menjelaskan variasi dari variabel dependen (Achmad, 2020). Dibatasi diantara 0 dan 1, dengan nilai yang lebih besar memberikan hubungan atau dampak lebih kuat antar variabel. Sebaliknya, ketika nilainya mendekati 0, dampaknya menjadi kurang signifikan (Ghozali, 2018).