



BAB III

METODE PENELITIAN

© Hak cipta milik IBI KGI (Institusional Informatika Kwik Kian Gie) dan dilindungi Undang-undang.

A. Objek Penelitian

Pada penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah JNE Apartement Gading Nias Kelapa Gading. Penelitian ini dilakukan melalui pengisian kuesioner dengan subjek penelitian yaitu para konsumen yang pernah mengunjungi dan melakukan pemakaian jasa pengiriman barang yang disediakan oleh JNE yang terletak di Apartement Gading Nias Kelapa Gading Jakarta Utara. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara langsung terhadap responden yang pernah mengunjungi dan melakukan pemakaian jasa pengiriman barang yang disediakan oleh JNE yang terletak di Apartement Gading Nias Kelapa Gading. Penelitian ini mengambil 100 responden dan dilakukan pada bulan Maret 2017 sampai bulan April 2017.

B. Desain Penelitian

Menurut Donald R. Cooper dan Pamela S. Schindler (2011:140-143), di setiap permulaan studi riset, setiap orang menghadapi tugas untuk memilih desain spesifik yang akan digunakan. Ada banyak pendekatan desain yang berbeda-beda yang tersedia, namun tidak ada sistem klasifikasi sederhana yang menjabarkan keseluruhan variasi yang harus dipertimbangkan. Pendekatan yang digunakan dalam metode penelitian ini bila ditinjau dari berbagai perspektif yang berbeda, yaitu:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



1. Tingkat Perumusan Masalah

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat formal, karena penelitian ini bertujuan untuk menguji hipotesis dan menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian yang diajukan.

2. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data untuk penelitian ini dilakukan dengan cara komunikasi yaitu menyebarkan kuesioner. Metode pengumpulan data dengan cara ini dipilih untuk mendapatkan data primer yang bersumber langsung dari responden jasa JNE di apartemen Gading Nias Kelapa Gading.

3. Pengendalian Variabel oleh peneliti

Pengendalian variabel memandang aspek kemampuan peneliti untuk memanipulasi variabel. Pengendalian dibedakan menjadi dua, yaitu *experiment* dan *ex post facto study*. Penelitian ini menggunakan *ex post facto study* dimana peneliti tidak memiliki *control* atas variabel, dalam arti peneliti tidak mampu memanipulasi variabel. Peneliti hanya melaporkan peristiwa yang telah terjadi atau yang sedang terjadi.

4. Tujuan Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dan penelitian kausal. Penelitian deskriptif menggambarkan penilaian konsumen yang terkait untuk mencari tahu apa, siapa, dimana, kapan, dan berapa banyak. Studi kausal mengamati dan menjelaskan hubungan antar variabel. Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah terdapat hubungan antara variabel-variabel yang akan diteliti yaitu apakah terdapat pengaruh Kualitas Jasa, Kepercayaan, dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen pada jasa JNE di apartemen Gading Nias Kelapa Gading.

Hak Cipta: Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta dimiliki IBI IKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



5. Dimensi Waktu

Jenis dimensi waktu yang akan digunakan adalah *cross-sectional*. Data dikumpulkan dalam rangka menjawab pertanyaan penelitian. Pengumpulan data hanya dilakukan satu kali pada saat pembagian kuesioner pada para responden JNE.

6. Ruang Lingkup Topik Bahasan

Penelitian ini adalah penelitian statistik. Penelitian statistik dirancang untuk mempelajari luas daripada kedalaman. Penelitian ini mencoba untuk menangkap karakteristik populasi dengan membuat kesimpulan dari karakteristik suatu *sample*. Sedangkan hipotesis dari penelitian ini diuji secara kuantitatif.

7. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini menggunakan studi yang dilakukan di JNE Apartement Gading Nias. Studi lapangan dilakukan untuk memperoleh data serta melakukan pengolahan terhadap data-data yang diperoleh.

8. Persepsi Subjek

Persepsi subjek atau responden berpengaruh terhadap proses penelitian. Persepsi yang baik adalah persepsi yang nyata dan tidak terdapat penyimpangan dari situasi sehari-hari.

C. Variabel dan Definisi Operasional

Berdasarkan batasan masalah yang akan diteliti, diperoleh beberapa variabel yang akan digunakan sebagai bahan analisis dari penelitian ini, yaitu Kualitas Jasa, Kepercayaan, dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen yang dioperasionalisasikan sebagai berikut:



1. Dimensi dan Indikator Pertanyaan Kualitas Jasa

Tabel 3.1

Dimensi dan Indikator Penelitian Kualitas Jasa

Variabel	Dimensi	Indikator	Kategori STS - SS	Kode	Skala
Kualitas Jasa (Cronin dan Taylor, 1992, 1994)	Tangibles/ Berwujud	JNE memiliki kebersihan fasilitas fisik yang baik	1 - 5	X1	Interval
		JNE memiliki karyawan yang berpenampilan rapi dan menarik	1 - 5	X2	Interval
		JNE memiliki fasilitas logistik yang mutakhir	1 - 5	X3	Interval
	Emphaty/ Empati	Karyawan JNE memberikan perhatian secara personal kepada konsumennya	1 - 5	X4	Interval
		JNE mudah dalam melakukan pengiriman	1 - 5	X5	Interval

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

	JNE memahami kebutuhan pelanggan dengan sungguh-sungguh	1 -5	X6	Interval
Reliability/ Keandalan	JNE menyediakan jasa pelayanan dengan baik dari awal hingga akhir	1 -5	X7	Interval
	JNE memiliki keakuratan penanganan atau pengadministrasian catatan/ dokumen (misal: struk pembelian)	1 -5	X8	Interval
	Pelayanan JNE sesuai dengan yang dijanjikan	1 -5	X9	Interval
Responsiveness/ Daya Tangkap	Kesediaan karyawan JNE dalam memberikan layanan yang cepat	1 -5	X10	Interval
	Kesediaan karyawan JNE dalam membantu kesulitan pelanggan selalu cepat	1 -5	X11	Interval



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)		Keluangan waktu karyawan JNE untuk menanggapi permintaan konsumen selalu cepat	1 -5	X12	Interval
	Assurance/ Jaminan	Reputasi JNE yang terjamin	1 -5	X13	Interval
		Kompetensi karyawan JNE yang terbaik dalam bidang pelayanan logistik yang diberikan	1 -5	X14	Interval
		Karyawan JNE memberikan layanan dengan ramah	1 -5	X15	Interval

2. Indikator Pertanyaan Kepercayaan

Tabel 3.2

Indikator Penelitian Kepercayaan

Variabel	Indikator	Kategori STS - SS	Kode	Skala
Kepercayaan Shamdasani dan Balakrishnan (2002)	Pelayanan JNE dapat dipercaya	1 - 5	X16	Interval
	JNE dapat memberikan keamanan dalam pelayanan logistiknya	1 - 5	X 17	Interval
	Percaya bahwa JNE memiliki kualitas pelayanan yang			

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	memuaskan	1 - 5	X18	Interval
	Pelanggan percaya bahwa JNE memberikan pelayanan terbaik yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan	1 - 5	X19	Interval

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

3. Indikator Pertanyaan Kepuasan Konsumen

Tabel 3.3

Indikator Penelitian Kepuasan Konsumen

Variabel	Indikator	Kategori STS - SS	Kode	Skala
Kepuasan Konsumen (Taylor dan Baker, 1994)	Anda merasa senang atas pengiriman yang berhasil dilakukan oleh JNE	1 - 5	X20	Interval
	JNE telah memenuhi harapan Anda	1 - 5	X21	Interval
	Pelanggan merasa bahwa layanan di JNE merupakan pengalaman yang memuaskan	1 - 5	X22	Interval
	Secara keseluruhan, JNE menyenangkan hati pelanggan	1 - 5	X23	Interval

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



4. Indikator Pertanyaan Loyalitas Konsumen

Tabel 3.4

Indikator Penelitian Loyalitas Konsumen

Variabel	Indikator	Kategori STS - SS	Kode	Skala
Loyalitas Konsumen (Gremler dan Brown, 1996)	Anda akan mengatakan hal positif tentang JNE	1 - 5	Y1	Interval
	Anda akan memberikan rekomendasi JNE pada pihak lain	1 -5	Y2	Interval
	Anda akan kembali menggunakan jasa JNE	1 -5	Y3	Interval
	Anda tidak akan melakukan peralihan ke jasa logistik lainnya	1 -5	Y4	Interval
	Untuk waktu yang akan datang, JNE akan menjadi pilihan pertama Anda	1 -5	Y5	Interval
	Percaya bahwa JNE merupakan jasa logistik terbaik	1 -5	XY6	Interval

D. Teknik Pengambilan Sampel

Pada penelitian ini, data yang diperoleh diambil dengan cara *non-probability sampling*. Sedangkan teknik pendekatan yang digunakan adalah *judgement sampling*. Yaitu *sampling* yang pengambilan anggota sampelnya berdasarkan kriteria tertentu. Kriteria yang dipilih adalah orang- orang yang pernah menggunakan jasa JNE. Oleh karena itu penelitian ini dilakukan beberapa kuesioner dengan perincian : kuesioner

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



disebarkan sebanyak 100 lembar yang akan dibagikan kepada para konsumen yang pernah menggunakan jasa pengiriman barang JNE.

E. Teknik Pengumpulan Data

Data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh dari sumber pertama. Untuk memperoleh data primer tersebut yang diperlukan dalam penelitian skripsi ini adalah dengan cara menyebarkan keusioner pada konsumen yang pernah menggunakan jasa pengiriman barang pada JNE. Kuesioner berupa daftar pertanyaan tertutup yang alternatif-alternatif jawabannya telah disebiakan oleh penulis yang disebarakan kepada 100 responden.

Desain skala pengukuran yang digunakan pada kuesioner dengan menggunakan skala Likert. Pada penelitian ini menggunakan tingkat kesetujuan skala Likert yaitu :

Sangat Tidak Setuju (STS)	Tidak Setuju (TS)	Biasa Saja (BS)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)
---------------------------	-------------------	-----------------	------------	--------------------

dengan tingkat jawaban diberi skor dari 1 yaitu STS (Sangat Tidak Setuju) sampai 5 yaitu SS (Sangat Setuju).

F. Teknik Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Menurut Cooper dan Schindler (2011:423), analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan pusat, penyebaran dan bentuk distribusi data serta sangat membantu



sebagai alat awal untuk mendeskripsikan data. Alat analisis deskriptif yang digunakan adalah:

a. Rata-rata Hitung (\bar{x})

Rata-rata hitung (*mean*) adalah jumlah nilai yang diamati dalam distribusi dibagi dengan jumlah pengamatan. Rumus rata-rata hitung adalah:

$$\bar{x} = \frac{\Sigma x}{n}$$

Keterangan:

- \bar{x} = rata-rata hitung (*mean*)
- x = nilai sampel
- n = jumlah sampel

b. Rentang skala

Setelah nilai rata – rata tertimbang diperoleh, maka selanjutnya di gambarkan rentang skala untuk menentukan posisi responden dengan menggunakan nilai skor setiap variable. Untuk itu, perlu dihitung dengan rumus rentang skala sebagai berikut :

$$RS = \frac{m-n}{b}$$

Keterangan :

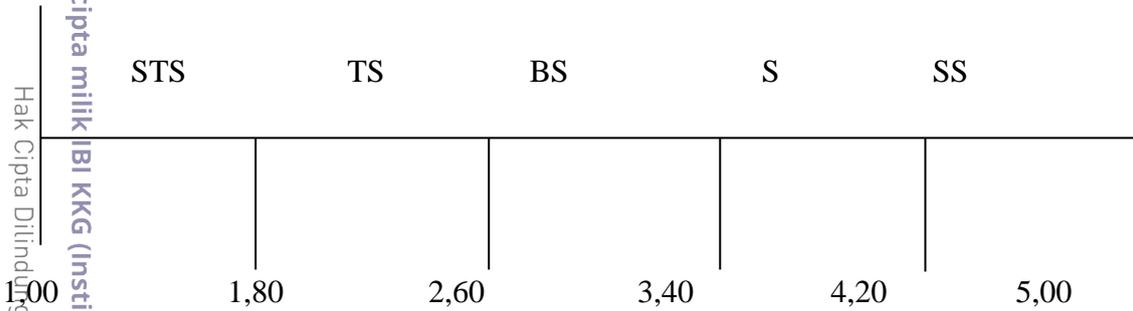
- RS = rentang skala penilaian
- m = skor tertinggi pada skala
- n = skor terendah pada skala
- b = jumlah kelas atau kategori yang dibuat

Dengan peringkat jawaban tertinggi adalah 5 dan terendah adalah 1, dengan jumlah kelas atau kategori 5, maka dapat ditentukan rentang skalanya sebagai berikut :

$$RS = \frac{5-1}{5} = 0,8$$

Gambar 3.1

Rentang Skala



Keterangan :

- | | | | |
|------|------|---|-----------------------------|
| 1,00 | 1,80 | → | Sangat Tidak Setuju (STS) |
| 1,81 | 2,60 | → | Tidak Setuju (TS) |
| 2,61 | 3,40 | → | Biasa Saja (BS) |
| 3,41 | 4,20 | → | Setuju (S) |
| 4,21 | 5,00 | → | Sangat Setuju (SS) |

c. Analisis SEM (*Structural Equation Modeling*)

Evaluasi model structural berfokus pada hubungan- hubungan antara variable laten eksogen dan endogen serta hubungan antara variable endogen. Tujuan dalam menilai struktural adalah untuk memastikan apakah hubungan- hubungan yang dihipotesis pada model konseptualisasi didukung oleh data empiris yang diperoleh melalui survei (Imam Ghozali, 2008 : 336).

1) Penilaian Model Pengukuran

Measurement model adalah bagian dari model SEM yang terdiri dari variabel laten (konstruk) dan beberapa variabel manifes (indikator). Tujuan pengujian





adalah untuk mengetahui seberapa tepat variabel-variabel manifes dapat menjelaskan variabel laten yang ada.

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

a) Uji Validitas Indikator

Melakukan uji validitas dapat dilakukan dengan uji t atau mempunyai *loading factor* di atas 0,5 terhadap konstruk yang dituju. Pengujian validitas untuk indikator reflektif menggunakan korelasi antara skor item dengan skor konstraknya. Pengukuran dengan indikator reflektif menunjukkan adanya perubahan pada suatu indikator dalam suatu konstruk jika indikator lain pada konstruk yang sama berubah (atau dikeluarkan dari model). Indikator reflektif cocok digunakan untuk mengukur persepsi sehingga penelitian ini menggunakan indikator reflektif. Dengan asumsi tertentu, analisis pemodelan kemudian memperluas konsep validitas. Validitas konvergen (memusat atau fokus) bisa dibuktikan melalui satu konstruk ukur saja, misalnya melalui nilai muatan faktor yang tinggi. Konvergen dalam hal ini ditujukan untuk menggambarkan hubungan alat ukur yang mengukur atribut yang sama.

b) Uji Reliabilitas Indikator

Untuk menghitung reliabilitas model yang menunjukkan adanya indikator-indikator yang mempunyai derajat kesesuaian yang baik dalam satu model satu dimensi. Reliabilitas merupakan ukuran konsistensi internal indikator-indikator suatu konstruk yang menunjukkan derajat sejauh mana setiap indikator tersebut menunjukkan sebuah konstruk laten yang umum. Reliabilitas berikutnya ialah varians extracted dengan besar diatas atau sama dengan 0,5. Dengan ketentuan nilai yang semakin tinggi menunjukkan bahwa indikator-indikator sudah mewakili secara benar konstruk laten yang dikembangkan. Uji reliabilitas dapat

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



menggunakan uji t yaitu untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebas secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikatnya.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

c) Uji Reliabilitas Konstruk

Hulland (1999) menyatakan bahwa koefisien ini merupakan koefisien konsistensi internal yang mendekati nilai koefisien konsistensi internal Cronbach. Koefisien reliabilitas ini cocok untuk pengukuran konjenerik yang mengasumsikan bahwa presisi dan skala ukur antar *item* memiliki perbedaan (Joreskog, 1971). Minimal 0,7 untuk faktor loading dengan rumus:

$$CR = \frac{(\sum \lambda_i)^2}{(\sum \lambda_i)^2 + \sum e_i}$$

Keterangan:

λ = nilai t

e = nilai error

2) Penilaian Model Struktural

Analisis Struktural (*inner model*) yaitu spesifikasi hubungan antar variabel laten (structural model) yang menggambarkan hubungan antar variabel laten berdasarkan teori substansif penelitian. Tanpa kehilangan sifat umumnya, diasumsikan bahwa variabel laten dan indikator atau variabel manifest diskala *zero means* dan unit varian sama dengan satu, sehingga parameter lokasi (parameter konstanta) dapat dihilangkan dari model. Model persamaannya dapat ditulis seperti ini:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

$$\eta = \beta\eta + \Gamma\xi + \varsigma$$

Keterangan:

η : variabel laten endogen

Γ : koefisien jalur

ξ : variabel eksogen

β : koefisien jalur yang menghubungkan variabel laten endogen (η) dengan endogen(η)

ς : variabel inner residual

Dimana menggambarkan vektor variabel endogen (dependen), adalah vektor variabel laten eksogen dan vektor residual (unexplained variance).

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

