**BAB III**

**METODE PENELITIAN**

 Pada bab ini akan membahas mengenai metode penelitian yang berisi tentang objek penelitian, desain penelitian, variabel penelitian, teknik pengumpuln data, teknik pengambilan sampel, dan Teknik analisis data.

1. **Objek Penelitian**

 Pada penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah jasa pengiriman barang JNE di Kelapa Gading daerah Jakarta Utara. Sedangkan untuk subjek penelitian adalah konsumen atau pelanggan yang sudah pernah menggunakan jasa JNE Kelapa Gading di daerah Jakarta Utara.

1. **Desain Penelitian**

 Desain ini penelitian adalah rencana dan struktur investigasi yang dibuat sedemikian rupa sehingga diperoleh jawaban atas pertanyaan penelitian Cooper dan Schindler (2014:126-129). Menurut Cooper dan Schindler ada delapan perspektif klasifikasi desain penelitian, yaitu:

1. Tingkat perumusan masalah

Tingkat perumusan masalah merupakan tingkat sejauh mana masalah penelitian yang telah dirumuskan. Dalam studi ini dapat bersifat eksplorasi atau formal. Penelitian ini menggunakan studi formal yang dimulai dengan suatu hipotesis atau pertanyaan riset yang kemudian melibatkan prosedur dan spesifikasi sumber data yang tepat. Tujuan dari studi formal ini adalah untuk mneguji hipotesis atau jawaban atas pertanyaan penelitian yang diajukan.

1. Metode pengumpulan data

Klasifikasi ini membedakan antara proses monitoring dan komunikasi. Berdasarkan prespektif metode pengumpulan data, penelitian ini menggunakan dilakukan dengan survey yaitu mengajukan pertanyaan kepada subjek penelitian dengan menggunakan kuisioner dan mengumpulkan jawaban-jawaban melalui kuisioner tersebut.

1. Pengambilan variabel oleh peneliti

Klasifikasi ini menggunakan desai laporaan sesudah fakta (*ex post facto*). Dalam hal ini, peneliti tidak memiliki control terhadap variable-variabel, dalam arti tidak memiliki kemampuan dalam memanipulasinya. Peneliti hanya dapat melaporkan apa yang telah terjadi atau apa yang terjadi.

1. Tujuan penelitian

Ada dua jenis studi penelitian, yaitu studi deskriptif dan kausal. Studi deskriptif menggambarkan penilitian konsumen yang terkait untuk mencari tahu apa, siapa, dimanana, kapan, dan berapa banyak. Studi kausal mengamati dan menjelaskan hubungan antar variable. Peneliti ini tergolong dalam studi kausal yang dimana peneliti ingin mejelaskan sebab-akibat untuk menunjukan apakah terdapat pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan pada jasa pengiriman barang JNE Daerah Kelapa Gading, Jakarta Utara.

1. Dimensi waktu

Berdasarkan dimensi waktu, penelitian ini menggunakan studi lintas bagian (cross-*section*). Penelitian ini hanya dilaksanakan satu kali dan mewakili potret dari suatu keadaan pada satu periode tertentu.

1. Ruang lingkup topik pembahasan

Penelitian ini menggunakan studi statistik yang dimana lebih memperluas studi, bukan untuk memperdalamnya, penelitian ini bertujuan untuk memperoleh karateristik populasi dengan membuat kesimpulan dari karteristik sampel, hipotesis akan diuji secara kuantitatif.

1. Lingkungan penelitian

Beradasarkan dari lingkunngan risetnya, penelitian ini termasuk dalam kondisi lingkungan aktual atau kondisi lapangan, karena data yang didapatkan secara langsung di lapangan dengan menyebarkaan kuisioner.

1. Persepsi subjek

Penelitian ini berdasarkan hasil kesimpulan yang bergantung pada jawaban-jawaban yang diberikan kepada subjek penelitian dimana presepsi subjek peneliti dapat mempengaurhi hasil penelitian secara tidak terlihat. Oleh karena itu, peneliti akan memeberikan pemahaman kepada subjek penelitian untuk menghindari persepsi negatif terhadap penelitian yang sedang dilakukan.

1. **Variabel Penelitian**
2. **Kualitas Layanan**

 Kualitas layanan adalah suatu pandangan seorang individu terhadap suatu produk yang dinilai dari pelayanan dan beradasarkan pengalaman yang dirasakan setelah memakai atau menggunakan barang atau jasa tersebut. Pengukuran variabel kualitas layanan adalah dengan melalui 5 indikator dan butir pertanyaan yang disajikan pada table 3.1

**Tabel 3.1**

**Indikator Variabel Kualitas Layanan (X1)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Variabel**  | **Indikator** | **Butir Pertanyaan**  | **Skala** |
| Kualitas Layanan  | Kehandalan | Petugas JNE memberikan pelayanan yang cekatan dan handal dalam melayani pelanggan. | Interval  |
|  | Daya Tanggap | Petugas JNE cepat merespon dalam permintaan pelanggan.  | Interval |
| Jaminan | JNE mengantarkan barang tanpa kerusakan. | Interval  |
| Empati  | Petugas JNE peduli terjadap keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. | Interval  |
| Bukti Fisik  | Kantor JNE memiliki ruang tunggu yang nyaman dan memiliki peralatan yang memadai untuk melayani pelanggan. | Interval  |

1. **Harga**

Harga adalah suatu nilai yang diberikan oleh seorang individu untuk mendapatkan keuntungan dari memiliki atau menggunakan suatu barang atau jasa dan harga juga menentukan apakah suatu individu akan memilih barang atau jasa tersebut atau tidak. Pengukuran variabel harga adalah dengan melalui 4 indikator dan butir pertanyaan yang disajikan pada tabel 3.2

**Tabel 3.2**

**Indikator Variabel Harga (X2)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Variabel**  | **Indikator** | **Butir Pertanyaan**  | **Skala** |
| Harga  | Keterjangkauan Harga | JNE memberikan tarif pengiriman yang terjangkau  | Interval  |
|  | Kesesuaian harga dengan Kualitas  | Tarif yang ditawarkan JNE sesuai dengan kualitasnya | Interval  |

**Tabel 3.2**

**Indikator Variabel Harga (X2) (Lanjutan)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Variabel**  | **Indikator** | **Butir Pertanyaan**  | **Skala** |
| Harga | Kesesuaian harga dengan manfaat  | Tarif yang ditawarkan JNE sesuai dengan manfaat yang diberikan  | Interval  |
| Daya saing harga  | Tarif yang ditawarkan JNE mampu bersaing dengan jasa pengiriman barang lainnya. | Interval  |

1. **Loyalitas Pelanggan**

Loyalitas Pelanggan adalah keadaan dimana seorang individu yakin bahwa suatu produk atau jasa yang digunakannya akan membuat mereka merasa nyaman dan puas. Pengukuran variabel harga adalah dengan melalui 4 indikator dan butir pertanyaan yang disajikan pada tabel 3.3

**Tabel 3.3**

**Indikator Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Variabel** | **Indikator**  | **Butir Pertanyaan** | **Skala**  |
| Loyalitas Pelanggan  | Melakukan pembelian secara teratur | Berniat untuk terus melanjutkan menggunakan jasa JNE  | Interval  |
| Membeli diluar lini produk/jasa | Tidak akan tertarik dengan jasa pengiriman barang lainnya selain JNE  | Interval  |
| Merekomendasikan produk  | Merekomendasikan jasa pengiriman barang JNE ke orang-orang | Interval  |

**Tabel 3.3**

**Indikator Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) (Lanjutan)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Variabel** | **Indikator**  | **Butir Pertanyaan** | **Skala**  |
| Loyalitas Pelanggan | Menunjukkan kekebalan dari daya Tarik produk sejenis dari pesaing  | Kurang memperhatikan jasa pengiriman barang lain selain JNE | Interval  |

1. **Teknik Pengumpulan Data**

 Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teknik komunikasi. Untuk memperoleh data, yaitu dengan menyebarkan kuisioner kepada 120 responden menggunakan *Google Docs*. Kuisioner adalah metode pengumpulan data yang diberikan kepada responden berupa pertanyaan. Jenis kuisioner yang digunakan adalah pertanyaan tertutup.

 Pengumpulan data kuisioner yang dilakukan oleh penulis menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Skala Likert mempunyai lima tingkat prefrensi jawaban yaitu STS = Sangat Tidak Setuju, TS = Tidak Setuju, N = Netral, S = Setuju, SS = Sangat Setuju, dapat berupa angka yang dimulai dari 1 sampai dengan 5, dimana 1 untuk nilai terendah dan 5 untuk nilai tertinggi.

1. **Teknik Pengambilan Sampel**

 Pendekatan yang digunakan adalah *Judgement Sampling*, yaitu sample yang berdasarkan pada kriteria-kriteria yang telah dirumuskan oleh peneliti dan sampel yang diambil dapat mewakili pengguna JNE. Dalam penelitian ini kriteria yang telah ditentukan adalah pelanggan yang pernah memakai jasa pengiriman barang JNE di daerah Kelapa Gading, Jakarta Utara.

1. **Teknik Analisis Data**
2. **Evaluasi Model Pengukuran**
3. **Uji Validitas**

 Menurut Ghozali (2016:52). Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid suatu kuisioner. Jika suatu kuisioner dinyatakan valid maka pertanyaan didalam kuisioner mampu menyatakan fakta yang ingin diteliti. Jadi uji validitas juga membantu untuk mengukur apakah pernyataan yang diajukan di kuisioner sudah tepat untuk penelitian**.** Dalam penelitian ini, rumus yang digunakan adalah korelasi *Pearson Product Moment*. Rumus dapat diformulasikan sebagai berikut:

$$r=\frac{n\left(\sum\_{}^{}XY\right)-(\sum\_{}^{}X)(\sum\_{}^{}Y)}{\sqrt{[n\sum\_{}^{}X^{2}-\left(\sum\_{}^{}X\right)^{2}]\left[n\sum\_{}^{}Y^{2}-\left(\sum\_{}^{}Y\right)^{2}\right]}}$$

Keterangan:

r = Korelasi

x = Skor pertanyaan

y = Skor total

n = Jumlah Responden

1. **Uji Reliabilitas**

Menurut Ghozali (2016:47), kuisoner dapat dikatakan reliabel apabila jawaban yang diberikan oleh responden melalui pernyataan di kuisioner itu konsisten dan stabil dari waktu ke waktu. Uji Reabilitasi dilakukan dengan menggunakan SPSS yaitu dengan rumus *Cronbach’s Alpha*, sebagai berikut:

$$r\_{11 = }\left[\frac{k}{k-1}\right]\left[1- \frac{\sum\_{}^{}sb^{2}}{st^{2}}\right] $$

Keterangan:

r = Reliabilitas internal seluruh instrument

k = Jumlah

$\sum\_{}^{}sb$ = Jumlah varian butir

St =Varian Total

1. **Analisis Deskriptif**
2. **Rata-Rata Hitung (*Mean)***

 Cara menghitung skor dengan menggunakan seluruh perkalian antara frekuensi dengan nilai skor masing-masing dibagi dengan jumlah total frekuensi.

$$\overbar{x}= \sum\_{}^{}\frac{Fi . Xi}{n}$$

Keterangan:

 X: Skor rata-rata

 Fi: Frekuensi pemilihan nilai

 Xi: Skor (1, 2, 3, 4, 5)

 n: Jumlah total frekuensi/data yang digunakan

1. **Analisis Persentase**

 Analisis persentase digunakan untuk mengetahui karakterstik dari responden seperti Jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan Pendidikan. Analisis ini untuk menghitung persentase dengan rumus:

$$P= \frac{fi}{\sum\_{}^{}fi} x 100\%$$

Keterangan:

P = Persentase dari responden yang memiliki kategori tertentu

fi = Banyak responden yang menjawab satu jenis jawaban tertentu

$\sum\_{}^{}fi$ =Jumlah total responden

1. **Rata-rata Tertimbang**

$$\overbar{x}=\frac{\sum\_{}^{}fi. wi}{n}$$

Keterangan:

$\overbar{x}=$ Skor rata-rata tertimbang

$fi$ = Frekuensi

$wi$ = Bobot masing-masing pertanyaan

$n$ = Total jumlah responden

1. **Rentang Skala**

 Setelah memperoleh nilai rata-rata, selanjutnya menggambarkan rentang skala untuk menentukan posisi responden dengan menggunakan nilai skor di setiap variabel. Dihitung dengan rumus rentang skala sebagai berikut:

$$range= \frac{m-p}{b}$$

Keterangan:

m = Rata-rata tertinggi

p = Rata-rata terendah

b = Jumlah kelas / banyaknya kategori

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|   | STS | TS | N | S | SS |   |
|   |   |   |   |   |   |   |

                   1,0                  1,8                2,6                 3,4                 4,2                     5,0

Keterangan:

1,00 – 1,80 = Sangat Tidak Setuju (STS)

1,81 – 2,60 = Tidak Setuju (TS)

2,61 – 3,40 = Netral (N)

3,41 – 4,30 = Setuju (S)

4,21 – 5,00 = Sangat Setuju (SS)

1. **Uji Asumsi Klasik**
2. **Uji Normalitas Data**

Imam Ghozali (2016:154) Uji Normalitas berguna untuk untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel penggangu atau residual memiliki distribusi normal. Uji statistik digunakan untuk menguji normalitas residual. Uji statistik non-parametrik Kolmogorov Smirnov (K-S). Uji K-S dilakukan dengan membuat hipotesis sebagai berikut:

$H\_{O}$ = Data residual berdistribusi normal

$H\_{a}$ = Data residual tidak berdistribusi normal

 Residual akan berdistribusi secara normal dan independent apabila terdapat normalitas. Peneliti menggunakan aplikasi SPSS 20 dalam teknik pengambilan data.

1. **Uji Multikolinieritas**

 Menurut Imam Ghozali (2016: 103), uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independent*). Jika variabel *independent* saling berkorelasi, maka variabel – variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel *independent* yang nilai korelasi antar sesama variabel *independent* sama dengan nol. Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

1. Jika VIF < 10 dan TOL > 0.1 maka bebas multikolinieritas.
2. Jika VIF > 10 dan TOL < 0.1 maka terdapat multikolinieritas.

Peneliti menggunakan Aplikasi SPSS 20 dalam teknik pengambilan data.

1. **Uji Heteroskedasitas**

Uji Heteroskedasitas berguna untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan dengan pengamatan lainnya. Jika suatu varian dari residual satu pengamatan tetap maka disebut homoskedasitas dan jika berbeda disebut heteroskedasitas. Model regresi yang benar: (peneliti menggunakan aplikasi SPSS 22 dalam Teknik pengambilan data)

1. Jika koefisien *parameter sign* < 0.05 maka terjadi Heteroskedasitas
2. Jika koefisien *parameter sign* > 0.05 maka tidak terjadi Heteroskedasitas
3. **Regresi linier berganda**

Bentuk persamaan regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$Y=α + β\_{1}X\_{1}+β\_{2}X\_{2}+e$$

Keterangan:

$α$ = Konstanta

$β$ = Koefisiensi regresi

$Y$ = Variabel loyalitas konsumen

$X\_{1}$ = Variabel kualitas layanan

$X\_{2}$ = Variabel harga

$e$ = *term of error*

1. **Uji F**

Uji statistik F menunjukkan apakah variabel independent atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara Bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat. Uji F digunakan untuk melihat signifikansi model regresi, apakah model regresi layak untuk digunakan, dengan hipoteris sebagai berikut:

$H\_{O}$ = $b\_{1}, b\_{2}$ = 0: Tidak terdapat pengaruh

$H\_{a}$ = $b\_{1}, b\_{2}$ > 0: Tidak terdapat pengaruh

Dasar penagmbilan keputusan sebagai berikut;

1. Jika signifikansi ≤ 0.05 atau F hitung ≥ F table maka tolak Ho (ada pengaruh)
2. Jika signifikansi > 0.05 atau F hitung < F table maka tidak tolak Ho (tidak ada pengaruh)
3. **Uji t**

Uji T digunakan untuk menguji secara parsial masing-masing variabel. Uji T dapat dilihat di table *coefficients* pada kolom sig (*significance*). Jika probabilitas nilai t atau signifikansi < 0.05 maka terdapat pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat secara persial. Namun, jika probabilitas nilai t atau signifikansi > 0.05 maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat.

1. **Koefisien Determinasi (**$R^{2}$**)**

Uji koefisien berguna untuk menentukan proporsi atau persentase total variasi dalam variabel terikat yang diterangkan oleh variabel bebas. Apabila analisis yang digunakan adalah regresi berganda, maka menggunakan Adjusted R Square. Hasil perhitungan *Adjusted R2* dapat dilihat pada output *Model Summary*. Pada kolom *Adjusted R2* dapat diketahui berapa persentase yang dapat dijelaskan oleh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat. Sisanya dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan kedalam model penelitian.