

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan metode pendekatan kuantitatif yaitu menguji teori, membangun fakta, menunjukkan antar variabel, memberikan deskripsi statistik dan berupa angka-angka atau hitungan (Tanzeh, 2009, hlm. 104).

B. Lokasi Penelitian

PT. JNE Pusat Banjarmasin dalam penelitian ini berlokasi di Jl. Gatot Subroto No. 43-45, Kelurahan Kebun Bunga, Kecamatan Banjarmasin Timur, Kota Banjarmasin, Provinsi Kalimantan Selatan.

Adapun alasan peneliti memilih PT. JNE Pusat Banjarmasin sebagai lokasi penelitian adalah karena permasalahan yang diteliti terdapat di lokasi tersebut dan karena peneliti sering menggunakan jasa ekspedisi PT. JNE Pusat Banjarmasin.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan atau totalitas objek yang diteliti. Ciri-ciri populasi tersebut parameter. Oleh karena itu, populasi juga sering diartikan sebagai kumpulan objek penelitian dari mana data akan dijangkau atau dikumpulkan (Neolaka, 2014, hlm. 41).

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah pelanggan yang menerima barang dari PT. JNE Pusat Banjarmasin pada tahun 2018, populasinya sebesar 1.134.660 orang.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian unsur populasi yang dijadikan objek penelitian. Sampel atau juga sering disebut contoh adalah wakil dari populasi yang ciri-cirinya akan diungkapkan dan akan digunakan untuk menaksir ciri-ciri populasi (Neolaka, 2014, hlm. 42).

Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik *Non probability sampling* yaitu suatu sampel yang dipilih sedemikian rupa dari populasi sehingga setiap anggota tidak memiliki probabilitas atau peluang yang sama untuk dijadikan sampel (Suharyadi & S.K, 2007, hlm. 8).

Adapun metode penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan metode penetapan responden untuk dijadikan sampel berdasarkan pada kriteria-kriteria tertentu (Siregar, 2017, hlm. 33).

Dengan metode tersebut setiap responden dalam penelitian ini dipilih melalui *screening question* yaitu diseleksi apakah responden telah memenuhi kriteria yang digunakan sebagai perwakilan sampel. Kriteria yang digunakan dalam pemilihan sampel dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- a. Pelanggan PT. JNE Pusat Banjarmasin khusus untuk penerima barang atau paket.

- b. Pelanggan yang pernah melakukan penerimaan barang atau paket minimal dua kali di PT. JNE Pusat Banjarmasin.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus *Slovin* dengan perhitungan sebagai berikut: (Firdaus & Zamzam, 2018, hlm. 100)

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Dimana:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Batas toleransi kesalahan (*error tolerance*) 15%

$$n = \frac{1.134.660}{1 + (1.134.660 \times 0,15^2)}$$

$$n = \frac{1.134.660}{1 + (1.134.660 \times 0,0225)}$$

$$n = \frac{1.134.660}{1 + 25.529,85}$$

$$n = \frac{1.134.660}{25.530,85} = 44,44$$

$n = 44$ (dibulatkan)

Maka berdasarkan perhitungan menggunakan rumus di atas, didapatkan sampel sebanyak 44 orang.

D. Data dan Sumber Data

Data adalah bahan mentah yang perlu diolah sehingga menghasilkan informasi atau keterangan, data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau objek penelitian yang dilakukan (Siregar, 2017, hlm. 16). Adapun data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari hasil penyebaran angket atau kuesioner kepada pelanggan PT. JNE Pusat Banjarmasin tahun 2018 yang memenuhi kriteria.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi (Siregar, 2017, hlm. 16). Data sekunder pada penelitian ini didapat dari dokumen pendukung, yaitu berupa data jumlah pelanggan yang menerima barang atau paket dari PT. JNE Pusat Banjarmasin pada tahun 2018.

Adapun sumber data dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- a. Responden adalah orang yang terlibat langsung dalam penelitian penulis, responden dalam penelitian ini adalah para pelanggan yang menerima barang dari PT. JNE Pusat Banjarmasin.
- b. Informan adalah pihak-pihak yang dianggap penulis dapat memberikan keterangan dan informasi. Pihak-pihak tersebut adalah HRD bagian kepegawaian dan bagian Unit Head Inbound.
- c. Dokumen seluruh data yang berhubungan dengan penelitian ini untuk melengkapi data yang diperlukan peneliti. Baik itu dari buku, literatur online, dan artikel yang memberikan informasi tentang

CRM (*Customer Relationship Management*) dan loyalitas pelanggan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah dengan kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden (Sugiyono, 2010, hlm. 199).

F. Teknik Pengolahan Data

Dalam proses pengolahan data, ada sejumlah langkah-langkah ilmiah yang perlu dilakukan. Untuk memudahkan proses pengolahan data pada penelitian yaitu:

1. Editing yaitu sebelum data kuesioner diolah, data tersebut perlu diedit lebih dahulu. Dengan kata lain, data kuesioner tersebut yang telah dikumpulkan perlu dibaca lagi dan diperbaiki jika masih ada terdapat hal-hal yang salah atau meragukan.
2. Kodefikasi data yaitu memberikan angka-angka dan kode-kode tertentu yang telah disepakati terhadap jawaban-jawaban pertanyaan dalam kuesioner, sehingga memudahkan saat memasukkan data ke dalam komputer.

3. Tabulasi data yaitu termasuk dalam kerja memproses data. Membuat tabulasi tidak lain dari memasukkan data ke dalam tabel-tabel dan mengatur angka-angka sehingga dapat dihitung menggunakan komputer.
4. Interpretasi yaitu kegiatan dalam analisis data untuk mengelompokkan data berdasarkan responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan dalam menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.
5. Menyusun laporan yaitu menuliskan dan menyusun hasil penelitian dalam bentuk laporan penelitian yang diwujudkan dalam bentuk skripsi.

G. Desain Pengukuran dan Instrumen Penelitian

1. Variabel

Variabel adalah segala sesuatu yang akan menjadi objek pengamatan penelitian (Suryabrata, 2010, hlm. 25). Dalam penelitian ini melibatkan dua variabel bebas (*independent*) dan satu variabel terikat (*dependent*), yaitu:

- a. Variabel bebas (*Independent variable*), merupakan variabel stimulus atau variabel yang mempengaruhi variabel lain. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah:

- 1) CRM (*Customer Relationship Management*)

Clay dan Maite dalam Abdul Manap menyebutkan bahwa CRM merupakan suatu konsep yang bertujuan untuk membuat hubungan jangka panjang yang menguntungkan dengan pelanggan (Adam, 2015, hlm. 71).

- 2) Kepuasan Konsumen

Mowen menyebutkan bahwa kepuasan konsumen sebagai sikap keseluruhan terhadap suatu barang atau jasa setelah perolehan (*acquisition*) dan pemakaiannya. Dengan kata lain, kepuasan konsumen merupakan penilaian evaluatif pembeli yang dihasilkan dari seleksi pembelian spesifik (Swasta Irawan, 2008, hlm. 119).

- b. Variabel Terikat (*Dependent variable*), merupakan variabel yang memberikan reaksi/respons jika dihubungkan dengan variabel bebas. Variabel terikat (*dependent variable*) dalam penelitian ini yaitu loyalitas pelanggan PT. JNE Pusat Banjarmasin.

2. Skala Pengukuran

Adapun yang menjadi skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan (Sugiyono, 2010, hlm. 134).

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pernyataan dengan pemberian skor 5, 4, 3, 2, dan 1. Sedangkan bentuk jawaban atau tanggapan dari pengukurannya terdiri dari 5 yaitu sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Adapun instrumen pengukuran skala likert

menggunakan lima tingkatan jawaban yang diberi skor seperti yang telah diterangkan di atas, dijabarkan sebagai berikut:

Tabel 3.1.
Instrumen Pengukuran

No.	Alternatif Jawaban	Skor
1	SS: Sangat setuju	5
2	S: Setuju	4
3	N: Netral	3
4	TS: Tidak setuju	2
5	STS: Sangat tidak setuju	1

3. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati, secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian (Sugiyono, 2010, hlm. 148). Alat yang digunakan untuk penelitian ini adalah kuesioner. Instrumen kuesioner ini dikembangkan dari variabel penelitian, baik variabel independen maupun variabel dependen. Sebagaimana dijelaskan dalam tabel di bawah ini:

Tabel 3.2.
Kisi-kisi instrumen penelitian

Variabel	Indikator	Teori
CRM (<i>Customer Relationship Management</i>) (X1)	1. Sumber daya manusia (<i>people</i>) 2. Proses (<i>process</i>) 3. Teknologi (<i>technology</i>)	Lukas (2001)
Kepuasan Konsumen (X2)	1. Kepuasan keseluruhan produk 2. Kepuasan keseluruhan	Fandy Tjiptono (2014)

	dimensi pelayanan 3. Kesesuaian produk dengan harapan 4. Niat menggunakan jasa 5. Kesiediaan untuk merekomendasikan	
Loyalitas Pelanggan (Y)	1. Melakukan transaksi ulang secara reguler 2. Membeli antar lini produk atau jasa 3. Mereferensikan kepada orang lain 4. Kebal terhadap produk atau jasa pesaing	Griffin (2002)

Sumber: Hasil Penelitian 2022 (data diolah)

H. Uji Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang dapat digunakan untuk memperoleh, mengolah dan menginterpretasikan informasi yang diperoleh dari para responden yang dilakukan dengan menggunakan pola ukur yang sama (Siregar, 2017, hlm. 46).

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel (Sujarweni, 2014, hlm. 192). Daftar pertanyaan pada umumnya mendukung suatu kelompok variabel tertentu. Uji validitas dilakukan dengan korelasi bivariante. Kriteria dikatakan valid jika nilai signifikansi kurang dari 0,05.

Uji validitas dilakukan pada setiap butir pertanyaan, dan hasilnya dapat dilihat melalui hasil r-hitung yang dibandingkan dengan r-tabel, di mana r-tabel dapat diperoleh dari df (*degree of freedom*) = n-2 (signifikan 5%, n = jumlah sampel). Jika r-tabel < r-hitung maka butir pertanyaan tersebut valid sedangkan jika r-tabel > r-hitung maka dinyatakan tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah suatu pengukuran yang digunakan untuk menunjukkan konsisten atau tidaknya jawaban terhadap butir pernyataan dalam kuesioner. Uji reliabilitas menggunakan uji statistik *Alpha Cronbach*, dengan bantuan program SPSS. Instrumen dapat dikatakan reliabel jika nilai koefisien *Alpha* > 0,60. Sebaliknya jika nilai *Cronbach's Alpha* < 0,60 (6%) maka dinyatakan tidak reliabel (Sujarweni, 2014, hlm. 192).

Uji reliabilitas ini menggunakan metode *Cronbach Alpha* yaitu dengan memberikan nilai koefisien korelasi pada setiap butir pernyataan dengan pernyataan total. Rumus *Cronbach Alpha* adalah sebagai berikut:

$$\alpha = \frac{kr}{1+(k-1)}$$

Keterangan:

α = Koefisien korelasi antara X dan Y

k = Jumlah butir pertanyaan

r = Rata-rata korelasi antar teman

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ pada taraf signifikan 5% berarti item (butir soal) reliabel dan sebaliknya bila $r_{hitung} < r_{tabel}$ pada taraf signifikan 5% maka butir soal tersebut tidak reliabel.

3. Uji Asumsi Klasik

Model regresi linier berganda dapat disebut sebagai model yang baik jika model tersebut memenuhi asumsi normalitas data dan bebas dari asumsi klasik. Pengujian asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, uji autokorelasi dan uji heteroskedastisitas.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah data penelitian yang dilakukan memiliki distribusi yang normal atau tidak. Data yang baik adalah data yang normal dalam pendistribusiannya (Wahana Komputer, 2017, hlm. 12).

Uji normalitas bisa dilakukan dengan menggunakan uji Kolmogrov Smirnov, jika didapat hasil signifikansi ($>$) 0,05 maka data berdistribusi normal. Sebaliknya, jika nilai signifikan ($<$) 0,05 maka data tidak berdistribusi normal (Sujarweni, 2014, hlm. 52).

Selain itu uji normalitas juga bisa dilakukan dengan melihat gambar grafik normal P-P plot. Deteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik. Jika data menyebar disekitar garis diagonal, dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya variabel *independent* yang memiliki kemiripan antar variabel *independent* dalam suatu model. Kemiripan antar variabel *independent* akan mengakibatkan korelasi yang sangat kuat (Sujarweni, 2014, hlm. 185). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas. Uji multikolinieritas dapat dilihat dari perhitungan nilai *tolerance* serta *variance inflation factor* (VIF). Multikolinearitas terjadi apabila:

1) Nilai Toleransi

Tidak terjadi multikolinearitas, jika nilai *tolerance* $> 0,10$.

Terjadi multikolinearitas, jika nilai *tolerance* $\leq 0,10$.

2) Nilai VIF (*Variance Inflation Factor*)

Tidak terjadi multikolinearitas, jika nilai VIF $< 10,00$.

Terjadi multikolinearitas, jika nilai VIF $\geq 10,00$.

c. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antar variabel pengganggu pada periode tertentu dengan variabel sebelumnya. Dengan demikian, uji autokorelasi hanya dapat dilakukan pada data *time series* (runtut waktu), sebab yang dimaksud autokorelasi adalah sebuah nilai pada sampel atau observasi tertentu yang sangat dipengaruhi oleh nilai observasi sebelumnya. Oleh karena itu, penelitian yang menggunakan data *cross section* maupun data panel tidak perlu melakukan uji autokorelasi.

Pengujian autokorelasi pada data yang bukan *time series*, baik data *cross section* maupun data panel hanya akan sia-sia semata atau tidaklah berarti (Basuki & Prawoto, 2017, hlm. 297). Hal ini karena, khususnya pada data panel walaupun ada data runtut waktu (*time series*), namun bukan merupakan *time series* murni (waktu yang tidak berulang). Oleh sebab itu, uji autokorelasi tidak dilakukan dalam penelitian ini. Dengan kata lain, dalam penelitian ini diasumsikan bahwa untuk variabel independen tertentu tidak ada autokorelasi atau korelasi seri diantara faktor gangguan.

d. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas menguji terjadinya perbedaan *variance* residual suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain. Cara memprediksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dengan pola gambar scatterplot (Sujarweni, 2014, hlm. 186).

Dalam penelitian ini menggunakan uji heteroskedastisitas dengan uji glejser yang bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Dasar pengambilan keputusan dalam uji heteroskedastisitas yaitu:

- 1) Tidak terjadi heteroskedastisitas, jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan nilai signifikansi $> 0,05$.
- 2) Terjadi heteroskedastisitas, jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai

signifikansi < 0,05.

I. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi linier berganda dan teknik pengujiannya menggunakan *software SPSS Statistics 22 For Windows*.

1. Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi berganda adalah pengembangan dari regresi linier sederhana, yaitu sama-sama alat yang dapat digunakan untuk memprediksi permintaan di masa akan datang berdasarkan data masa lalu atau untuk mengetahui satu atau lebih variabel bebas (*independent*) terhadap satu variabel tak bebas (*dependent*). Perbedaan penerapan metode ini hanya terletak pada jumlah variabel bebas (*independent*) yang digunakan. Penerapan metode regresi berganda jumlah variabel bebas (*independent*) yang digunakan lebih dari satu yang mempengaruhi satu variabel tak bebas (*dependent*) (Siregar, 2017, hlm. 301).

Penelitian ini menggunakan model regresi linier berganda dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Di mana:

Y: Loyalitas pelanggan pada PT. JNE Pusat Banjarmasin

α : Konstanta

β_1 : Koefisien regresi linier dari variabel X_1 , yakni CRM pada PT. JNE Pusat Banjarmasin

β_2 : Koefisien regresi linier dari variabel X_2 , yakni kepuasan konsumen pada

PT. JNE Pusat Banjarmasin

X_1 : CRM pada PT. JNE Pusat Banjarmasin

X_2 : Kepuasan konsumen pada PT. JNE Pusat Banjarmasin

e : *Error term* (Standar Error).

2. Uji Hipotesis

Untuk mengetahui pengaruh antara variabel-variabel *independent* dengan variabel *dependent* dalam penelitian ini, maka dilakukan pengujian-pengujian hipotesis yang meliputi: koefisien determinasi (*Adjusted R²*), uji-t (uji signifikan parsial), dan uji F (uji simultan).

a. Koefisien Determinasi (*Adjusted R²*)

Koefisien determinasi (*goodness of fit*) yang dinotasikan dengan R^2 merupakan ikhtisar yang menyatakan bahwa seberapa baik garis regresi sampel mencocokkan data. Koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur proporsi variasi dalam variabel tidak bebas yang dijelaskan oleh regresi. Dimana nilai R^2 berkisar antara 0 sampai 1, bila $R^2 = 0$ berarti tidak ada hubungan yang sempurna. Sedangkan apabila nilai $R^2 = 1$ maka ada hubungan antara variasi Y dan X atau variasi dari Y dapat diterangkan oleh X secara keseluruhan (Sarwono, 2009, hlm. 300).

b. Uji-t (Uji Signifikan Parsial)

Uji t digunakan untuk memprediksi ada tidaknya pengaruh secara parsial variabel *independent* terhadap variabel *dependent*.

Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$). Penolakan dan penerimaan hipotesis dilakukan dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Jika nilai signifikansi $\leq 0,05$, maka hipotesis diterima.
- 2) Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka hipotesis ditolak.

Berdasarkan nilai t hitung dan t tabel yaitu:

- 1) Jika nilai t hitung $> t$ tabel maka variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat.
- 2) Jika nilai t hitung $< t$ tabel maka variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.

c. Uji F (Uji Simultan)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel *independent* yang dimaksudkan dalam model mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel *dependent*. Uji F dapat dilakukan dengan membandingkan F hitung dengan F tabel, jika F hitung $>$ dari F tabel maka H_0 di tolak dan H_a diterima. Pengujian dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05 ($\alpha=5\%$). Ketentuan penerimaan atau penolakan hipotesis adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai signifikansi $\leq 0,05$, maka hipotesis diterima.
- 2) Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka hipotesis ditolak.