

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan ialah penelitian lapangan (*field research*), dilakukan dengan cara mengadakan peninjauan langsung pada instansi yang menjadi objek untuk mendapatkan data primer dan sekunder. (Sugiyono, 2013). Pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan metode kuantitatif. *“Argue that quantitative research approach is the research that places emphasis on numbers and figures in the collection and analysis of data”* yang artinya berpendapat bahwa pendekatan penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menekankan pada angka-angka dan angka-angka dalam pengumpulan analisis data. (Bryman, 2001).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh dari variabel penelitian meliputi: 1. Variabel Dependen (variabel terikat) Kualitas Pelayanan (Y). 2. Variabel Independen (variabel bebas), yaitu Sumber Daya Insani (X1), Loyalitas Konsumen (X2), Kepuasan Konsumen (X3).

B. Lokasi Penelitian

Lokasi pada penelitian ini yaitu, Perusahaan Jasa Ekspedisi Hidayah Bersama Banjarmasin, di Jl. Rajawali Raya Lingkar Selaatan, Kelurahan Basirih Kec. Banjarmasin Selatan, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan. Alasan peneliti memilih lokasi ini sebagai penelitian, karena ditempat jasa ekspedisi ini terdapat

permasalahan yang hendak dilakukan oleh peneliti, permasalahan yang terkait yaitu tentang bagaimana kualitas pelayanan jasa ekspedisi nya.

C. Subyek dan Obyek Penelitian

1. Subyek

Subyek penelitian, menurut KBBI adalah orang, benda, atau tempat yang diamati dalam rangka pembuatan sebagai sasaran. Dalam penelitian ini subyek sumber orang terlibat langsung dengan penelitian ini yaitu: karyawan dan pelanggan Jasa Ekspedisi Hidayah Bersama Cabang Banjarmasin.

2. Obyek

Obyek penelitian, menurut KBBI adalah hal yang menjadi sasaran penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi obyek nya yaitu, Kualitas Pelayanannya di Perusahaan Jasa Ekspedisi Hidayah Bersama di Kota Banjarmasin yang mana kualitas tersebut dipengaruhi oleh variabel sumber daya insani, loyalitas konsumen, dan kepuasan konsumen.

D. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek dan subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2014). Rescoe memberikan saran-saran tentang ukuran sampel yang layak untuk penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500. Populasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pelanggan Jasa Eskpedisi Hidayah

Bersama yaitu berjumlah 35 orang, yang dapat memberikan keterangan dan informasi yang diperlukan penulis.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2014). Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Jasa Ekspedisi Hidayah Bersama Banjarmasin, maka teknik pengambilan sampelnya menggunakan teknik sampling jenuh, yakni penentuan sampel dalam penelitian ini mengambil seluruh populasi untuk digunakan sebagai sampel.

E. Data dan Sumber Data

Data adalah merupakan bahan mentah yang akan diolah kemudian menghasilkan informasi atau keterangan seperti data mengenai identitas responden yang terdiri dari nama, jenis kelamin, alamat, dan jabatan. Sumber data dari penelitian ini yaitu:

1. Sumber Data Primer, yaitu sumber data yang diperoleh langsung oleh peneliti. Di dalam penelitian ini data primernya berupa hasil jawaban responden yang berdasarkan kuesioner/angket yang diisi oleh peneliti dan sesuai dengan jawaban yang diberikan informan yaitu, pelanggan Jasa Ekspedisi Hidayah Bersama di Kota Banjarmasin.
2. Sumber Data Sekunder, yaitu sumber data penelitian yang diperoleh melalui media lainnya seperti berupa buku, jurnal dan literatur lainnya. Didalam penelitian ini beberapa sumber yang diambil yaitu buku, skripsi terdahulu, dan artikel penelitian, dan jurnal penelitian.

F. Teknik Pengambilan Data

Pada penelitian ini teknik pengambilan data yang digunakan penulis yaitu, kuesioner (Angket) adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden atau metode pengumpulan data yang mudah dan efisien jika peneliti mengetahui pasti variabel yang akan diukur dan mengetahui hal apapun yang bisa diharapkan dari responden penelitian.

G. Desain Pengukuran

Skala dalam penelitian ini adalah skala Likert. Skala likert adalah skala yang meminta responden untuk menunjukkan sejauh mana mereka setuju atau tidak setuju terhadap serangkaian pernyataan tentang objek yang diberikan. Dan di dalam melakukan penelitian terhadap variabel yang akan diuji, pada setiap jawaban akan di berikan skor, seperti ini:

Tabel 3. 1
Skala 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

H. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian dalam penelitian ini merupakan alat pengumpulan suatu data yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Didalam instrument penelitian ini terdapat dua variabel penelitian yaitu

variabel independent dan dependen. Variabel independent ada 3 yaitu, sumber daya insani, loyalitas pelanggan, dan kepuasan konsumen. Sedangkan variabel dependen yaitu kualitas pelayanan di perusahaan jasa ekspedisi hidayah bersama dikota Banjarmasin. Untuk alat yang digunakan dalam mengumpulkan data di penelitian ini adalah kuesioner.

Tabel 3. 2
Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Skala
Sumber Daya Insani (X ₁)	1. Memahami bidangnya masing-masing 2. Pengetahuan 3. Semangat kerja <i>Sumber:</i> (Kina dan Nisa, 2020)	Likert
Loyalitas Konsumen (X ₂)	1. Pembelian ulang 2. Kebiasaan mengkonsumsi merk tersebut 3. Selalu menyukai merk 4. Tidak ingin mencoba produk lain 5. Yakin bahwa merk tersebut yang terbaik <i>Sumber:</i> (Sucihati dan Suhartini, 2022)	Likert
Kepuasan Konsumen (X ₃)	1. Terpenuhinya harapan pelanggan 2. Selalu menggunakan produk 3. Reputasi yang baik 4. Merekomendasikan ke orang lain 5. Kualitas pelayanan <i>Sumber:</i> (William dan Tiurniari, 2020)	Likert

<p>Kualitas Pelayanan (Y)</p>	<p>1. Bukti Fisik 2. Keandalan 3. Daya tanggap 4. Jaminan 5. Empathy <i>Sumber:</i> (Sumarsid dan Atik, 2022)</p>	<p>Likert</p>
-----------------------------------	---	---------------

I. Teknik Analisis Data

1. Uji Validitas dan Reabilitas

a. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan suatu kesahihan suatu instrument. Suatu intrumen yang valid atau sah mempunyai validitas yang tinggi. Sebaliknya jika instrument yang kurang valid berarti memiliki validitas yang rendah. Sebuah instrument dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan apabila dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Jadi tinggi rendahnya validitas instrument menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas dimaksud. Teknik pengujian yang seirung digunakan para peneliti untuk uji validitas adalah menggunakan korelasi Bivariate Person, yang mana suatu instrument atau angket dinyatakan valid apabila r hitung lebih besar dari pada r tabel dan begitu juga sebaliknya. (Suntoyo, 2011) Pengujian validitas dalam penelitian ini yaitu menggunakan alat ukur berupa program komputer SPSS 24 for windows.

b. Uji Reabilitas

Reabilitas merupakan ukuran suatu ke stabilan dan konsistensi dalam menjawab pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel yang disusun dalam bentuk kuesioner. Reabilitas instrument diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Uji reabilitas dalam penelitian ini menggunakan teknik Cronbach's Alpha yang dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan. Jika $\alpha > 0,06$ maka reliable (Sujarweni, 2021).

2. Uji Asumsi Dasar

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas dilakukan bertujuan untuk mengukur apakah data yang dipakai sebagai bahan penelitian berdistribusi normal atau tidak (Sujarweni, 2021). Dan untuk melihat data berdistribusi normal atau tidaknya dapat dilihat menggunakan uji normalitas Kolmogrov-Smirnov pada *software SPSS 24 for windows* dengan menggunakan nilai probabilitas sebagai berikut:

- 1) Jika nilai probabilitas (Asymp.sig) $< 0,05$. Maka data residual berdistribusi normal
- 2) Jika nilai probabilitas (Asymp.sig) $> 0,05$. Maka data residual tidak berdistribusi normal

b. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel atau lebih yang diuji mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Dasar pengambilan keputusan dalam uji linearitas adalah (Cruisietta dan Sri, 2020):

- 1) Jika nilai probabilitas $> 0,05$ maka hubungan antara variabel (X) dengan (Y) adalah linear.
- 2) Jika nilai probabilitas $< 0,05$ maka hubungan antara variabel (X) dengan (Y) adalah tidak linear.

3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik bertujuan untuk memberikan kepastian bahwa persamaan regresi yang didapatkan memiliki ketepatan dan estimasi, tidak bias dan konsisten (Gunawan, 2020). Dalam uji asumsi klasik yang akan dibahas yaitu:

a. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk menguji apakah ditemukan adanya kolerasi antar variabel independent pada mode regresi. Apabila terjadi korelasi, maka terdapat masalah multikolinieritas. Begitu juga sebaliknya, jika terjadi korelasi maka tidak terdapat masalah multikolinieritas. Adapun model regresi yang baik yaitu tidak terjadinya korelasi diantar variabel (Gunawan, 2020).

b. Uji Heteroskedatisitas

Bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual antara satu pengamatan ke

pengamatan yang lain. Uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa variasi variabel tidak sama untuk semua pengamatan. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homokedastisitas. Dan jika varians dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya, maka disebut heteroskedastisitas model regresi yang baik adalah homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Gunawan, 2020).

4. Analisis Regresi Linear Berganda

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan regresi linear berganda (multiple regressions analysis). Fungsi dari analisis regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini digambarkan sebagai berikut:

$$Y = B_0 + B_1 X_1 + B_2 X_2 + B_3 X_3 + e$$

Y = kualitas pelayanan

B_1, B_2, B_3 = Koefesien regresi variabel X atau nilai arah yang menunjukkan nilai peningkatan (+) atau nilai penurunan (-) variabel Y

X_1 = sumber daya insani

X_2 = loyalitas pelanggan

X_3 = kepuasan konsumen

e = Error

5. Uji Hipotesis

a. Uji Koefesien Regresi Secara Parsial (Uji T)

Uji T dilakukan untuk suatu pengujian yang bertujuan untuk mengetahui variabel independent yang secara parsial berpengaruh atau tidak terhadap variabel dependent. Signifikansi yang digunakan adalah 5% atau 0,05. Rumus uji t yang digunakan adalah $t_{tabel} = t(\alpha/2 ; n-k-1)$, yang mana n = jumlah sampel dan k = jumlah variabel. Untuk menguji hipotesis secara parsial apakah diterima atau ditolak yaitu dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} atau dengan membandingkan nilai probabilitas dengan alpha signifikansi, antara lain (Mulyono, 2018):

- 1) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau nilai probabilitas < 0.05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- 2) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau nilai probabilitas > 0.05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

b. Uji Koefesien Regresi Secara Simultan (Uji F)

Uji f digunakan untuk menguji pengaruh variabel independent secara Bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen. Derajat kepercayaan atau alpha yang digunakan adalah 5% atau 0.05. dan untuk menguji hipotesis tersebut secara simultan apakah diterima atau ditolak yaitu dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} atau dengan membandingkan nilai probabilitas dengan alpha signifikansi, antara lain (Mulyono, 2018):

- 1) Jika $f_{hitung} > f_{tabel}$ atau nilai probabilitasnya < 0.05 maka H_0 ditolak H_a diterima.

2) Jika $f_{hitung} < f_{tabel}$ atau nilai probabilitasnya > 0.05 maka H_0 diterima H_a ditolak.

c. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) adalah kemampuan dari variabel bebas untuk menerangkan variabel terikat. Koefisien determinasi pada intinya untuk mengukur seberapa besar variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat. Nilai koefisien determinasi yang paling besar yaitu 1 dan terkecil adalah 0. Jika mendekati angka 1 maka dapat dikatakan semakin kuat model regresi tersebut menerangkan variabel bebas terhadap variabel terikat. Sebaliknya jika mendekati angka 0 maka semakin lemah model regresi untuk menerangkan variabel bebas terhadap variabel terikat. (Mulyono, 2018).