

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan yang mempergunakan data primer serta sekunder. Data tersebut diperoleh dari responden lewat instrumen pengumpulan data misalnya angket, dokumentasi serta yang lain (Rahmadi, 2011, hlm. 12).

2. Pendekatan Penelitian

Penelitian mempergunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif. Metode kuantitatif merupakan data yang dikumpulkan pada penelitian berupa angka dan mempergunakan analisis statistik yang selanjutnya diuraikan maupun diinterpretasi pada penguraian yang terstruktur (Sugiyono, 2013, hlm. 7).

Menurut Sugiyono penelitian asosiatif adalah "penelitian yang mengkaji bagaimana suatu variabel memiliki keterkaitan atau korelasi dengan variabel lainnya atau apakah suatu variabel menjadi penyebab variabel lainnya" (Sugiyono, 2013, hlm. 11). Penelitian ini dilakukan guna memahami pengaruh variabel independen yakni ketepatan waktu, kualitas pelayanan, lokasi, keamanan pada variabel dependen yakni, keputusan konsumen.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di perusahaan pengiriman barang, tepatnya di Ekspedisi CV. Karya Kaltim yang terletak di Jl. Drs. H. Djok Mentaya No.18, Kecamatan Banjarmasin Tengah, Kota Banjarmasin.

C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek pada penelitian merupakan pelanggan yang pernah menggunakan jasa pengiriman barang Ekspedisi CV. Karya Kaltim.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan sasaran guna memperoleh data dengan suatu kegunaan maupun tujuan pada penelitian ini. Objek dalam penelitian ini berfokus pada keputusan pembelian konsumen di Ekspedisi CV. Karya Kaltim yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, ketepatan waktu, lokasi, dan keamanan barang.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi pada penelitian ini merupakan pengguna jasa pengiriman barang pada Ekspedisi CV. Karya Kaltim Banjarmasin dengan jumlah yang tidak diketahui secara pasti.

2. Sampel

Pengambilan sampel terhadap pengguna jasa mempergunakan teknik *Non-Probability sampling* dengan penentuan responden (sampel) memakai metode *sampling* kemudian dipilih menggunakan teknik *accidental sampling*, dimana peneliti bebas memilih siapa saja (pengguna jasa) yang ditemuinya, responden yang dipilih adalah pengguna jasa yang dipilih hanya beberapa orang saja yang bertindak sebagai perwakilan pihak pengirim barang.

Untuk menentukan jumlah sampel yang dipilih adalah dengan memakai rumus *linear time function*. *Linear time function* yakni menentukan jumlah sampel Berdasarkan estimasi kendala waktu. Besar n yang diambil dengan memakai rumus perhitungan yaitu:

$$n = \frac{T - t_0}{t_1}$$

Ket :

n : Jumlah sampel yang terpilih

T : Waktu yang tersedia bagi pelaksanaan penelitian

: 24 jam x 30 hari = 720 jam/bulan

t_0 : Waktu tetap lama survei

: 6 jam/hari x 30 hari = 180 jam/bulan

t_1 : Waktu yang dipergunakan setiap responden guna melakukan pengisian kuesioner

: 0,2 jam/hari x 30 hari = 6 jam/bulan

Berdasarkan rumus dan keterangan tersebut, jumlah sampel responden yang akan diteliti pada penelitian ini adalah:

$$n = \frac{T - t_0}{t_1} = \frac{720 - 180}{6} = \frac{540}{6} = 90 \text{ responden}$$

Jadi, jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 90 responden.

Pada rumus ini, jumlah sampel ditentukan berdasarkan estimasi waktu yang digunakan untuk melaksanakan riset, karena jumlah populasi tidak diketahui dan dikarenakan jumlah pengguna ekspedisi yang selalu berubah setiap harinya.

E. Data dan Sumber Data

Berdasarkan penelitian ini, peneliti memerlukan data berupa data sekunder beserta primer:

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang didapatkan langsung melalui responden. Data dikumpulkan dengan cara menyebarkan daftar pernyataan (angket) secara langsung kepada responden Ekspedisi CV. Karya Kaltim. Setelah diisi, kuesioner tersebut segera dikembalikan kepada peneliti.

2. Data Sekunder

Berdasarkan penguraian Sugiyama (2008, hlm. 129), data sekunder merupakan data yang digunakan oleh pihak lainnya untuk sarana bagi kepentingannya sendiri. Memiliki artian lain data sekunder merupakan sumber data penelitian yang dikumpulkan secara tidak langsung dari sumbernya tetapi

melalui perantaraan. Seperti buku-buku literatur, majalah, jurnal, koran, skripsi penelitian terdahulu serta informasi-informasi yang relevan terkait jumlah karyawan dan profil perusahaan (*company profile*) Ekspedisi CV. Karya Kaltim.

F. Teknik Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data yang dipakai pada penelitian ini berupa menyebar formulir pernyataan maupun dokumentasi. Hal tersebut dilakukan untuk mendapatkan informasi yang valid dengan proses pengumpulan data yang tepat.

Untuk mengumpulkan data dari objek yang diteliti maka, peneliti menggunakan serangkaian metode sebagai berikut:

1. Angket (kuesioner)

Berdasarkan penelitian ini, penulis mempergunakan angket atau kuesioner. Angket adalah teknik pengumpulan data yang efisien jika peneliti mengetahui secara pasti variabel yang hendak diukurnya serta mengetahui apakah yang dapat diharapkan melalui responden.

Angket pada penelitian ini mencakup pernyataan-pernyataan mengenai keputusan pelanggan dalam menggunakan layanan angkutan barang di Ekspedisi CV. Karya Kaltim. Angket disebarakan kepada konsumen yang mengunjungi ekspedisi, dengan opsi jawaban menggunakan skala Likert untuk mengukur tanggapan positif atau negatif terhadap suatu pernyataan.

2. Dokumentasi

Sugiyono (2018, hlm. 240) mendefinisikan dokumentasi sebagai sarana untuk mengumpulkan data atau informasi melalui sumber tertulis seperti buku, arsip-arsip, dan gambar dan sketsa. Sumber-sumber tertulis ini dapat mencakup berbagai bentuk seperti historis perusahaan, biografi perusahaan, peraturan perusahaan, dan visi misi perusahaan. Informasi yang digunakan peneliti mencakup profil perusahaan Ekspedisi CV. Karya Kaltim.

G. Desain Pengukuran

Untuk mengukur sejauh mana keputusan konsumen dalam memilih jasa pengiriman barang, peneliti mempergunakan Skala Likert, berguna dalam mengevaluasi pendapat, sikap, pandangan kelompok ataupun individu pada gejala sosial, dengan lima opsi jawaban seperti yang tercantum dalam tabel di bawah:

Tabel 3.1 Skala Pengukuran

Kriteria	Keterangan	Bobot
STS	Sangat Tidak Setuju	Satu
TS	Tidak Setuju	Dua
N	Netral	Tiga
S	Setuju	Empat
SS	Sangat Setuju	Lima

H. Instrumen Penelitian

Alat penelitian yang dipergunakan pada penelitian ini mengumpulkan dan melakukan pengukuran gejala sosial dan alam yang diamati oleh peneliti. Berisi variabel-variabel yang terbagi dalam dua kategori: variabel bebas (kualitas pelayanan, ketepatan waktu, lokasi, dan keamanan) dan variabel terikat yaitu keputusan konsumen Jasa Ekspedisi CV. Karya Kaltim. Guna melakukan pengumpulan data yang dibutuhkan, penulis mempergunakan angket atau kuesioner.

Tabel 3.2 Indikator Penelitian

Variabel	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X1)	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Tangible</i> 2. <i>Reliability</i> 3. <i>Responsiveness</i> 4. <i>Assurances</i> 5. <i>Emphaty</i> 	Likert
Ketepatan Waktu (X2)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Moda transportasi yang digunakan 2. Estimasi barang sampai ke tujuan 3. Jarak yang ditempuh 	Likert
Lokasi (X3)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aksesibilitas 2. Visibilitas 3. Lalu lintas 	Likert

	<ol style="list-style-type: none"> 4. Tempat parkir yang nyaman, aman, luas 5. Ekspansi 6. Kompetisi 	
Keamanan (X4)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaminan keamanan 2. Kerahasiaan data 	Likert
Keputusan Konsumen (Y)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdapat sebuah kemantapan produk 2. Terdapat kebiasaan menggunakan jasa 3. Merekomendasikan kepada orang lain 4. Melakukan pembelian secara berulang 	Likert

I. Teknik Analisis Data

Data yang telah terkumpulkan kemudian diproses juga dilakukan analisis menggunakan metode analisis regresi linear berganda. Pengolahan data didukung oleh aplikasi SPSS 26. Beberapa langkah analisis yang dilaksanakan yaitu:

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji ini bertujuan guna mengetahui keabsahan sebuah kuesioner, di mana kuesioner dianggap valid bila bisa menerangkan dengan baik sesuatu yang ingin diukur (Sugiyono, 2019, hlm. 121). Proses uji validitas instrument dilaksanakan secara menghitung hubungan antar skor pada tiap item pernyataan menggunakan perangkat lunak IBM SPSS 26.

Berdasarkan penelitian, validitas diaplikasikan mempergunakan rumus Korelasi Momen Produk (*Product Moment Corellation*), yang menghubungkan skor item yang diperoleh. Cara dasar penentuan keputusan dalam menguji validitas dijelaskan yaitu:

- 1) Sebaliknya, bika nilai $r_{hitung} <$ dari r_{tabel} , tidak terdapat korelasi signifikan antara butir peryantaan dalam angket dengan skor total, sehingga dianggap tidak valid.
- 2) Bila nilai $r_{hitung} >$ dari r_{tabel} dan positif, item pernyataan pada angket memiliki korelasi secara signifikan dengan skor total, sehingga dianggap valid.
- 3) Namun, jika nilai $r_{hitung} >$ dari r_{tabel} namun memiliki tanda negatif, artinya H_0 tetaplah ditolak.

b. Uji Reliabilitas

Uji ini digunakan dalam menentukan apakah instrumen penelitian dapat diandalkan dan dipercaya. Jika instrumen penelitian handal dan dapat dipercaya, hasil penelitian dapat memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi. Perhitungan reliabilitas dilakukan menggunakan statistik Cronbach Alpha. Uji reliabilitas hanya dapat dilakukan setelah instrumen melewati uji validitas dan telah terbukti valid.

Berikut *adalah* kriteria pengujian reliabilitas:

- a. Apabila nilai koefisien Reliabilitas $< 0,60$, alat ukur reliabilitasnya kurang baik.
- b. Apabila nilai koefisien Reliabilitas $> 0,60$, alat ukur reliabilitasnya baik.

2. Uji Asumsi Klasik

Uji ini dilakukan ketika mempergunakan metode analisis uji regresi linear berganda dalam memeriksa apakah terdapat kesalahan pada variabel penelitian yang melanggar asumsi klasik. Di bawah merupakan uji asumsi klasik yang digunakan:

a. Uji Normalitas Data

Uji ini tujuannya guna mengevaluasi distribusi data, mempergunakan uji K-S, dalam melakukan penentuan apakah data tersebut terdistribusi secara

normal. Distribusi normal ditandai dengan nilai Asymp. sig (2-tailed) yang melebihi 0,05.

b. Uji Multikolonieritas

Uji ini digunakan dalam menentukan apakah adanya hubungan kuat antara sejumlah variabel independen yang dipakai pada penelitian. Multikolonieritas muncul ketika adanya korelasi linear yang signifikan diantara variabel independen yang ada pada model. Bila masalah multikolonieritas terjadi, standar error koefisien regresi meningkat, yang menyebabkan interval kepercayaan untuk estimasi parameter menjadi lebih lebar. Hal ini dapat mengakibatkan kesalahan dalam menerima hipotesis yang salah.

Nilai toleransi maupun nilai VIF dipakai dalam mengetahui apakah ada multikolinearitas pada model regresi. Nilai toleransi mengukur variabilitas dari beberapa variabel independen yang tidak bisa diterangkan oleh variabel independen yang lain. Sebab $VIF = 1/\text{toleransi}$, yang menunjukkan kolinearitas yang tinggi, nilai VIF tinggi sama dengan nilai toleransi rendah. Nilai pengurangan digunakan untuk toleransi 0,10 / nilai VIF melebihi sepuluh.

Kriteria penentuan keputusan mengenai uji multikolinearitas yaitu (Ghozali, 2016) :

1. Bila nilai $VIF > 10$ / nilai *Tolerance* $< 0,01$, adanya multikolinearitas.
2. Bila nilai $VIF < 10$ / nilai *Tolerance* $> 0,01$, terbebas multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan guna mengetahui apakah ada ketidaksamaan dalam varians pengamatan di dalam model regresi. Pengujian heteroskedastisitas bisa dilaksanakan menggunakan 2 cara, yakni melalui analisis grafik ataupun dengan menganalisis statistik residual. Pengamatan heteroskedastisitas dilakukan dengan memeriksa *scatterplot* antara residu standar (SRESID) dan nilai prediksi (ZPRED), yang mengungkapkan pola tertentu.

Jika varians tersebut menunjukkan pola yang konsisten, dapat disimpulkan bahwa tidak ada heteroskedastisitas. Guna mengetahui adanya heteroskedastisitas, bisa mempergunakan grafik Scatterplot. Model regresi yang baik yaitu yang homoskedastis. Kriteria dalam penentuan uji heteroskedastisitas yaitu:

- 1) Jika tidak ada pola yang jelas atau titik-titik tersebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu y, heteroskedastisitas tidak terjadi.
- 2) Sebaliknya, jika titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, dan menyempit) maka, terdapat gejala heteroskedastisitas.

3. Uji Statistik

a. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis ini dipakai guna memahami hubungan masing-masing variabel independen secara simultan pada variabel dependen dengan menggunakan rumus korelasi berganda.

Rumus korelasi berganda:

$$KK = a + \beta X_1 + \beta X_2 + \beta X_3 + \beta X_4 + \varepsilon$$

Keterangan:

KK : Keputusan Konsumen

a : Konstanta

βX_1 : Kualitas Pelayanan

βX_2 : Ketepatan Waktu

βX_3 : Lokasi

βX_4 : Keamanan

ε : Variabel Pengganggu (*Error Term*)

b. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Membuktikan sebesar apa variasi nilai variabel tergantung yang diberikan pengaruh oleh variasi nilai variabel independen. Rentang nilai koefisien determinasi yaitu nol hingga satu. Semakin mendekati nilai 1, bertambah besar pengaruh variabel independen pada variabel dependen. Sedangkan, semakin mendekati nilai nol, bertambah kecil pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Rumus uji R^2 :

$$D = R^2 \times 100\%$$

Ket:

D : Koefesien Determinasi

R^2 : Nilai *R-Square*

100% : Persentase Kontribusi

4. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji t)

Sesuai pemaparan Ghozali (2018, hlm. 99), uji ini dipakai guna memahami pengaruh dari setiap variabel bebas pada variabel tergantung. Pengujian individual pada data penelitian mempergunakan derajat signifikansi sebanyak 0,05. Memiliki derajat signifikansi sebesar 5%, kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

Kriteria penentuan keputusan Uji Parsial (Uji t) sebagai berikut:

1. Bila hasil $t_{hitung} <$ dari t_{tabel} ataupun nilai signifikansi (Sig). $>$ probabilitas 0,05 artinya H_0 diterima serta menolaj H_a .
2. Bila hasil $t_{hitung} >$ dari t_{tabel} ataupun nilai signifikansi (Sig). $<$ probabilitas 0,05, artinya H_0 ditolak serta H_a diterima.

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji ini dipakai guna memahami pengaruh variabel bebas yang mempunyai hubungan atau pengaruh secara bersamaan (simultan) terhadap

variabel terikat. Uji ini dalam penelitian dilakukan dengan memakai derajat signifikan sebanyak 0,05. Apabila pada penelitian adanya derajat signifikan di bawah 0,05 ataupun nilai F_{hitung} melebihi nilai F_{tabel} , dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel bebas secara bersamaan mempengaruhi signifikan pada variabel tergantung. Pengambilan keputusan Uji Simultan (Uji F):

- 1) Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$, menolak H_0 dan menerima H_a
- 2) Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$, menolak H_a dan menerima H_0