

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian ini termasuk dalam penelitian eksplanatif, yaitu penelitian yang bertujuan menjelaskan bagaimana sebuah fenomena sosial terjadi. Selain itu, penelitian eksplanasi ini bersifat menerangkan dan bertujuan untuk menjelaskan hubungan antara dua atau lebih variabel. Dalam penelitian ini, variabel yang mempengaruhi adalah Kepercayaan konsumen, Keandalan dan Jaminan sedangkan variabel yang dipengaruhi adalah Keputusan Pengguna jasa.

Pendekatan penelitian menggunakan kuantitatif adalah suatu data penelitian yang bersifat spesifik, jelas dan rinci. Teknik penelitiannya menggunakan kuesioner. Sampel penelitian adalah Penggunaan jasa pada Kp JNE Mojoagung. Teknik analisa data yang dilakukan untuk penelitian ini adalah teknik analisis regresi linier berganda, dengan menggunakan software SPSS Versi 23.0.

3.2 Definisi Operasional dan Skala Pengukuran Variabel

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdapat 2 variabel, yaitu variabel bebas (*independent*) dan variabel terikat (*dependent*). Variabel bebas (*independent*) terdiri dari Kepercayaan konsumen, Keandalan dan Jaminan, sedangkan untuk variabel terikat (*dependent*) yaitu keputusan Pengguna (Y).

a. Kepercayaan Konsumen (X1)

Adalah kesediaan satu pihak menerima resiko dari pihak lain berdasarkan keyakinan dan harapan bahwa pihak lain akan melakukan tindakan sesuai dengan harapan pelanggan. Kepercayaan konsumen ini diukur dengan melalui indikator sebagai berikut (Kotler dan Keller (2016:225):

- 1) Ketulusan hati
- 2) Perilaku kepada konsumen
- 3) Meyakinkan pembeli
- 4) Adanya pemberian jaminan
- 5) Keamanan ketika bertransaksi
- 6) Kejujuran penjual
- 7) Memenuhi kesepakatan yang telah dibuat
- 8) Menerima resiko

b. Keandalan (X2)

Adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan diukur dengan melalui indikator sebagai berikut (Tjiptono (2015)) :

- 1) Kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera,
- 2) Pelayanan akurat
- 3) Pelayanan yang memuaskan

c. Jaminan (X3)

Adalah Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai diukur melalui indikator sebagai berikut (Parasuraman, 2009) :

1. Mencakup pengetahuan karyawan
2. Kemampuan karyawan
3. Kesopanan karyawan
4. Dapat dipercaya yang dimiliki para staff
5. Bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan

d. Keputusan Pengguna (Y)

Keputusan Pengguna yaitu keputusan yang diambil oleh konsumen dalam menggunakan jasa, dengan indikator sebagai berikut :

- 1) Kemantapan pada sebuah produk adalah kualitas produk yang sangat baik akan membangun kepercayaan konsumen sehingga merupakan penunjang kepuasan konsumen.
- 2) Kebiasaan dalam membeli produk yaitu pengulangan sesuatu secara terus-menerus dalam melakukan pembelian produk yang sama.
- 3) Memberikan rekomendasi kepada orang lain yaitu memberikan kepada seseorang atau lebih bahwa sesuatu yang dapat dipercaya, dapat juga merekomendasikan diartikan sebagai menyarankan, mengajak untuk bergabung, menganjurkan suatu bentuk perintah.

- 4) Melakukan pembelian ulang, individu melakukan pembelian produk atau jasa dan menentukan untuk membeli lagi, maka pembelian kedua dan selanjutnya disebut pembelian ulang.

Tabel 3.1 Kisi-kisi Instrumen

Variabel	Indikator	Item
Kepercayaan Konsumen (X1)	1. Ketulusan hati	1) Karyawan memiliki ketulusan hati
	2. Perilaku kepada konsumen	2) Karyawan berperilaku baik kepada konsumen
	3. Meyakinkan pembeli	3) Karyawan mampu meyakinkan pembeli
	4. Adanya pemberian jaminan kepuasan	4) Adanya pemberian jaminan kepuasan
	5. Keamanan ketika bertransaksi	5) Keamanan ketika bertransaksi
	6. Kejujuran penjual	6) Memiliki keyakinan terhadap kejujuran penjual
	7. Memenuhi kesepakatan yang telah dibuat	7) Dapat memenuhi kesepakatan yang telah dibuat
	8. Menerima resiko	8) Mau menerima resiko yang mungkin terjadi
Kehandalan (X2)	1. Memiliki kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera,	1) Memiliki kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera,
	2. Adanya Pelayanan secara akurat	2) Adanya Pelayanan secara akurat
	3. Pelayanan yang memuaskan	3) Pelayanan yang memuaskan
Jaminan (X3)	1. Memiliki pengetahuan	1) Karyawan memiliki pengetahuan yang baik
	2. Kemampuan karyawan	2) Kemampuan karyawan dalam memberikan jaminan

Lanjutan Tabel 3.1

	3. Kesopanan karyawan	3) Kesopanan karyawan dalam memberikan pelayanan
	4. Dapat dipercaya	4) Karyawan yang dapat dipercaya
	5. Bebas dari risiko	5) bebas dari risiko
Keputusan Pengguna (Y)	1. Kemantapan produk	1) Kemantapan konsumen menggunakan jasa JNE Mojoagung
	2. Kebiasaan membeli produk	2) Kebiasaan konsumen dalam mengirim paket di JNE Mojoagung
	3. Rekomendasi	3) Memberikan rekomendasi kepada orang lain
	4. Melakukan pembelian ulang	4) Melakukan pengiriman ulang

3.3 Skala Pengukuran Variabel

Skala pengukuran adalah perjanjian yang dipergunakan sebagai dasar untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga menghasilkan data kuantitatif dari hasil pengukuran menggunakan alat ukur. Dalam penelitian ini digunakan skala likert agar mempermudah peneliti ketika melakukan pengujian terhadap analisa yang digunakan. (Sugiyono, 2017)

Skala likert adalah cara perhitungan dengan menghadapkan responden dengan beberapa pertanyaan kemudian diminta untuk menjawab. Data yang berhasil dikumpulkan dari kuesioner selanjutnya akan diukur dengan bobot hitung 1 sampai 5 dengan kategori (Sugiyono, 2017):

Tabel 3.2 Pengukuran Skala Likert

No	Keterangan	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Netral (N)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

3.4 Populasi dan Sampel

Populasi adalah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017). Populasi dari penelitian ini adalah Pengguna jasa pada Kp JNE Mojoagung sebanyak 1485 konsumen yang menggunakan jasa Kp JNE Mojoagung.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Apabila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana dan waktu maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut (Sugiyono, 2017).

Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = N / (1 + N e^2)$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir sebesar 10% maka, jumlah sampel sebagai berikut:

$$n = 1.485 / (1 + 1.485(0,1)^2)$$

$$n = 93,7$$

Hasil rumus Slovin, sampel sebanyak 93,7 dibulatkan menjadi 94 konsumen yang akan diteliti. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah *Non-Probability sampling* yang merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama pada setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel, dalam penelitian ini menggunakan jenis teknik *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2017).

3.5 Jenis dan Sumber dan Metode Pengumpulan Data

3.5.1 Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini menggunakan data kuantitatif. Data kuantitatif adalah data kualitatif yang telah diangkakan atau sebuah data

yang berbentuk angka. Data ini didapat dari hasil penghitungan kuesioner yang akan dilakukan oleh peneliti yang sebelumnya telah berhubungan langsung dengan masalah yang akan diteliti. (Sugiyono, 2017)

3.5.2 Sumber Data

Dalam penelitian ini digunakan sumber data primer. Sumber data primer adalah data yang didapat dari lapangan dengan responden sebagai sumbernya.

3.5.3 Pengumpulan data antara lain :

1. Angket, adalah teknik pengumpulan data survey atau riset lapangan dengan cara membagikan selebaran yang didalamnya berisi beberapa pertanyaan yang ditujukan untuk dijawab responden dengan pilihan jawaban yang sudah ditentukan juga oleh peneliti, sehingga responden hanya perlu memilih jawaban yang sudah tersedia.
2. Wawancara, merupakan proses tanya jawab secara lisan antara dua pihak, yaitu dua pihak yang bertanya (*interviewer*) dan yang memberikan jawaban (*interview*).
3. Metode dokumentasi yaitu metode yang dilakukan dengan mengumpulkan data-data melalui arsip-arsip tertulis terutama tentang teori, dalil atau data substantif yang berasal dari berbagai sumber. Dokumentasi juga biasa dilakukan dengan pengumpulan foto-foto.

3.6 Uji Instrumen

Dalam penelitian ini, analisis data yang dilakukan adalah analisis kuantitatif. Menurut Widodo (2009) mengungkapkan bahwa uji instrument variabel dalam penelitian kuantitatif harus melalui beberapa pengujian agar menghasilkan data pengukuran variabel penelitian yang akurat. Pengujian intrumen yang paling banyak digunakan dalam penelitian yaitu uji validitas dan reliabilitas, para ahli juga mengungkapkan bahwa pengujian ini bersifat baku. Sehingga dalam penelitian ini juga digunakan uji validitas dan reliabilitas.

3.6.1 Uji Validitas

(Sunyoto, 2014) mengungkapkan bahwa uji validitas digunakan untuk pengukuran terkait dengan kuesioner yang valid atau tidak. Kuesioner dapat dikatakan valid apabila pertanyaan yang disajikan mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur dalam kuesioner tersebut. Sehingga instrumen ini harus sesuai dengan pengukuran atau bisa menghasilkan sesuai yang diinginkan peneliti.

Uji validitas dapat menggunakan rumus *Pearson Product Moment*.

Rumus :

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan :

r = korelasi

x = variabel independen

y = variabel dependen

Perhitungan rumus tersebut menggunakan bantuan SPSS versi 22.0. Bila hasil uji kemaknaan untuk r menunjukkan $r\text{-hitung} > 0,3$ maka instrumen dinyatakan valid (Sugiyono, 2017).

Pada penelitian ini digunakan sampel untuk pengujian validitas dan reliabilitas sebanyak 30 responden. Berikut hasil uji validitas item pernyataan.

Tabel 3.3 Hasil Pengujian Validitas

No item	Variable	r hitung	r kritis	Keterangan
1	Kepercayaan konsumen (X1)	0,695	0,3	Valid
2		0,674		
3		0,830		
4		0,900		
5		0,835		
6		0,830		
7		0,900		
8		0,835		
1	Kehandalan (X2)	0,946	0,3	Valid
2		0,946		
3		0,576		
1	Jaminan (X3)	0,851	0,3	Valid
2		0,930		
3		0,744		
4		0,930		
5		0,662		
6		0,930		
1	Keputusan Pengguna (Y)	0,968	0,3	Valid
2		0,884		
3		0,492		
4		0,968		

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Tabel 3.3 terlihat bahwa korelasi antara masing-masing item terhadap total skor dari setiap variabel menunjukkan hasil yang signifikan, dan menunjukkan bahwa $r\text{ hitung} > 0,3$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan dinyatakan valid.

3.6.2 Uji Reliabilitas

(Sunyoto, 2014) mengungkapkan bahwa uji reliabilitas digunakan untuk pengukuran indikator dari setiap variabel-variabel penelitian yang dikemukakan dalam kuesioner. Data dapat dinyatakan reliabel apabila jawaban dari responden dalam pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner dari waktu ke waktu tetap konsisten/stabil. Pengukuran reliabilitas menggunakan uji statistik cronbach alpha. Sebuah variabel dapat dikatakan reliable apabila nilai cronbach alpha lebih besar ($>$) dari 0,6.

Tabel 3.4 Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	Alpha	Koefisien α	Keterangan
Kepercayaan konsumen (X1)	0,925	0,6	Reliabel
Kehandalan (X2)	0,786	0,6	Reliabel
Jaminan (X3)	0,915	0,6	Reliabel
Keputusan Pengguna (Y)	0,866	0,6	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa semua variable mempunyai koefisien Alpha yang cukup besar yaitu diatas 0,6 sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur masing-masing variabel dari kuesioner adalah reliabel sehingga untuk selanjutnya item-item pada masing-masing konsep variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur.

3.7 Teknik Analisis Data

3.7.1. Analisa Deskriptif

Analisa deskriptif digunakan untuk menggambarkan frekuensi masing masing item variabel dengan skala pengukuran satu sampai lima, untuk mengetahui kategori rata-rata skor menggunakan perhitungan sebagai berikut:

$$\frac{\text{Nilai Skor tertinggi} - \text{nilai skor terendah}}{\text{Jumlah kategori}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0,8$$

Sehingga interpretasi skor sebagai berikut :

- 1) 1,0 – 1,8 = Buruk sekali
- 2) 1,9 - 2,6 = Buruk
- 3) 2,7 - 3,4 = Cukup
- 4) 3,5 – 4,2 = Baik
- 5) 4,3 - 5,0 = Sangat Baik

Sumber : (Sudjana, 2015)

3.7.2. Uji Asumsi Klasik

Asumsi klasik adalah syarat-syarat yang harus dipenuhi pada model regresi linear *ordinary least square* (OLS) agar model tersebut menjadi valid sebagai alat penduga. Selain itu, untuk mendapatkan model regresi linear berganda yang baik harus memenuhi kriteria BLUE (*Best Linear Unbiased Estimator*). Tujuan dari uji asumsi klasik ini adalah untuk memberikan kepastian bahwa model regresi yang didapatkan memiliki ketepatan dalam estimasi, tidak bias, dan konsisten (Ghozali, 2011).

Asumsi klasik dalam penelitian ini menggunakan uji normalitas, uji asumsi multikolinieritas dan uji heterokedastisitas. Uji asumsi autokorelasi tidak dipergunakan karena uji ini hanya dipakai jika datanya *time series* atau runtut waktu (Ghozali, 2011).

1. Uji Normalitas Data

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2013). Dasar pengambilan keputusannya adalah :

- 1) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- 2) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Pengujian normalitas data menggunakan Test of Normality Kolmogorov-Smirnov dalam program SPSS. Menurut Singgih Santoso

(2012:293) dasar pengambilan keputusan bisa dilakukan berdasarkan probabilitas (Asymtotic Significance), yaitu:

- 1) Jika probabilitas $> 0,05$ maka distribusi dari model regresi adalah normal.
- 2) Jika probabilitas $< 0,05$ maka distribusi dari model regresi adalah tidak normal

2. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas berarti ada dua atau lebih variabel x yang memberikan informasi yang sama tentang variabel Y kalau X_1 dan X_2 berkolinearitas, berarti kedua variabel cukup diwakili satu variabel saja. Memakai keduanya merupakan inefisiensi. (Simamora, 2008)

Salah satu cara untuk mendeteksi adanya multikolinearitas, diantaranya

- 1) Dengan menggunakan antar variabel independen. Misalnya ada empat variabel yang diuji dikorelasikan, hasilnya korelasi antara X_1 dan X_2 sangat tinggi, dapat disimpulkan bahwa telah terjadi multikolinearitas antara X_1 dan X_2 .
- 2) Disamping itu untuk mendeteksi adanya multikolinearitas dapat juga dilihat dari *Value Inflation Factor* (VIF). Apabila nilai tolerance value $< 0,01$ atau $VIF > 10$ maka terjadi multikolinearitas. Dan sebaliknya apabila tolerance value $> 0,01$ atau $VIF < 10$ maka tidak terjadi multikolinearitas. (Ghozali, 2013).

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Ada beberapa cara yang dapat dilakukan untuk melakukan uji heteroskedastisitas, yaitu uji grafik plot, uji Park, uji Glejser, dan uji white. Pengujian pada penelitian ini menggunakan Grafik *Plot* antara nilai prediksi variabel dependen yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Tidak terjadi heteroskedastisitas apabila tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. (Ghozali, 2013).

3.7.3. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui apakah setiap variabel independen memiliki hubungan positif atau negatif dan memprediksi nilai kenaikan atau penurunan dari variabel dependen. Persamaan regresi yang digunakan adalah sebagai berikut:

Rumus:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + e$$

Keterangan:

Y = Keputusan Pengguna (variabel dependen)

X1 = Kepercayaan Konsumen (variabel independen)

X2 = Keandalan (variabel independen)

- X₃ = Jaminan (variabel independen)
- e = Residu atau prediction error
- a = Konstanta Persamaan Regresi
- b_{1,2,3} = Koefisien Garis Regresi

3.7.4. Uji Hipotesis

Pengujian ini digunakan untuk mengetahui apakah koefisien regresi yang bernilai signifikan atau tidak. Maka dari itu setiap koefisien regresi wajib diuji. Dalam hal ini jenis hipotesis yang dapat digunakan ada dua yaitu uji t. Pengujian ini pada dasarnya ditujukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh suatu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Cara untuk melakukan uji t adalah dengan menggunakan perbandingan antara nilai statistik t dengan titik kritis menurut tabel.

Uji t dilakukan dengan dasar Probabilitas/sig. Apabila P value > 0.05, maka H₀ diterima dan H_a ditolak. Sedangkan, apabila P value < 0.05, maka H₀ ditolak dan H_a diterima.

Keterangan:

H₀ = variabel independen tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen.

H_a = variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen.

3.7.5. Uji Koefisien Determinasi disesuaikan (R^2)

Analisis determinasi digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen. Nilai R^2 terletak antara 0 sampai dengan 1 ($0 \leq R^2 \leq 1$). Tujuan menghitung koefisien determinasi adalah untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Perhitungan nilai koefisien determinasi ini diformulasikan sebagai berikut:

$$R^2 = 1 - \frac{SSE}{SST} \text{ (Ghozali, 2015)}$$