

BAB III METODE PENELITIAN

A. Objek/Subjek Penelitian

Objek penelitian adalah sesuatu yang merupakan inti dari problematika penelitian (Arikunto, 2005). Obyek dalam penelitian ini adalah perusahaan jasa pengiriman barang J&T Express.

Subjek adalah target populasi yang memiliki karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2008). Subyek dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah melakukan pengiriman barang di J&T Express.

B. Jenis Data

Dalam penelitian ini sumber data yang dikumpulkan yaitu data primer. Pengertian data primer menurut Umi Narimawati (2008) dalam bukunya “Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif: Teori dan Aplikasi” bahwa: “Data primer ialah data yang berasal dari sumber asli atau pertama. Data ini tidak tersedia dalam bentuk terkompilasi ataupun dalam bentuk file-file. Data ini harus dicari melalui narasumber atau dalam istilah teknisnya responden, yaitu orang yang kita jadikan objek penelitian atau orang yang kita jadikan sebagai sarana mendapatkan informasi ataupun data”.

C. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *Non-Probability Sampling*, menurut Sugiyono (2015) teknik *Non-Probability Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang, atau kesempatan sama bagi setiap unsur, atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Metode yang digunakan adalah *Purposive Sampling* yang merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2015). Dalam kriteria pemilihan sampel penelitian ini adalah konsumen yang pernah menggunakan jasa pengiriman barang J&T Express di Kota Yogyakarta minimal sebanyak 2 kali dalam 6 bulan, jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 119 responden.

Sampel (*sample*) merupakan subset atau subkelompok populasi (Sekaran, 2006). Pada penelitian kali ini sampel menggunakan kuesioner, dan yang dijadikan sebagai anggota sampel adalah siapa saja yang kebetulan dijumpai oleh peneliti di Kota Yogyakarta yang pernah menggunakan jasa pengiriman barang J&T Express di Kota Yogyakarta minimal sebanyak 2 kali dalam 6 bulan terakhir. Menurut Hair et al (2010) jumlah sampel minimal 5 kali dari jumlah indikator. Hair et al (2010) juga mengemukakan bahwa ukuran sampel yang sesuai berkisar antara 100-200 responden. Jumlah indikator yang penulis gunakan sebanyak 17 indikator, oleh karena itu $17 \times 7 = 119$, dengan demikian sebanyak 119 responden akan di jadikan sampel dalam penelitian ini.

D. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Riduwan (2013) metode pengumpulan data adalah teknik atau cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Selain teknik pengumpulan data yang harus tepat, alat pengumpulan data juga harus baik. Dengan demikian, data yang dikumpulkan bersifat baik dan benar. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner (daftar pernyataan atau pertanyaan) yang diberikan secara langsung untuk memperoleh data primer. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tulis pada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2011). Kuesioner mencakup empat variabel yang diteliti yaitu kualitas layanan, kepercayaan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

Penelitian ini menggunakan variabel yang bersifat kuantitatif maka untuk mengukur variabel tersebut digunakan skala likert. Pernyataan yang terdapat didalam kuesioner dibuat menggunakan skala 1-5 untuk mewakili pendapat responden. Nilai untuk skala tersebut adalah:

1. Sangat tidak setuju : 1
2. Tidak setuju : 2
3. Netral : 3
4. Setuju : 4
5. Sangat setuju : 5

E. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Definisi operasional adalah penentuan konstrak atau sifat yang akan dipelajari sehingga menjadi variabel yang dapat diukur (Sugiono, 2014).

Definisi operasional menjelaskan cara khusus yang digunakan untuk meneliti dan mengoperasikan kontrak, sehingga memungkinkan bagi peneliti lain untuk melakukan replikasi pengukuran dengan menggunakan cara yang sama atau mengembangkan cara pengukuran kontrak yang lebih baik. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel independen yaitu, kualitas layanan (X1), kepercayaan (X2), variabel depeden yaitu loyalitas pelanggan (Y), serta variabel mediasi yaitu kepuasan pelanggan (Z). Berikut definisi variabel beserta indikator pada penelitian ini:

Tabel 3.1

Tabel Definisi Variabel, Indikator dan Kisi-Kisi Kuesioner

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	No. Pertanyaan
Kualitas Layanan (X1)	Menurut Fandy Tjiptono (2014) Kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan konsumen.	Menurut Tjiptono (2014): 1. Reliabilitas (<i>reliability</i>) 2. Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>) 3. Jaminan (<i>assurance</i>) 4. Empati (<i>empathy</i>) 5. Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	1,2 3,4 5,6 7,8 9,10
Kepercayaan (X2)	Menurut Mayer (2010) mendefinisikan kepercayaan adalah kemauan seseorang untuk peka terhadap tindakan orang lain berdasarkan pada harapan bahwa orang lain akan melakukan tindakan tertentu pada orang yang mempercayainya.	Menurut Mayer (2010): 1. Kesungguhan/ketulusan (<i>benevolence</i>) 2. Kemampuan (<i>ability</i>) 3. Integritas (<i>integrity</i>).	1 2 3
Kepuasan Pelanggan (Z)	Menurut Irawan (2012) Kepuasan konsumen adalah hasil dari penilaian dari konsumen bahwa produk atau	Menurut Irawan (2012): 1. Kualitas produk 2. Harga 3. <i>Service quality</i> 4. <i>Emotional factor</i>	1 2 3 4

Varibel	Definisi Variabel	Indikator	No. Pertanyaan
	pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan di mana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang.	5. Kemudahan	5
Loyalitas Pelanggan (Y)	Menurut Griffin (2010), loyalitas adalah seorang konsumen dikatkan setia atau loyal apabila konsumen menunjukkan perilaku pembelian secara teratur atau terdapat suatu kondisi dimana mewajibkan konsumen membeli paling sedikit dua kali dalam selang waktu tertentu.	Menurut Griffin (2010): 1. Melakukan pembelian berulang. 2. Membeli/ menggunakan antar lini produk dan jasa 3. Merekomendasikan kepada orang lain. 4. Menunjukkan kekebalan terhadap pesaing	1 2 3 4

F. Uji Kualitas Instrumen

Sebelum digunakan dalam penelitian yang sesungguhnya angket penelitian akan diuji coba terlebih dahulu. Uji coba instrumen dilakukan untuk mengetahui apakah instrumen yang disusun benar-benar merupakan hasil yang baik, karena baik buruknya instrumen akan berpengaruh pada benar tidaknya data dan sangat menentukan bermutu tidaknya hasil penelitian. Baik buruknya instrumen ditunjukkan oleh tingkat kesahihan (*validity*) dan keandalan (*reliability*). Sehingga nantinya dapat diketahui layak tidaknya digunakan untuk penelitian pada pelanggan J&T Express di kota Yogyakarta.

1. Uji Validitas

Menurut Sekaran (2006), uji validitas merupakan uji untuk memastikan kemampuan sebuah skala untuk mengukur konsep yang dimaksudkan. Kegunaan dari uji validitas adalah untuk mengetahui apakah item-item yang tersaji dalam kuesioner benar-benar mampu mengungkap dengan pasti apa yang akan diteliti. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kemampuan instrumen dalam mengukur variabel penelitian. Sedangkan menurut Ghazali (2017) validitas konstruk mengukur sampai seberapa jauh ukuran indikator mampu merefleksikan konstruk laten teoritisnya. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan analisis konfirmatori atau sering disebut dengan *Confirmatory Factor Analysis* (CFA). Menurut Ghazali (2017) analisis konfirmatori didesain untuk menguji multidimensionalitas dari suatu konstruk teoritis. Analisis konfirmatori ingin menguji apakah indikator-indikator tersebut merupakan indikator yang valid sebagai pengukur konstruk laten. Menurut Ghazali (2017) untuk menguji apakah konstruk laten unidimensional atau apakah indikator-indikator pengukur konstruk valid. Pertama, yang harus dilihat apakah indikator tersebut signifikan secara statistik. Kedua, dilihat nilai *convergent validity* atau nilai *loading factor* masing-masing indikator. Beberapa peneliti menggunakan kriteria nilai *convergent validity* 0.70 yang dianggap memiliki validitas yang baik untuk penelitian yang sudah mapan. Sedangkan *convergent validity* 0.50 – 0.60 masih dapat diterima untuk penelitian tahap awal.

2. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2017) instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan *construct reliability*. Menurut Ghozali (2017) reliabilitas juga merupakan salah satu indikator validitas *convergent*. Suatu instrumen dikatakan reliabel yaitu apabila nilai *construct reliability* sebesar 0.60 atau lebih menunjukkan reliabilitas yang baik, sedangkan reliabilitas 0.60 – 0.70 masih dapat diterima dengan syarat validitas indikator dalam model baik. Banyak juga yang menggunakan *cronbach alpha* sebagai ukuran reliabilitas walaupun kenyataannya *cronbach alpha* memberikan reliabilitas yang lebih rendah (*under estimate*) di bandingkan dengan *construct reliability*.

Didapat dengan rumus:

$$\text{Construct Reliability} = \frac{(\sum \text{Std. Loading})^2}{(\sum \text{Std. Loading})^2 + \sum \epsilon_j}$$

G. Analisis Data

Dalam penelitian ini, alat yang digunakan untuk melakukan analisis data yaitu dengan menggunakan model persamaan struktural atau *Structural Equation Modeling* (SEM). Menurut Ghozali (2017) menyatakan bahwa SEM merupakan gabungan dari dua metode statistik yang terpisah yaitu analisis faktor (*Factor Analysis*) yang dikembangkan di ilmu psikologi dan psikometri serta model persamaan simultan (*simultaneous equation modeling*) yang dikembangkan di ekonometrika. Analisis data menggunakan

SEM akan dilakukan melalui program AMOS, yaitu salah satu program komputer yang dapat digunakan untuk menganalisis model persamaan struktural.

Menurut Ghozali (2017) menjelaskan bahwa pada dasarnya model persamaan struktural terdiri dari dua bagian yaitu: (1) bagian pengukuran yang menghubungkan *observed* variabel dengan *latent* variabel lewat *confirmatory factor model* dan (2) bagian struktur yang menghubungkan antar *latent* variabel lewat persamaan regresi simultan.

Menurut Ghozali (2017) menyatakan bahwa terdapat tujuh tahapan pemodelan dan analisis persamaan struktural, yaitu: (1) pengembangan model secara teoritis, (2) menyusun diagram jalur (*path diagram*), (3) mengubah diagram jalur menjadi persamaan struktural, (4) memilih matrik input untuk analisis data, (5) menilai identifikasi model, (6) mengevaluasi estimasi model, (7) interpretasi terhadap model. Berikut ini akan dijelaskan secara detail mengenai masing-masing tahapan :

1. Pengembangan model secara teoritis

Pengembangan model dalam SEM, adalah pencarian atau pengembangan sebuah model yang mempunyai justifikasi teoritis yang kuat. Dengan perkataan lain, tanpa dasar teoritis yang kuat, SEM tidak dapat digunakan. Hal ini disebabkan karena SEM tidak digunakan untuk menghasilkan sebuah model, melainkan digunakan untuk mengkonfirmasi model teoritis tersebut melalui data empirik. SEM

bukan untuk menghasilkan kausalitas, melainkan membenarkan adanya kausalitas teoritis melalui uji data empirik. Itulah sebabnya uji hipotesis mengenai perbedaan dengan menggunakan uji *chi-square*.

2. Menyusun diagram jalur (*path diagram*)

Model teoritis yang telah dibangun selanjutnya digambarkan dalam sebuah path diagram, untuk mempermudah peneliti melihat hubungan-hubungan kausalitas yang ingin diuji. Di dalam pemodelan SEM, ditetapkan konstruk atau faktor yaitu konsep yang memiliki pijakan teoritis yang cukup untuk menjelaskan berbagai bentuk hubungan. Untuk itu perlu ditentukan diagram jalur dalam artian berbagai konstruk yang akan digunakan dalam penelitian. Konstruk-konstruk dalam diagram alur dapat dibedakan dalam dua kelompok konstruk yaitu konstruk eksogen dan konstruk endogen. Konstruk eksogen dikenal pula sebagai variabel independen yang tidak diprediksi oleh variabel lain dalam model. Konstruk endogen adalah faktor-faktor yang diprediksi oleh satu atau beberapa konstruk. Konstruk endogen dapat memprediksi satu atau beberapa konstruk endogen lainnya, tetapi konstruk eksogen hanya dapat berhubungan kausal dengan konstruk endogen.

3. Mengubah diagram jalur menjadi persamaan structural

Setelah model teoritis dikembangkan dan digambar dalam sebuah diagram alur, kemudian mengkonversi spesifikasi model tersebut ke dalam rangkaian persamaan. Persamaan yang dibangun akan terdiri dari persamaan struktural (*structural equations*) dan persamaan spesifikasi

model pengukuran (*measurement model*). Persamaan struktural dirumuskan untuk menyatakan hubungan kausalitas antar berbagai konstruk. Sedangkan dalam persamaan spesifikasi model pengukuran ditentukan variabel mana mengukur konstruk mana, serta menentukan matrik yang menunjukkan korelasi yang dihipotesiskan antar konstruk.

4. Memilih matrik input untuk analisis data

SEM hanya menggunakan matrik varian/kovarian atau matrik korelasi sebagai data input untuk keseluruhan estimasi yang dilakukan. Matrik korelasi mempunyai rentang yang sudah umum dan tertentu yaitu 0 sampai dengan ± 1 dan karena itu memungkinkan untuk melakukan perbandingan yang langsung antara koefisien dalam model. Matrik kovarian umumnya lebih banyak digunakan dalam penelitian mengenai hubungan, sebab *standard error* yang dilaporkan dari berbagai penelitian umumnya menunjukkan angka yang kurang akurat bila matrik korelasi digunakan sebagai input. Pada penelitian ini pengolahan dilakukan dengan bantuan program komputer yaitu amos dengan teknik analisis yang dipilih adalah *maximum likelihood estimation*.

5. Menilai identifikasi model

Selama proses estimasi berlangsung dengan program komputer, sering didapat hasil estimasi yang tidak logis atau *meaningless* dan hal ini berkaitan dengan masalah identifikasi model struktural. *Problem* identifikasi adalah ketidak mampuan *proposed* model untuk

menghasilkan *unique estimate*. Cara melihat ada tidaknya *problem* identifikasi adalah dengan melihat hasil estimasi yang meliputi:

- a) Adanya nilai standar *error* yang besar untuk satu atau lebih koefisien.
- b) Ketidak mampuan program untuk *invert information matrix*.
- c) Nilai estimasi yang tidak mungkin misalkan *error variance* yang *negative*.
- d) Adanya nilai korelasi yang tinggi (> 0.90) antar koefisien estimasi.

Jika diketahui ada *problem* identifikasi maka ada tiga hal yang harus dilihat, yaitu:

- 1) Besarnya jumlah koefisien yang diestimasi *relative* terhadap jumlah kovarian atau korelasi, yang dindikasikan dengan nilai *degree of freedom* yang kecil.
- 2) Digunakannya pengaruh timbal-balik atau resiprokal antar konstruk (*model non-recursive*)
- 3) Kegagalan dalam menetapkan nilai tetap (*fix*) pada skala konstruk.

Apa yang dapat dilakukan untuk mengatasi *problem* identifikasi adalah menetapkan lebih banyak konstrain dalam model. Peneliti menambah lebih banyak konstrain (menghapus *path* dari *diagram path*) sampai masalah yang ada hilang.

6. Mengevaluasi estimasi model

Tindakan pertama yang dilakukan adalah mengevaluasi apakah data yang digunakan dapat memenuhi asumsi-asumsi SEM. Setelah asumsi-asumsi SEM terpenuhi, langkah berikutnya adalah menentukan kriteria yang akan digunakan untuk mengevaluasi model dan pengaruh-pengaruh yang ditampilkan dalam model. Evaluasi model dilakukan melalui uji kesesuaian dan statistik, serta uji reliabilitas.

7. Interpretasi terhadap model

Langkah terakhir adalah menginterpretasikan model dan memodifikasikan model bagi model-model yang tidak memenuhi syarat pengujian yang dilakukan. Namun harus diperhatikan, bahwa segala modifikasi (walaupun sangat sedikit) harus berdasarkan teori yang mendukung.

