

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Proses penelitian bersifat deduktif, di mana untuk menjawab rumusan masalah digunakan konsep atau teori. Penelitian kuantitatif menekankan pada fenomena-fenomena objektif dan dikaji secara kuantitatif. Maksimalisasi objektivitas desain penelitian kuantitatif menurut Sukmadinata (2009;530) dilakukan dengan menggunakan angka-angka, pengolahan statistik, struktur dan percobaan terkontrol. Metode penelitian yang tergolong ke dalam penelitian kuantitatif bersifat *noneksperimental* adalah deskriptif, survai, *expostfacto*, *komparatif*, *korelasional*. Metode yang digunakan adalah metode *asosiatif* kausal. Merupakan hubungan yang sifatnya sebab akibat, salah satu variabel (Independent) mempengaruhi variabel yang lain (Dependent).

3.2 Lokasi Penelitian

Sesuai dengan judul penelitian yang dipilih, maka lokasi penelitian ini dilakukan pada PT JNE Cabang Gresik Jl. Raden Ajeng Kartini No.120, Kec. Kebomas, Kabupaten Gresik, Jawa Timur 61122.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Sugiyono (2010:80) menyatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu

yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen JNE Cabang Gresik Jl. Raden Ajeng Kartini.

3.3.2 Sampel

Sugiyono (2010:81) menyatakan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili).

Dalam penelitian ini penarikan sampel dilakukan dengan teknik *nonprobability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel Sugiyono (2010:82), dengan menggunakan Purposive Sampling: Suatu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu atau seleksi khusus sebagai sumber data (Sugiyono, 2011:67). Hal-hal yang mendukung *purposive sampling* adalah konsumen yang menggunakan jasa pengiriman JNE Cabang Gresik Jl. Raden Ajeng Kartini.

Apabila populasi tidak diketahui, menurut Hair dkk dalam Prawira (2010:46) merekomendasikan jumlah sampel minimal adalah 5 kali dari jumlah item pertanyaan yang terdapat dikuesioner. Indikator dalam penelitian ini terdiri dari 4 variabel bebas dan 1 variabel terikat. Total pertanyaan dalam penelitian ini

adalah 17 pertanyaan, sehingga minimal ukuran sampel penelitian ini adalah $17 \times 5 = 85$. Jadi jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 85 responden. Namun, besarnya sampel yang ditetapkan adalah 100 orang untuk mengurangi kesalahan.

3.4 Jenis dan Sumber Data

3.4.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data adalah kumpulan angka-angka yang berhubungan dengan observasi. Menurut Sugiyono (2010;193).

3.4.2 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer merupakan sumber data yang diperoleh langsung dari sumber asli. Sumber data di dapat dari hasil penyebaran kuesioner berisi tentang Pengaruh kepercayaan, kualitas pelayanan, motivasi dan Kelompok Referensi Terhadap Keputusan konsumen menggunakan jasa pengiriman JNE Cabang Gresik.

3.5 Teknik Pengambilan Data

Teknik pengambilan data dalam penelitian ini dilaksanakan dengan melalui kuesioner yaitu teknik pengumpulan data dengan cara menyebarkan angket atau daftar pertanyaan kepada responden agar didapat keterangan dan data yang lebih terperinci tentang masalah yang sedang diteliti. Jawaban yang diharapkan dalam penelitian ini telah disediakan sehingga responden tinggal memilih jawaban yang dianggap sesuai.

3.6 Identifikasi Konsep dan Definisi Operasional Variable

3.6.2 Identifikasi Konsep

Variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2008:58)

1. Variabel bebas / *Independent*

Variabel *Independent* (bebas) adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini:

- a. Kepercayaan (X1)
- b. Kualitas pelayanan (X2)
- c. Motivasi (X3)
- d. Kelompok Referensi (X4)

2. Variabel terikat / *Dependent*

Variabel dependent (terikat) adalah suatu variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah keputusan pembelian.

3.6.3 Definisi Operasional

Variabel-variabel yang digunakan dalam “Pengaruh kepercayaan, kualitas pelayanan, motivasi dan Kelompok Referensi Terhadap Keputusan konsumen menggunakan jasa pengiriman JNE Cabang Gresik” adalah:

1. Variabel Kepercayaan (X1)

Kepercayaan adalah sebagai penilaian hubungan seseorang dengan orang lain yang akan melakukan transaksi tertentu sesuai dengan harapan dalam sebuah lingkungan yang penuh ketidakpastian. mempunyai indikator dari variabel kepercayaan pelanggan adalah :

- a. Kemanan.
- b. Menepati janji.
- b. Berkualitas.

2. Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

Kualitas pelayanan yaitu persepsi pandangan yang secara nyata diterima oleh pelanggan (*perceived service*) dengan layanan yang diinginkan oleh pelanggan. Adapun indikator kualitas pelayanan yaitu:

- a. *Tangible* .
- b. *Reliability* (keandalan).
- c. *Responsiveness* (daya tanggap).
- d. *Assurance* (jaminan).
- e. *Empathy* (empati) .

3. Variabel Motivasi (X3)

Variabel motivasi (X1). Motivasi adalah kumpulan proses psikologis yang menyebabkan pergerakan arah, dan kegigihan dari setiap sukarela yang mengarah pada tujuan (Krietner dan Kinicki, 2008:210). Indikator dan variabel tersebut terdiri dari

- a. Kenyamanan

- b. Harga terjangkau
- c. Memilih jasa pengiriman JNE Cabang Gresik

4. Variabel Kelompok Referensi (X4)

Kelompok referensi (*reference group*) adalah seorang individu atau sekelompok orang yang secara nyata mempengaruhi perilaku seseorang. Adapun indikator kelompok referensi (*reference group*) merujuk Sumarwan (2011:147) sebagai berikut :

- a. Mendapatkan rekomendasi dari rekan kerja
- b. Mendapatkan rekomendasi dari keluarga
- c. Testimoni dari pelanggan JNE Cabang Gresik

5. Variabel Keputusan Konsumen (Y)

Keputusan pembelian adalah tindakan konsumen untuk membeli atau tidak terhadap produk atau jasa. Indikatornya keputusan pembelian merujuk Tjiptono (2008:89) adalah:

- a. Menentukan pilihan dengan mengumpulkan data/informasi.
- b. Frekuensi.
- c. Kesesuaian kebutuhan.

3.7 Pengukuran Variabel

Pengukuran dari tiap variabel dilakukan dengan alat bantu menggunakan skala *likert*. Menurut Sugiyono (2010:93) menyatakan bahwa skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian.

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.

Biasanya indikator ini diamati dengan menggunakan kuesioner atau angket yang bertujuan untuk mengetahui pendapat responden tentang sesuatu hal. Skala yang sering dipakai adalah skala ordinal yaitu skala yang berisi 5 tingkat preferensi jawaban.

Preferensi yang dimaksud memberikan pilihan terhadap responden yang menunjukkan preferensi sangat setuju atau sangat tidak setuju kepada setiap pertanyaan yang berkaitan dengan objek yang dinilai.

1. Untuk jawaban Sangat Setuju : skor 5
2. Untuk jawaban Setuju : skor 4
3. Untuk jawaban Ragu-Ragu : skor 3
4. Untuk jawaban Tidak Setuju : skor 2
5. Untuk jawaban Sangat Tidak Setuju : skor 1

3.8 Uji Instrumen

3.8.1 Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrumen Sugiyono (2008:172). Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas yang dimaksud.

Cara yang dipakai dalam menguji tingkat validitas adalah dengan variabel internal, yaitu menguji apakah terdapat kesesuaian antara bagian instrumen secara keseluruhan. Untuk mengukurnya menggunakan analisis butir. Pengukuran pada analisis butir yaitu dengan cara skor-skor yang ada kemudian dikorelasikan dengan menggunakan Rumus korelasi product moment yang dikemukakan oleh Santoso, (2009 : 280) sebagai berikut:

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n(\sum X^2) - (\sum X)^2\}\{n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2\}}}$$

dengan pengertian

- r : koefisien korelasi antara x dan y r_{xy}
- N : Jumlah Responden
- X : Skor item
- Y : Skor total
- $\sum X$: Jumlah skor items
- $\sum Y$: Jumlah skor total
- $\sum X^2$: Jumlah kuadrat skor item
- $\sum Y^2$: Jumlah kuadrat skor total

Pengujian dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor item setiap butir pernyataan dengan skor total, selanjutnya interpretasi dari koefisien korelasi yang dihasilkan, Koefisien korelasi yang dihasilkan kemudian dibandingkan dengan r tabel- bila korelasi antara skor item dengan total skor kurang dari 0,30 (didapat dari perhitungan antara perhitungan interpolasi dari tabel nilai r *Product Moment*) maka item pertanyaan dalam instrumen tersebut dinyatakan tidak valid. *Item* instrumen dianggap valid jika lebih besar dari 0,3 dengan membandingkannya dengan r tabel. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka valid Ghozali (2011: 52).

3.8.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas (kehandalan) adalah nilai yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya dan dapat diandalkan (konsisten). Dalam uji reliabilitas ini suatu butir atau variabel dikatakan reliabel jika $r_{\text{alpha}} > r_{\text{table}}$ Santoso, (2009;280).

3.9 Uji Asumsi Klasik

3.9.1 Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik autokorelasi, yaitu korelasi yang terjadi antara residual pada satu pengamatan dengan pengamatan lain pada model regresi. Persyaratan yang harus terpenuhi adalah tidak adanya autokorelasi dalam model regresi. Metode pengujian yang sering digunakan adalah dengan Uji Durbin-Watson (uji DW) dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Jika d lebih kecil dari dL atau lebih besar dari $(4-dL)$ maka hipotesis nol ditolak, yang berarti terdapat autokorelasi.
2. Jika d terletak antara dU dan $(4-dU)$, maka hipotesis nol diterima, yang berarti tidak ada autokorelasi.
3. Jika d terletak antara dL dan dU atau diantara $(4-dU)$ dan $(4-dL)$, maka tidak menghasilkan kesimpulan yang menjelaskan.

Rumus Uji Durbin Watson sebagai berikut:

$$d = \frac{\sum(e_n - e_{n-1})^2}{\sum e_x^2}$$

Keterangan:

d = nilai Durbin Watson

e = residual

3.9.2 Uji Multikolinieritas

Terjadi multikolinieritas pada variabel-variabel independen jika kolerasi antar variabel independen / bebas sangat tinggi atau mendekati 1 (Sarwono, 2012). Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol (Ghozali, 2011; 91). Untuk mengetahui ada tidaknya multikoloniearitas pada suatu model regresi, diantaranya dengan melihat nilai tolerance dan VIF (Variance Inflation Factor) yaitu:

1. Jika nilai tolerance > 0.10 dan VIF < 10 , maka dapat diartikan bahwa tidak terdapat multikoloniearitas pada penelitian tersebut.
2. Jika nilai tolerance < 0.10 dan VIF > 10 , maka dapat diartikan bahwa terjadi gangguan multikoloniearitas pada penelitian tersebut.

3.9.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lainnya. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut *homoskedastisitas*. Jika *variance* tersebut berbeda, maka disebut

heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas Ghozali (2011;105).

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variansi dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain (Imam Ghozali, 2013:139). Pengujian heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan uji Glejser (Gujarati,2003) yang dikutip oleh Imam Ghozali (2013:142). Pada uji Glejser, nilai residual absolut diregresi dengan variabel independen. Jika variabel independen signifikan secara statistik mempengaruhi variabel dependen, maka terdapat indikasi terjadi Heteroskedastisitas.

3.10 Teknik Analisis Data

Analisis kuantitatif digunakan untuk menganalisis data yang bersifat bilangan atau berupa angka-angka. Sumber data yang digunakan dari penelitian ini adalah penarikan data primer dengan menggunakan kuisioner. Data tersebut dikuantitatifkan dengan memberikan skor pada masing-masing jawaban responden Sugiyono (2010:86).

3.10.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi pada dasarnya adalah studi mengenai ketergantungan variabel terikat dengan satu atau lebih variabel bebas dengan tujuan untuk memprediksi nilai rata-rata variabel terikat berdasarkan nilai variabel bebas yang diketahui Gozhali, (2011:43).

Persamaan garis regresi linier berganda dapat ditulis sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Dimana:

Y	=	Keputusan Pembelian
a	=	Nilai konstanta
X ₁	=	Kepercayaan
X ₂	=	Kualitas Pelayanan
X ₃	=	Motivasi
X ₄	=	Kelompok Refrensi
b ₁	=	Koefisien regresi dari X ₁
b ₂	=	Koefisien regresi dari X ₂
b ₃	=	Koefisien regresi dari X ₃
b ₄	=	Koefisien regresi dari X ₄
e	=	Error

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan tahap-tahap sebagai berikut:

1. Menguji hipotesis dengan alat bantu hitung SPSS
2. Menentukan hipotesis.

3.10.2 Koefisien Determinasi

Menurut Ghozali (2016:95) koefisien determinasi (R^2) pada intinya dapat mengukur seberapa jauh kemampuan mengenai model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antar nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan mengenai variabel – variabel independen dalam menjelaskan variasi beberapa variabel dependen amat terbatas. Nilai yang telah mendekati satu berarti variabel – variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi pada variabel dependen. “ Secara umum koefisien determinasi untukn data silang (*crosssection*) relative rendah karena adanya variasi yang besar antara masing–masing pengamatan, sedangkan untuk data runtun waktu (*time series*) biasanya mempunyai nilai koefisien determinasi yang lebih tinggi “

Mengenai kelemahan yang mendasar penggunaan koefisien determinasi adalah bisa terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan kedalam model. “ setiap tambahan satu variabel independen, maka R^2 pasti meningkat tidak memperdulikan apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen “ Menurut Ghazali (2016:95), oleh karena itu banyak para peneliti mengajurkan untuk menggunakan nilai Adjusted R^2 pada saat pengevaluasian mana model regresi terbaik. Tidak seperti R^2 , nilai Adjusted R^2 dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan kedalam model.

3.11 Uji Hipotesis

Untuk menguji suatu hipotesis yang dikemukakan oleh peneliti, maka dilakukan uji statistik, yaitu:

1. Uji t

Uji ini digunakan untuk menguji pengaruh hipotesis yang telah disajikan yaitu:

- a. Diduga ada pengaruh antara kepercayaan terhadap keputusan konsumen memilih jasa pengiriman JNE Cabang Gresik.
- b. Diduga ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan konsumen memilih jasa pengiriman JNE Cabang Gresik.
- c. Diduga ada pengaruh antara motivasi terhadap keputusan konsumen memilih jasa pengiriman JNE Cabang Gresik.
- d. Diduga ada pengaruh antara kelompok referensi terhadap keputusan konsumen memilih jasa pengiriman JNE Cabang Gresik

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan beberapa tahap:

a. Merumuskan hipotesis statistik

$H_0 : b_1 = b_2 = b_3 = b_4 = 0$, artinya kepercayaan, kualitas pelayanan, motivasi dan kelompok referensi tidak ada pengaruh terhadap keputusan konsumen memilih jasa pengiriman JNE Cabang Gresik.

$H_a : b_1 \neq b_2 \neq b_3 \neq b_4 \neq 0$, artinya kepercayaan, kualitas pelayanan, motivasi dan kelompok referensi ada pengaruh terhadap keputusan konsumen memilih jasa pengiriman JNE Cabang Gresik.

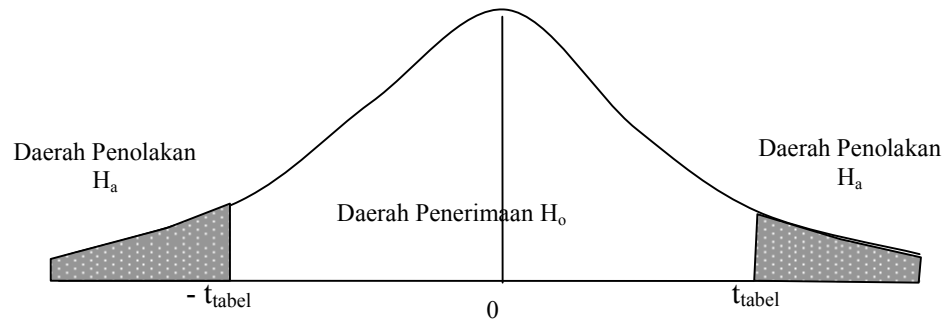
b. Menentukan t_{tabel}

Menentukan taraf nyata (α) 5%, derajat bebas atau *degree of freedom* (df) $n-k-1$, dimana n = jumlah pengamatan dan k = jumlah variabel untuk menentukan nilai t_{tabel} .

c. Kriteria yang dipakai dalam uji t adalah:

1) Apabila $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ atau nilai signifikansi $< \alpha$ (0,05) maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya kepercayaan, kualitas pelayanan, motivasi dan kelompok referensi ada pengaruh terhadap keputusan konsumen memilih jasa pengiriman JNE Cabang Gresik. Dengan demikian hipotesis satu, dua tiga dan empat terbukti kebenarannya.

2) Apabila $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ atau nilai signifikansi $> \alpha$ (0,05) maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya kepercayaan, kualitas pelayanan, motivasi dan kelompok referensi tidak ada pengaruh terhadap keputusan konsumen memilih jasa pengiriman JNE Cabang Gresik. Dengan demikian hipotesis satu, dua tiga dan empat tidak terbukti kebenarannya.



Gambar 3.1
Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 Uji t