

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen dengan kepercayaan sebagai variabel moderating pada PT. Pos Indonesia (Persero) di Jalan Merdeka No.3 Palembang.

B. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini merupakan metode deskriptif kuantitatif, dengan pendekatan *Moderated Regression Analysis (MRA)* untuk mengukur hubungan antar variabel.

C. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah jenis data kuantitatif. Jenis data yang diperoleh melalui kuesioner yang dibagikan secara langsung kepada konsumen PT. Pos Indonesia (Persero) di Jalan Merdeka No.3 Palembang.

2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini menggunakan data primer. Data primer merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya¹. Data primer dalam penelitian ini adalah hasil pengisian kuesioner oleh responden yaitu Konsumen PT. Pos Indonesia (Persero) Palembang.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya². Dalam penelitian ini populasinya adalah seluruh konsumen PT. Pos Indonesia (Persero) di Jalan Merdeka No.3 Palembang, yang jumlahnya tidak diketahui dan dapat dikatakan dalam kategori tidak terhingga.

2. Sampel

¹Misbahudin dan Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik Edisi ke-2* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), hal 21.

²Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif-kualitatif-R dan D* (Bandung: Alfabeta, 2016), hal 80.

Sampel merupakan sebagian dari populasi yang akan diambil untuk diteliti dan hasil penelitiannya digunakan sebagai representasi dari populasi secara keseluruhan³. Sampel dalam penelitian ini adalah konsumen PT. Pos Indonesia (Persero) di Jalan Merdeka No.3 Palembang.

Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini adalah *Sampling Insidental*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, siapa saja yang secara kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang atau individu tersebut menggunakan jasa PT. Pos Indonesia (Persero) di Jalan Merdeka No.3 Palembang⁴.

Karena jumlah populasi tidak diketahui secara pasti maka untuk menentukan besarnya sampel menggunakan rumus *Unknown Populations*(Frendy,2014).

$$n = \frac{Z^2}{4(Moe)^2}$$

Dimana :

³Suryani dan Hendryadi, *Metode Riset Kuantitatif:Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam* (Jakarta: Kencana, 2016), hal 192.

⁴Sugiyono, *Metode Penelitian : Kuantitatif - Kualitatif - R & D* (Bandung, Alfabeta, 2016), hal 85

Z = Tingkat keyakinan yang dibutuhkan dalam penelitian sampel
(ditentukan 95%) maka $Z = 1,96$ dengan $\alpha = 5\%$

Moe = Margin of error atau tingkat kesalahan maksimum yang dapat
ditolerir (ditentukan 10%) maka Moe = 0,1

n = bsarnya sampel

Maka jumlah ukuran sampel dalam penelitian ini yaitu :

$$n = \frac{1,96^2}{4(0,1)^2}$$

$$n = \frac{3,8416}{0,04}$$

$$n = 96,04$$

Jadi berdasarkan perhitungan yang diperoleh tersebut, maka jumlah sampel yang diteliti sebesar 96,04 responden. Untuk mempermudah dalam melakukan penelitian, maka ditetapkan jumlahnya sebanyak 100 resoponden yang digunakan sebagai sampel.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Kuisisioner (Angket)

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya⁵. Data kuisisioner merupakan data yang diperoleh dari penyebaran kuisisioner kepada konsumen PT. Pos Indonesia

⁵Suryani dan Hendryadi, *Metode Riset Kuantitatif : Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam* (Jakarta: Kencana, 2016), hal 173.

(Persero) di Jalan Merdeka No.3 Palembang tentang pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen dengan kepercayaan sebagai variabel moderating.

Kuesioner yang digunakan yakni kuesioner yang bersifat tertutup artinya pertanyaan dibuat dengan sedemikian rupa sehingga responden dibatasi hanya memberikan jawaban saja. Kuesioner dibuat dengan pertanyaan yang menggunakan *skala likert* (1-5) yang memiliki tingkat preferensi jawaban masing-masing skor 1-5 dengan rincian sebagai berikut :

SS (Sangat Setuju)	= 5
S (Setuju)	= 4
N (Netral)	= 3
TS (Tidak Setuju)	= 2
STS (Sangat Tidak Setuju)	= 1

Semakin besar nilai yang diberikan responden, menunjukkan jika faktor tersebut semakin berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

F. Variabel – Variabel Penelitian

1. Variabel Independen (Bebas)

Variabel Independen (variabel bebas) sering disebut sebagai variabel *stimulus*, *predictor*, *antecedent*. Merupakan variabel yang

mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (variabel terikat)⁶. Adapun variabel-variabel independen (bebas) dalam penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan (X_1) dan Fasilitas (X_2).

2. Variabel Dependen (Terikat)

Variabel Dependen (variabel terikat) sering disebut sebagai variabel *output*, kriteria dan konsekuen. Merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel independen (variabel bebas)⁷. Adapun variabel dependen (variabel terikat) dalam penelitian ini yaitu Kepuasan Konsumen (Y).

3. Variabel Moderating

Variabel Moderating merupakan variabel independen yang dapat memperkuat atau memperlemah hubungan antara variabel independent lainnya terhadap variabel dependen. Variabel disebut juga sebagai variabel independent kedua⁸. Variabel Moderating dalam penelitian ini adalah Kepercayaan (Z).

4. Definisi Operasional Variabel

⁶Sugiyono, *Metode Penelitian : Kuantitatif - Kualitatif - R & D* (Bandung, Alfabeta, 2016), hal 39

⁷*Ibid*, hal 39.

⁸Husein Umar, *Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan : Paradigma Positivistik dan Berbasis Pemecahan Masalah* (Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, 2013), hal 138.

Tabel 3.1

Definisi Operasional Variabel

No	Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Indikator	Skala
1.	Kualitas Pelayanan (X_1)	Menurut Wyckof, kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen ⁹ .	1. Keandalan 2. Daya Tanggap 3. Jaminan 4. Empati 5. Produk-produk Fisik	Likert
2.	Fasilitas (X_2)	Fasilitas merupakan sarana dan prasarana yang tersedia di lingkungan maupun di dalam kantor perusahaan, untuk memberikan kemudahan dalam	1. Pertimbangan atau Perencanaan Spasial 2. Perencanaan Ruangan 3. Perlengkapan atau Prabotan 4. Tata Cahaya atau	Likert

⁹Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa : Prinsip Penerapan Penelitian* (Yogyakarta : Andi Offset, 2014), hal 268.

		pelayanan agar pelanggan merasakan nyaman dan puas¹⁰.	Warna 5. Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis	
3.	Kepuasan Konsumen (Y)	Menurut Kotler, Kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk atau jasa dan harapan-harapannya¹¹.	1. Sistem Keluhan dan Saran. 2. Survey Kepuasan Konsumen. 3. Pembeli Bayangan. 4. Analisis Konsumen yang Beralih.	Likert
4.	Kepercayaan (Z)	Menurut Rofiq, kepercayaan merupakan kepercayaan pihak	1. Kepuasan 2. Skala Interpersonal 3. Terpercaya	Likert

¹⁰Adam Reyhan, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen (studi pada Perusahaan Cito Laboratorium Klinik Semarang Cabang Indraprasta)" *Skripsi* Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang tahun 2013, hal 21.

¹¹Paulus Lilik Kristianto, *Psikologi Pemasaran : Integrasi Ilmu Psikologi dalam Kegiatan Pemasaran* (Jakarta: PT Buku Seru, 2011), hal 30.

		tertentu terhadap yang lain dalam melakukan hubungan transaksi berdasarkan suatu keyakinan bahwa orang yang dipercayai tersebut memiliki segalanya ¹² .	4. Hasil Kepercayaan	
--	--	--	----------------------	--

Sumber : Dikumpulkan dari berbagai sumber, 2019.

G. Intrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk melihat kelayakan dari setiap pertanyaan dalam kuesioner telah valid atau tidak. Kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan yang ada pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur melalui kuesioner tersebut. Instrumen yang valid adalah alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur dengan variabel yang diteliti secara tepat¹³.

Adapun kriteria validitas yaitu :

¹²Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer* (Bandung: Alfabeta, 2017), hal 116.

¹³Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif-Kualitatif- R dan D* (Bandung: Alfabeta, 2016), hal 121.

- a. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$,maka pernyataan kuesionernya dinyatakan valid.

- b. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka pernyataan kuesionernya tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Untuk melakukan pengujian reliabilitas terhadap pertanyaan – pertanyaan setiap variabel Kualitas Pelayanan (X_1), Fasilitas (X_2), Kepuasan Pelanggan (Y) dan Kepercayaan (Z), peneliti menggunakan Metode Alpha Cronbach's. Metode *Alpha Cronbach's* digunakan sebagai alat pengumpulan data dikarenakan instrumen tersebut baik. Instrumen dapat mengukur masing-masing variabel dikatakan reliable jika memiliki *Alpha Cronbach's* lebih dari 0,60.

H. Teknik Analisis Data

Berdasarkan hipotesis yang telah ditentukan, maka analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis data kuantitatif, dengan menggunakan model regresi linier berganda, pengolahan data kuesioner yang digunakan dengan bantuan program SPSS versi 23.0.

Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan yaitu :

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel yang digunakan dalam penelitian berdistribusi normal atau tidak. Uji

normalitas pada penelitian ini menggunakan pengujian Jarque-Bera (JB), dengan membandingkan statistic Jarque-Bera (JB) dengan nilai chi square (X^2 tabel) dengan taraf signifikan 0,05. Jika nilai Jarque-Bera (JB) < Chi Square (X^2 tabel) maka nilai residual terstandarisasi dinyatakan berdistribusi normal dan begitu pula sebaliknya. Adapun rumus perhitungan Jarque-Bera (JB), sebagai berikut ¹⁴:

$$JB = N\left(\frac{S^2}{6} + \frac{(K-3)^2}{24}\right)$$

Keterangan :

JB = Jarque-Bera

N = Jumlah Sampel

S = Koefisien Skewness

K = Koefisien Kurtosis

b. Uji Linieritas

Uji Linieritas untuk mengetahui apakah variabel bebas yang akan dianalisis berhubungan secara linier atau tidak dengan variabel

¹⁴Massy, “Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja dengan Kompensasi sebagai variabel Moderating terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Prisdha Aneka Niaga TBK Palembang” *Skripsi* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang tahun 2018. Hal 138.

terikat¹⁵. Uji Linieritas pada penelitian ini menggunakan metode Test for Linearity atau perbandingan nilai t dan nilai r^2 linierity. Jika nilai t lebih besar dari r square maka pengujian memiliki hubungan linier¹⁶.

c. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas terdapat hubungan yang sangat kuat antara variabel independen (X). Uji multikolinieritas hanya terjadi pada regresi linier berganda. Ada beberapa tanda suatu regresi linier berganda mempunyai masalah dengan multikoloniritas, yaitu ada R square tinggi, tetapi hanya ada sedikit variabel independent yang signifikan atau bahkan tidak signifikan¹⁷. Jika nilai Tolerance variabel lebih dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10, dapat diartikan bahwa tidak terjadi masalah multikolinieritas¹⁸.

d. Uji Heteroskedastisitas

¹⁵Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif-Kualitatif- R dan D* (Bandung: Alfabeta, 2016),, hal 67 – 68.

¹⁶Massy, “Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja dengan Kompensasi sebagai variabel Moderating terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Prisdha Aneka Niaga TBK Palembang” *Skripsi* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang tahun 2018. Hal 97

¹⁷Sopyan Yamin, Lien dan Heri, *Regresi dan Korelasi dalam Genggaman Anda* (Jakarta: Salemba Empat, 2014), hal 115.

¹⁸Duwi Priyanto, *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20* (Yogyakarta, 2012), hal 153.

Uji Heteroskedastisitas adalah keadaan dimana terjadi ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi¹⁹. Pengujian uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini dilakukan dengan *metode glejser*, dilakukan dengan cara meregresikan semua variabel independen terhadap nilai mutlak residualnya. Jika terdapat pengaruh variabel bebas yang signifikan terhadap nilai mutlak residualnya maka dalam model tersebut terdapat masalah heteroskedastisitas. Gejala heteroskedastisitas ditunjukkan oleh koefisien regresi dari masing-masing variabel bebas terhadap nilai absolut residualnya. Jika nilai probabilitas lebih besar dari nilai alpha ($\text{Sig} > 0,05$), maka dapat dinyatakan model tidak mengandung gejala heteroskedastisitas atau dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas apabila $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$.

2. Moderated Regression Analysis (MRA)

Penggunaan analisis ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen yang dimoderasi kepercayaan dan pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen yang dimoderasi kepercayaan, dilakukan dengan persamaan regresi melalui uji inteaksi atau sering disebut dengan *Moderated*

¹⁹Duwi Priyanto, *Paham Analisis Statistik Data dengan SPSS* (Yogyakarta: Mediakom, 2010), hal 81.

Regression Analysis (MRA). Moderated Regression Analysis (MRA)

merupakan metode yang dilakukan dengan menambah variabel perkalian antara variabel independent dengan variabel moderatingnya (perkalian dua atau lebih variabel independent)²⁰. Dengan model dasar persamaan sebagai berikut:

$$\text{Persamaan 1} \quad : Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$\text{Persamaan 2} \quad : Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3Z + e$$

$$\text{Persamaan 3} \quad : Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3Z + b_4X_1Z + b_5X_2Z + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Konsumen

a = Konstanta

b₁, b₂, b₃ = Koefisien Regresi

X₁ = Kualitas Pelayanan

X₂ = Fasilitas

Z = Kepercayaan

e = standard error

3. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji t)

²⁰Ridhwanullah, “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Citra Perusahaan Jasa Penerbangan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Moderating pada PT.Lion Mentari Airliner (Survei Pelanggan Lion Air di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar)” *Skripsi* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar tahun 2016, hal 55.

Uji t digunakan agar mengetahui apakah variabel independent (X) secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y)²¹. Uji t digunakan untuk melihat pengaruh antara variabel independent secara individual terhadap variabel dependen. Uji t dilakukan menggunakan tingkat signifikan level 0,05 ($\alpha = 5\%$). Adapun kriteria uji t adalah :

- 1) Bila $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signifikan $< 0,05$ maka hipotesis diterima.

Artinya secara parsial variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

- 2) Bila $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan nilai signifikan $> 0,05$ maka hipotesis ditolak.

Artinya secara parsial variabel independen tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

b. Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) secara serentak. Nilai Koefisien determinasi (R^2) mempunyai nilai R yang berkisar antara 0 – 1, jika nilai semakin mendekati 1 artinya hubungan yang terjadi antara variabel independen terhadap variabel dependen semakin kuat, sebaliknya jika nilai semakin mendekati 0 maka hubungan yang terjadi semakin lemah²².

²¹Peny Cahaya Azwari, Muhammadinah dan Juwita Anggraini, *Modul Praktikum Statistik* tahun 2018, hal 35.

²²*Ibid*, hal 37.

c. Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Uji statistic F pada umumnya digunakan untuk memperlihatkan apakah variabel independent (X) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y).

Adapun kriteria dalam uji F sebagai berikut :

- 1) Taraf signifikan $\alpha = 0,05$
- 2) H_0 akan ditolak jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, artinya antara variabel independent (X) secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y).
- 3) H_a akan diterima jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, artinya antara variabel independent (X) secara simultan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y).