

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menerapkan metode kuantitatif melalui model penelitian asosiatif. Pemilihan desain kuantitatif tersebut dimaksudkan guna mengevaluasi korelasi serta dampak antarvariabel secara faktual, memanfaatkan representasi data yang dapat dikuantifikasi dalam format angka-angka statistik secara objektif. Melalui pendekatan ini, hasil penelitian dapat diperoleh secara sistematis, terstruktur, dan dianalisis menggunakan metode statistik sehingga mampu memaparkan deskripsi secara transparan perihal kontribusi kualitas performa serta kepercayaan dan kepuasan audiens dalam lingkup jasa titipan.

Di sisi lain, riset asosiatif berupaya untuk mengartikulasikan korelasi atau dampak posibel antara dua atau lebih entitas variabel, yakni mutu layanan (X1) serta keyakinan (X2) yang berfungsi sebagai prediktor, terhadap tingkat kepuasan pelanggan (Y) selaku respons.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini diselenggarakan di kantor JFJ, yang berlokasi di Jl. Jendral Sudirman, Kelurahan Hative Kecil, Kecamatan Sirimau, Kota Ambon 97129. Periode pelaksanaan penelitian ini dijadwalkan selama dua bulan terhitung sejak seminar proposal diselesaikan.

C. Definisi Operasional Variabel

1. Kualitas pelayanan (X)

Kualitas layanan didefinisikan sebagai persepsi pelanggan mengenai tingkat pemenuhan harapan mereka terhadap layanan yang diperoleh. Dalam ranah jasa titip, dimensi kualitas layanan ini meliputi kapabilitas penyedia jasa dalam menyajikan pelayanan yang efisien, akurat, bersahabat, dan berstandar profesional.

2. Kepercayaan Konsumen (X2)

Keyakinan konsumen merujuk pada persepsi individu mengenai kejujuran, keterbukaan, dan keandalan penyedia layanan titip dalam menjalankan operasinya. Formulasi keyakinan ini secara intrinsik berkorelasi dengan penilaian konsumen terhadap integritas dan kapabilitas profesional penyedia jasa.

3. Kepuasan Konsumen (Y)

Kepuasan pelanggan merujuk pada kondisi emosional yang timbul dari perbandingan pada persepsi terkait kinerja layanan dan harapan pelanggan. Kepuasan dapat terealisasi apabila kinerja yang disajikan memenuhi, atau bahkan melampaui, ekspektasi yang ditetapkan oleh konsumen.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dimakanai sebagai totalitas entitas yang diteliti, mencakup individu, objek, kejadian, atau fenomena yang memperlihatkan atribut spesifik dan berfungsi sebagai reservoir informasi dalam sebuah studi. Pada konteks studi ini, populasi ialah seluruh pengguna layanan titipan barang (jastip) yang memanfaatkan jasa tersebut, meskipun kuantitasnya tidak dapat ditentukan secara akurat. Konsekuensinya, populasi tersebut diperlakukan sebagai tak

terhingga, sehingga menuntut penerapan metode sampling yang selaras dengan keadaan tersebut.

2. Sampel

Berdasarkan definisi Sugiyono, sampel dapat diartikan sebagai sebuah subset yang mencerminkan kuantitas serta atribut spesifik dari suatu populasi yang lebih besar. Dalam situasi di mana populasi memiliki skala yang sangat besar sehingga penelitian komprehensif menjadi tidak praktis, sampel yang diekstraksi harus memiliki kapasitas untuk merepresentasikan populasi tersebut secara akurat. Konsekuensinya, proses pemilihan sampel memerlukan penerapan metodologi yang cermat, yang dilandasi oleh pertimbangan yang mendalam. Mengingat ketidakpastian peneliti mengenai jumlah pasti konsumen jasa titipan JFJ di Kota Ambon, penggunaan teknik pengambilan sampel yang tepat menjadi krusial untuk memastikan validitas dan reliabilitas temuan penelitian.

Merujuk pada pandangan *Roscoe* yang dikutip oleh Sugiono (2018), dinyatakan bahwa ketika suatu penelitian bermaksud untuk melakukan analisis multivariat, misalnya korelasi atau regresi linear berganda, maka jumlah minimal anggota sampel yang dibutuhkan adalah sepuluh kali lipat pada jumlah variabel yang diinvestigasi¹¹. Berdasarkan hal tersebut, dengan mempertimbangkan (2 variabel independen + 1 variabel dependen) pada studi ini, jumlah anggota sampel yang ditetapkan ialah $10 \times 3 = 30$. Oleh sebab itu, populasi sampel yang dipilih pada studi ini terdiri dari 30 responden.

¹¹ Sugiono, metode *penelitian bisnis pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi dan R&D* Alfabeta Bandung, 2018, Ha 156

E. Sumber Data

Berdasarkan asal muasal informasinya, proses akuisisi data untuk studi ini mencakup perolehan data primer ataupun data sekunder.

a. Data Primer

Berdasarkan definisi yang dikemukakan oleh Sugiyono (2018:219), data primer dapat dipahami sebagai bentuk informasi esensial yang dikumpulkan secara langsung oleh pihak yang berwenang dalam pengumpulan data tersebut. Perolehan data ini umumnya dilakukan melalui instrumen penelitian seperti wawancara mendalam atau penyebaran kuesioner kepada partisipan studi.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang didapat bukan dari subjek, tetapi diperoleh melalui kompilasi studi terdahulu mencakup tinjauan pustaka, jurnal dan dokumentasi lainnya.

F. Teknik Pengumpulan Data

Studi ini menerapkan teknik pengumpulan data melalui distribusi kuesioner. Merujuk Sugiyono (2018:225), kuesioner ialah instrumen perolehan data melalui pemberian daftar pertanyaan maupun pernyataan tertulis kepada responden. Metode ini diimplementasikan karena efisiensinya dalam menghimpun data primer secara cepat, serta memudahkan peneliti dalam tahapan pengolahan dan analisis data.¹² Untuk studi ini kuesioner dibagikan secara langsung pada responden, yaitu konsumen jasa titipan (jastip) di Kota Ambon.

¹² Op.cit hal 225

G. Instrumen Penelitian

Untuk studi ini penulis menerapkan jenis penelitian kuantitatif, agar dapat dihitung atau diukur secara numerik. Instrumen ini biasanya berupa kuesioner (angket) dengan skala pengukuran, seperti skala Likert, untuk mengetahui persepsi, sikap, atau opini responden terhadap suatu fenomena.

Pada Instrumen penelitian ini peneliti menggunakan kuesioner, dimana jawaban responden mengikuti skala likert dengan alternative pilihan jawaban sebagai berikut:

No	Kategori Jawaban	skor
1	Sangat setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Ragu-ragu (RG)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

H. Teknik Analisa Data

Teknik analisis data yang penulis pakai terhadap data statistik pada bantuan perangkat lunak SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*). SPSS ialah salah satu software statistik yang secara umum banyak digunakan dalam penelitian kuantitatif karena kemampuannya dalam mengolah dan menganalisis data secara sistematis dan akurat.

Ada beberapa tahapan analisis data yang dipakai pada studi ini, termasuk: statistik deskriptif, uji kualitas data, uji normalitas, serta uji hipotesis.

I. Statistik Deskriptif

Menurut Sujarweni (2015:29), statistik deskriptif digunakan untuk

menjelaskan atau mendeskripsikan objek penelitian sesuai pada data yang diperoleh dari sampel maupun populasi. Statistik ini menyajikan ringkasan data dalam bentuk ukuran pemusatan dan penyebaran, misalnya nilai rata-rata (mean), standar deviasi, varians, serta nilai maksimum dan minimum, sehingga memudahkan peneliti untuk memahami karakteristik data yang dianalisis.

Selain itu, statistik deskriptif juga berperan dalam mentransformasi data mentah menjadi bentuk tabulasi yang lebih sistematis, sehingga memudahkan proses pemahaman dan interpretasi hasil penelitian

J. Uji kualitas data

1. Uji Validitas

Untuk menetapkan apakah suatu alat tertentu dapat dipakai secara efektif atau tidak disebut (Uji Validitas). Yang dimaksud alat ukur pada penelitian ini adalah butir pertanyaan pada kuesioner. Suatu instrumen dikatakan valid bila pertanyaan-pertanyaan yang terpaparkan pada kuesioner mampu mengungkapkan dan mengukur secara akurat konsep atau variabel yang menjadi tujuan pengukuran dalam penelitian.

Mengenai dasar pengambilan keputusan pengujian ini maka nilai r hitung dapat dibandingkan pada nilai r pada tabel yaitu:

- Jika nilai r hitung $>$ r tabel maka item kuesioner dinyatakan valid
- Jika nilai r hitung $<$ r tabel maka item kuesioner tidak valid.

2. Uji Reabilitas

Untuk mengetahui tingkat konsistensi dan kestabilan suatu instrumen penelitian pada mengukur variabel yang diteliti diperlukan Uji Reabilitas.

Untuk studi ini, dilakukan pengujian reliabilitas dengan memakai koefisien Cronbach's Alpha. Kriteria pengujian yang digunakan adalah sebagai berikut:

- Jika $\alpha_{Cronbach} > r_{tabel}$, maka item reliabilitas/ handal
- Jika $\alpha_{Cronbach} < r_{tabel}$, maka item tidak reliabilitas\ handal.

Dengan memakai metode Cronbach's Alpha, dapat di nilai apakah kuesioner yang dipakai pada studi ini telah memenuhi syarat reliabilitas untuk alat ukur yang baik.

3. Uji Normalitas

Uji normalitas berfungsi agar dapat diketahui apakah data penelitian berasal pada populasi yang berdistribusi normal ataupun tidak. Untuk studi ini, pengujian normalitas dibuat memakai metode Kolmogorov-Smirnov. Penggunaan metode ini dimaksudkan untuk memastikan bahwa data mencukupi asumsi normalitas sebagai suatu syarat untuk analisis statistik, terhadap kriteria dalam pengujian berikut ini:

- Signifikansi $> 0,05$, maka item berdistribusi normal.
- Signifikansi $< 0,05$, maka item tidak berdistribusi tidak normal.

4. Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda ialah instrumen yang diaplikasikan guna mengevaluasi dampak dua atau lebih variabel bebas terkait satu variabel terikat. Melalui prosedur ini, dapat teridentifikasi seberapa besar tiap variabel independen memuat kontribusi, baik secara bersama-sama maupun individu, dalam menerangkan fluktuasi pada variabel dependen. Pendekatan tersebut sangat krusial guna meninjau keterkaitan antarvariabel secara lebih mendalam dan terukur.

Bentuk umum regresi linier berganda pada studi ini yakni berikut ini:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Konsumen

X1 = Kualitas Pelayanan

X2 = Kepercayaan Konsumen

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

K. Uji Hipotesis

1. Uji parsial (Uji t)

Uji parsial (uji t) ialah instrumen yang digunakan untuk mengidentifikasi apakah tiap variabel independen secara mandiri mempunyai dampak signifikan atas variabel dependen dalam sebuah pemodelan regresi yang telah disusun. Uji ini penting ketika peneliti ingin menilai kontribusi setiap variabel bebas secara terpisah.

Kriteria Pengambilan Keputusan:

- **Jika nilai Sig. (p-value) < 0,05** → variabel X berdampak signifikan terkait Y.
- **Jika nilai Sig. (p-value) ≥ 0,05** → variabel X tidak berdampak signifikan terkait Y.

Atau bisa juga membandingkan nilai t-hitung pada t-tabel:

- Jika t hitung > t tabel maka H_0 ditolak, bermakna ada pengaruh signifikan.
- Jika t hitung ≤ t tabel maka H_0 diterima, bermakna tidak ada pengaruh signifikan.

2. Uji Simultan (Uji f)

Uji F atau pengujian simultan ialah instrumen statistik guna

mengidentifikasi apakah semua variabel independen pada kolektif mempunyai pengaruh signifikan atas variabel dependen pada model regresi. Lewat analisis ini, dapat terukur tingkat kelayakan model regresi dalam menginterpretasikan keterkaitan antarvariabel.

Pelaksanaan uji F bertujuan guna menilai tingkat signifikansi model regresi secara menyeluruh serta menentukan apakah setiap variabel independen yang dipakai untuk model tersebut layak dan mampu memprediksi variabel dependen.

Kriteria Pengambilan Keputusan :

- **Jika nilai Sig. < 0,05** maka Model regresi **signifikan secara simultan** (ada pengaruh bersama).
- **Jika nilai Sig. \geq 0,05** maka Model **tidak signifikan** (tidak ada pengaruh bersama).

Atau bisa juga dengan membandingkan nilai F-hitung pada F-tabel:

- Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak, berarti berpengaruh signifikan secara simultan.
- Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ maka H_0 diterima.

3. Koefisien Determinan (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) ialah ukuran statistik pada analisis regresi yang dipakai untuk memperlihatkan besarnya persentase berbagai variabel dependen yang bisa dijelaskan pada variabel independen pada suatu model. Dengan demikian, nilai R^2 menggambarkan tingkat ketepatan atau kemampuan bentuk regresi dalam menjelaskan hubungan antar variabel. Kian tinggi nilai

R^2 , maka kian baik model regresi guna menerangkan perubahan pada variabel dependen.

Nilai koefisien determinasi bermuat pada jarak antara 0 hingga 1 ($0 < \text{Adjusted } R^2 < 1$). Apabila nilai Adjusted R^2 mendekati 1, hasil tersebut menunjukkan bahwa secara simultan variabel bebas mempunyai pengaruh yang kuat terkait variabel terikat. Melainkan, jika nilai Adjusted R^2 mendekati 0, maka pengaruh gabungan variabel bebas pada variabel terikat tergolong lemah.

