

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Objek Penelitian

Menurut Sugiyono (2017), objek penelitian adalah sesuatu yang menjadi sasaran utama dalam penelitian untuk mendapatkan data dan informasi yang dibutuhkan guna mencapai tujuan penelitian. Dengan kata lain, objek penelitian merupakan hal yang diteliti oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan atau permasalahan yang ada dalam penelitian.

Dalam penelitian ini, objek yang diteliti adalah pelanggan PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Utama Solo yang menggunakan layanan pengiriman barang dan dokumen. Pelanggan dipilih sebagai objek karena mereka secara langsung merasakan layanan yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia, sehingga dapat memberikan penilaian yang nyata mengenai kualitas pelayanan dan harga pengiriman yang diterapkan oleh perusahaan.

Penelitian ini berfokus pada dua variabel utama, yaitu kualitas pelayanan dan harga pengiriman sebagai variabel independen, serta kepuasan pelanggan sebagai variabel dependen. Kualitas pelayanan berhubungan dengan bagaimana PT. Pos Indonesia memberikan layanan yang cepat, ramah, dan memuaskan, sedangkan harga pengiriman berkaitan dengan tarif yang berlaku dan sejauh mana tarif tersebut dianggap sesuai oleh pelanggan.

Melalui penelitian ini, peneliti ingin mengetahui apakah kualitas pelayanan dan harga pengiriman yang ditawarkan PT. Pos Indonesia KCU Solo sudah mampu memberikan kepuasan bagi pelanggan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi perusahaan untuk meningkatkan mutu pelayanan dan menyesuaikan harga agar pelanggan semakin puas dan tetap setia menggunakan layanan PT. Pos Indonesia.

B. Jenis dan Sumber Daya

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu pendekatan yang bertujuan untuk menguji hubungan atau pengaruh antara dua variabel atau lebih dengan menggunakan data berupa angka dan diolah secara statistik. Menurut Sugiyono (2017), penelitian kuantitatif asosiatif adalah penelitian

yang menanyakan hubungan atau pengaruh antara dua variabel atau lebih, baik untuk mengetahui ada tidaknya hubungan maupun untuk mengetahui besar kecilnya pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya. Pendekatan ini dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian yang ingin menganalisis pengaruh variabel kualitas pelayanan dan harga pengiriman sebagai variabel independen terhadap kepuasan pelanggan sebagai variabel dependen.

Adapun jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara). Data ini dikumpulkan peneliti secara langsung di lapangan melalui wawancara, observasi, kuesioner, atau metode lain (Sugiyono, 2017). Data primer penelitian ini yaitu melalui penyebaran kuesioner kepada pelanggan PT Pos Indonesia Kantor Cabang Utama Solo yang menjadi responden dalam penelitian ini, dengan harapan dapat memperoleh informasi dan jawaban yang relevan sesuai kondisi lapangan.

Sementara itu, data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain) (Sugiyono, 2017). Data sekunder penelitian ini yaitu dengan mengumpulkan data dari berbagai literatur yang relevan seperti buku-buku teori, jurnal ilmiah nasional maupun internasional, hasil penelitian terdahulu, laporan resmi perusahaan, dan sumber lain yang berkaitan dengan topik penelitian ini, sehingga dapat memperkuat landasan teori dan mendukung hasil analisis yang dilakukan.

C. Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2017), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Utama Solo yang menggunakan layanan pengiriman barang dan dokumen.

Sampel merupakan perwakilan atau bagian dari populasi (Sugiyono, 2017). Penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan metode

nonprobability sampling, yaitu teknik penentuan sampel dimana anggota populasi tidak memiliki peluang yang sama untuk dipilih menjadi sampel. Menurut Sugiyono (2018), metode nonprobability sampling terdiri dari purposive sampling, insidental sampling, sampel jenuh, quota sampling, snowball sampling, dan sampling sistematis.

Teknik yang digunakan untuk mengambil sampel dalam penelitian ini adalah insidental sampling. Menurut Sugiyono (2018), insidental sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel jika orang tersebut dianggap cocok sebagai sumber data.

Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan pedoman ukuran sampel menurut Sugiyono (2018), yang menyatakan bahwa ukuran sampel yang layak dalam penelitian berkisar antara 30 sampai 500 responden, sehingga jumlah sampel yang digunakan harus berada dalam rentang tersebut agar hasil penelitian dapat mewakili karakteristik populasi. Untuk menentukan jumlah sampel minimum secara lebih spesifik dan sesuai dengan karakteristik instrumen penelitian, penelitian ini juga menggunakan pendekatan Hair et al. (2014), yang menyatakan bahwa jumlah sampel minimal dalam penelitian kuantitatif adalah 5 sampai 10 kali jumlah indikator yang digunakan. Dalam penelitian ini terdapat 19 indikator yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian, sehingga jumlah sampel minimum yang diperlukan adalah $19 \times 5 = 95$ responden. Dengan demikian, jumlah sampel sebanyak 95 responden dinilai telah memenuhi kriteria kelayakan dan kecukupan sampel untuk dilakukan analisis data serta mampu mewakili kondisi populasi yang diteliti.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. Kuesioner

Membuat Daftar pertanyaan tertulis yang disusun secara sistematis dan dibagikan kepada responden terpilih untuk memperoleh data primer yang berkaitan langsung dengan variabel penelitian. Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan skala Likert dan berisi pernyataan yang

diadaptasi dari indikator teori kualitas pelayanan, harga pengiriman, dan kepuasan pelanggan, dengan tujuan memperoleh jawaban yang mencerminkan persepsi dan pengalaman responden secara objektif. Teknik ini dipilih karena mampu menjangkau banyak responden dalam waktu relatif singkat serta memudahkan peneliti dalam melakukan tabulasi dan analisis data secara kuantitatif.

2. Studi Pustaka

Pengumpulan data sekunder yang dilakukan dengan cara membaca, menelaah, dan mencatat informasi dari berbagai sumber literatur yang relevan seperti buku teks teori, jurnal ilmiah nasional dan internasional, hasil penelitian terdahulu, laporan perusahaan, artikel ilmiah, serta publikasi resmi lainnya. Studi pustaka digunakan untuk memperkuat landasan teori, mendukung pembahasan hasil penelitian, serta sebagai dasar dalam penyusunan instrumen penelitian dan kerangka pikir agar penelitian memiliki dasar ilmiah yang kuat dan dapat dipertanggungjawabkan.

E. Definisi Operasional

Menurut Singarimbun dan Effendi (2011), definisi operasional merupakan uraian tentang karakteristik variabel yang dapat diukur dan dijadikan dasar dalam proses pengumpulan data. Definisi operasional berfungsi untuk menjembatani konsep teoritis dengan pengukuran empiris di lapangan. Dengan adanya definisi operasional, peneliti dapat memastikan bahwa data yang dikumpulkan sesuai dengan makna konsep yang digunakan dalam penelitian.

Tabel 2. Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi Teoritis	Indikator	Item Pernyataan
----	----------	-------------------	-----------	-----------------

1.	Kualitas Pelayanan (X1)	Tingkat keunggulan layanan yang dinilai pelanggan melalui perbandingan antara harapan dan persepsi mereka (Parasuraman et al., 1988)	1. <i>Reliability</i> (Kehandalan)	Informasi layanan (jenis layanan, tarif, estimasi waktu) yang diberikan petugas selalu sesuai dengan kenyataan saat pengiriman.
			2. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Ketika ada masalah pada pengiriman (misalnya keterlambatan atau kesalahan alamat), petugas Pos Indonesia cepat memberikan solusi dan membantu penyelesaian.
			3. <i>Assurance</i> (Keyakinan)	Saya merasa yakin dan percaya bahwa barang yang dikirim melalui Pos Indonesia aman hingga sampai ke tujuan.
			4. <i>Emphaty</i> (Empati)	Petugas Kantor Pos Solo melayani dengan ramah dan bersikap sopan kepada pelanggan.
			5. <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	Kantor Pos Solo memiliki fasilitas ruang tunggu yang bersih dan nyaman.
2.	Harga Pengiriman (X2)	Sejumlah uang yang dibayarkan pelanggan untuk memperoleh layanan,	1. Harga yang terjangkau	Menurut saya, tarif pengiriman barang atau dokumen melalui Pos Indonesia masih terjangkau.

		mencerminkan nilai dan manfaat yang dirasakan (Kotler & Keller, 2016)	2. Keseimbangann harga dengan kualitas produk	Harga layanan pengiriman yang saya bayarkan sesuai dengan kualitas pelayanan dan kecepatan pengiriman yang saya terima.
			3. Harga yang bersaing	Tarif pengiriman Pos Indonesia lebih murah dibandingkan jasa ekspedisi lain.
			4. Seimbangnnya harga dengan manfaat yang didapat	Saya merasa harga yang saya bayarkan sebanding dengan manfaat dan keamanan yang saya dapatkan saat menggunakan layanan Pos Indonesia.
3.	Kepuasan Pelanggan (Y)	Perasaan senang atau kecewa setelah membandingkan harapan dengan kinerja aktual layanan (Kotler & Keller, 2016)	1. Kesesuaian harapan	Layanan pengiriman PT Pos Indonesia sesuai dengan harapan saya.
			2. Minat menggunakan kembali	Saya berniat untuk menggunakan layanan Pos Indonesia kembali di masa mendatang.
			3. Kesiediaan merekomendasikan	Saya akan merekomendasikan layanan Pos Indonesia kepada orang lain (keluarga, teman, rekan kerja).

Sumber : Data Sekunder Diolah, 2025

F. Teknik Analisa Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkannya ke dalam

unit-unit, melakukan sintesis, menyusun dalam pola, memilih mana yang penting dan mana yang akan dipelajari, serta membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono 2017).

Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Uji Instrumen Penelitian

- a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana setiap butir pernyataan atau pertanyaan dalam kuesioner mampu mengukur variabel penelitian secara tepat dan sesuai dengan tujuan penelitian yang telah ditetapkan. Uji ini bertujuan untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan benar-benar dapat merepresentasikan konsep atau konstruk yang hendak diteliti, sehingga data yang dihasilkan dapat menggambarkan kondisi yang sebenarnya. Menurut Ghozali (2016), validitas menunjukkan tingkat ketepatan dan kecermatan suatu instrumen dalam mengukur apa yang seharusnya diukur, sehingga instrumen yang memiliki tingkat validitas yang baik akan mampu menghasilkan data yang akurat.

Suatu item pernyataan dalam kuesioner dinyatakan valid apabila nilai r_{hitung} yang diperoleh lebih besar dibandingkan dengan nilai r_{tabel} pada taraf signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$). Nilai r_{tabel} ditentukan berdasarkan derajat kebebasan (degree of freedom) dengan rumus $df = n - 2$. Apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka item pernyataan dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian. Sebaliknya, apabila nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka item pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid dan sebaiknya diperbaiki atau dikeluarkan dari analisis pada tahap selanjutnya.

b. Uji Reliabilitas

Menurut Ghazali (2016), reliabilitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan sejauh mana suatu instrumen penelitian mampu memberikan hasil pengukuran yang konsisten, stabil, dan dapat dipercaya apabila digunakan secara berulang kali pada kondisi yang relatif sama. Dengan kata lain, reliabilitas berkaitan dengan tingkat keandalan suatu alat ukur dalam menghasilkan data yang tidak berubah-ubah, sehingga data yang diperoleh dapat mencerminkan kondisi yang sebenarnya dari objek yang diteliti.

Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi internal dari item-item pernyataan yang digunakan dalam kuesioner, sehingga dapat dipastikan bahwa setiap butir pernyataan memiliki tingkat keterkaitan yang baik dalam mengukur variabel penelitian. Instrumen penelitian dikatakan reliabel apabila hasil pengukuran menunjukkan tingkat konsistensi yang memadai antar item dalam satu variabel.

Menurut Ghazali (2016), suatu instrumen dapat dinyatakan reliabel apabila nilai koefisien reliabilitas yang diperoleh berada pada angka $\geq 0,60$. Nilai koefisien reliabilitas antara 0,60 sampai dengan 0,70 menunjukkan tingkat reliabilitas yang cukup, nilai antara 0,70 sampai dengan 0,80 menunjukkan reliabilitas yang baik, sedangkan nilai yang lebih besar dari 0,80 menunjukkan reliabilitas yang sangat baik. Sebaliknya, apabila nilai koefisien reliabilitas yang diperoleh berada di bawah 0,60, maka instrumen penelitian dinyatakan tidak reliabel, sehingga item pernyataan dalam kuesioner perlu

dilakukan perbaikan agar dapat menghasilkan data yang lebih konsisten dan dapat dipercaya.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data penelitian berdistribusi normal atau tidak. Menurut Ghozali (2016), uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah variabel dependen dan independen dalam model regresi memiliki distribusi normal atau mendekati normal.

Data yang berdistribusi normal merupakan salah satu syarat penting dalam analisis regresi linier berganda. Uji normalitas dilakukan dengan metode Koefisien Varians, di mana langkah-langkahnya yaitu menghitung nilai koefisien varians dengan rumus Standar Deviasi dibagi Mean kemudian dikali 100. Menurut Norfai (2020: 55), kriteria pengambilan keputusan dalam uji normalitas menggunakan metode koefisien varians adalah jika nilai koefisien varians $< 30\%$, maka data berdistribusi normal. Sebaliknya, jika nilai koefisien varians $\geq 30\%$, maka data tidak berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam suatu model regresi terdapat hubungan atau korelasi yang tinggi antara satu variabel independen dengan variabel independen lainnya. Menurut Ghozali (2016), multikolinearitas terjadi apabila antar variabel bebas saling berkorelasi secara kuat, sehingga dapat

menyebabkan koefisien regresi menjadi tidak stabil dan sulit untuk diinterpretasikan secara tepat. Kondisi tersebut dapat mengakibatkan hasil estimasi menjadi bias, karena masing-masing variabel independen tidak lagi mampu menjelaskan pengaruhnya secara mandiri terhadap variabel dependen.

Uji multikolinearitas dapat dilakukan dengan melihat nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF) pada output regresi di SPSS. Kriteria pengambilan keputusan dalam uji multikolinearitas adalah jika nilai Tolerance $> 0,10$ dan nilai VIF < 10 , maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel independen. Sebaliknya, jika nilai Tolerance $\leq 0,10$ dan VIF ≥ 10 maka terjadi multikolinearitas yang berarti variabel independen memiliki hubungan yang sangat tinggi satu sama lain, sehingga perlu dilakukan perbaikan model atau penghapusan variabel.

c. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Kuncoro (2011), uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya perbedaan varian residual antara satu pengamatan dengan pengamatan lainnya dalam suatu model regresi. Perbedaan varian residual tersebut dapat muncul karena adanya faktor-faktor tertentu yang tidak sepenuhnya tercakup dalam spesifikasi model, sehingga menyebabkan penyebaran kesalahan (error) menjadi tidak seragam. Kondisi ini dapat mengindikasikan bahwa model regresi belum mampu menjelaskan seluruh variasi data secara optimal. Sejalan dengan pendapat tersebut, Ghazali (2016) menyatakan bahwa heteroskedastisitas merupakan suatu kondisi di mana varians residual tidak konstan atau tidak sama pada seluruh pengamatan dalam model regresi. Apabila varians residual antar

pengamatan bersifat sama, maka kondisi tersebut disebut sebagai homoskedastisitas. Model regresi yang baik adalah model yang memenuhi asumsi homoskedastisitas, yaitu tidak terdapat perbedaan varian residual yang signifikan, sehingga hasil estimasi yang diperoleh dapat bersifat efisien dan tidak bias.

Dalam penelitian ini, uji heteroskedastisitas dilakukan menggunakan uji Park, yaitu dengan cara meregresikan nilai logaritma dari kuadrat residual terhadap variabel independen. Kriteria pengambilan keputusan berdasarkan uji Park adalah jika nilai signifikansi (Sig.) masing-masing variabel independen $> 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi, sedangkan jika nilai Sig. $< 0,05$ maka terjadi heteroskedastisitas, yang berarti terdapat ketidaksamaan varian residual di antara pengamatan. Selain menggunakan uji Park, heteroskedastisitas juga dapat dilihat melalui scatterplot, di mana pola sebaran titik yang acak, menyebar di atas dan di bawah angka nol tanpa membentuk pola tertentu menunjukkan tidak terjadi heteroskedastisitas.

3. Uji Hipotesis

a. Uji Regresi Linear Berganda

Uji regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh dua variabel independen atau lebih terhadap satu variabel dependen. Menurut Ghozali (2016), analisis regresi linier berganda bertujuan untuk memprediksi nilai variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen dan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen, apakah positif atau negatif. Persamaan umum regresi linier berganda adalah:

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

Keterangan:

Y = Variabel dependen (kepuasan pelanggan)

a = Konstanta regresi, yaitu nilai Y jika X_1 dan X_2 sama dengan nol

b_1, b_2 = Koefisien regresi variabel independen yang menunjukkan

besarnya perubahan Y jika X naik satu satuan

X1 = Kualitas pelayanan

X2 = Harga pengiriman

e = Error (kesalahan residual)

b. Uji Parameter individual atau parsial (t)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial atau individu. Menurut Ghazali (2016), uji t bertujuan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen dalam model regresi. Langkah pengujiannya yaitu dengan melihat nilai signifikansi (Sig.) pada output SPSS. Kriteria pengambilan keputusan adalah:

1. Jika nilai Sig. $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
2. Jika nilai Sig. $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Selain nilai signifikansi, dapat dilihat nilai t hitung dibandingkan dengan t tabel pada $df = n - k - 1$, di mana n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah variabel independen. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak.

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Menurut Ghazali (2016), koefisien determinasi menunjukkan proporsi variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model regresi. Nilai R^2 berkisar antara 0 hingga 1. Nilai R^2 yang mendekati 1 menunjukkan bahwa variabel independen memberikan kontribusi yang besar dalam menjelaskan variasi variabel dependen, sedangkan nilai R^2 yang mendekati 0 menunjukkan kontribusi

variabel independen terhadap variabel dependen sangat kecil. Namun dalam penelitian sosial, nilai R^2 yang rendah masih wajar karena perilaku manusia dipengaruhi oleh banyak faktor.