

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Amuntai, Kabupaten Hulu Sungai Utara, Provinsi Kalimantan Selatan. Kota Amuntai dipilih karena memiliki aktivitas distribusi barang yang cukup aktif sebagai daerah penyangga (hinterland). Wilayah ini menunjukkan dinamika layanan jasa ekspedisi yang relevan dengan variabel penelitian, yaitu keamanan barang. Kondisi geografis yang didominasi oleh jalur darat dan perairan juga mempengaruhi pola distribusi logistik, sehingga memberikan konteks empiris yang kuat untuk menguji kepuasan konsumen.

3.2 Pendekatan penelitian

Metode penelitian merupakan cara ilmiah yang digunakan untuk memperoleh data dengan tujuan dan kegunaan tertentu secara sistematis dan objektif. Dalam konteks penelitian ini, pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif, yang menekankan pada pengukuran variabel dan analisis hubungan antar variabel menggunakan data numerik. Pemilihan pendekatan ini didasarkan pada identifikasi kata kunci dalam judul penelitian, yaitu *pengaruh*, Menurut Sugiyono (2019), penelitian kuantitatif digunakan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan data berupa angka dan analisis statistik, sedangkan Creswell (2014) menyatakan bahwa pendekatan kuantitatif bertujuan untuk menguji teori melalui pengukuran variabel dan analisis hubungan antar variabel secara objektif.

Jenis penelitian kuantitatif yang digunakan adalah *penelitian eksplanatori (explanatory research)* dengan metode *survey research*, karena penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan hubungan kausal antara variabel melalui pengujian hipotesis. Metode survei dipilih karena mampu mengumpulkan data dari responden dalam jumlah besar secara efisien melalui penyebaran kuesioner. menurut Erlangga dan Prabowo (2024) juga menggunakan metode kuantitatif untuk menganalisis pengaruh keamanan barang terhadap kepuasan konsumen, yang menunjukkan bahwa pendekatan ini relevan dan efektif dalam mengkaji fenomena layanan jasa ekspedisi.

Dalam pelaksanaannya, penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner dengan skala Likert sebagai alat pengumpulan data, yang memungkinkan responden memberikan penilaian terhadap pernyataan terkait variabel penelitian secara terstruktur. Skala Likert digunakan karena mampu mengukur persepsi, sikap, dan tingkat kepuasan konsumen secara kuantitatif. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan teknik statistik, seperti regresi linier sederhana, untuk menguji pengaruh antar variabel. Melalui hasil analisis statistik tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen pemasaran jasa dan logistik, dengan menyediakan bukti empiris mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen jasa ekspedisi secara lebih terukur dan sistematis (Sugiyono, 2019; Creswell, 2014).

3.3 Tipe penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan asosiatif. Pendekatan deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai kondisi variabel yang diteliti, yaitu keamanan barang, dan kepuasan pelanggan. Sementara itu, Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis secara empiris pengaruh keamanan barang terhadap kepuasan pelanggan jasa ekspedisi J&T di Kota Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi adalah seluruh pelanggan yang menggunakan jasa ekspedisi J&T di Kota Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara. Populasi ini mencakup individu yang pernah melakukan pengiriman maupun penerimaan barang melalui layanan J&T dalam periode tertentu. Penetapan populasi ini didasarkan pada kesesuaian dengan variabel penelitian, yaitu keamanan barang, dan kepuasan pelanggan, sehingga responden yang dipilih benar-benar memiliki pengalaman langsung terhadap layanan yang diteliti.

3.4.2 Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang dipilih untuk dijadikan responden dalam penelitian. Sampel digunakan karena peneliti tidak memungkinkan untuk meneliti seluruh populasi, baik karena jumlahnya yang besar maupun keterbatasan waktu dan biaya. Oleh karena itu, sampel

harus dipilih sedemikian rupa agar dapat mewakili populasi sehingga hasil penelitian tetap dapat dipercaya.

Dalam penelitian ini, sampel merupakan pelanggan jasa ekspedisi J&T di Kota Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara yang pernah menggunakan layanan pengiriman barang dan memenuhi kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti, Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Lemeshow karena jumlah populasi tidak diketahui secara pasti (Lemeshow et al., 1990), karena jumlah populasi tidak diketahui secara pasti, berikut rumus lemeshow :

$$n = \frac{\{Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)\}}{d^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

Z = nilai standar 1,96

p = perkiraan proporsi (0,5)

d = tingkat kesalahan (0,1)

$$n = (1,96)^2 \times 0,5 \times \frac{(1 - 0,5)}{(0,1)^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \times 0,25}{0,01}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,01}$$

$$n = 96,04$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, diperoleh jumlah sampel minimal sebesar 96 responden. Untuk mempermudah pelaksanaan penelitian serta meningkatkan keakuratan data, jumlah sampel kemudian dibulatkan menjadi 100 responden.

3.5 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Skala Pengukuran
Keamanan Barang (X)	Tingkat perlindungan barang selama proses pengiriman sehingga barang sampai dalam kondisi baik tanpa kerusakan atau kehilangan	1) Keutuhan kondisi fisik paket 2) Kehati-hatian penanganan (<i>handling</i>) 3) Perlindungan risiko kehilangan	Skala Likert (1–5)
Kepuasan Konsumen (Y)	Tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan harapan dengan kinerja layanan jasa ekspedisi yang diterima	1) Kesesuaian kinerja layanan 2) Kepuasan pengalaman penggunaan 3) Minat penggunaan ulang (<i>re-use</i>)	Skala Likert (1–5)

3.6 Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner (angket). Kuesioner disusun secara terstruktur berdasarkan indikator dari

masing-masing variabel, yaitu keamanan barang (X), dan kepuasan konsumen (Y).

Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data primer langsung dari responden. Setiap pernyataan dirancang agar mudah dipahami, spesifik, dan relevan dengan pengalaman responden dalam menggunakan jasa ekspedisi.

1) Skala Pengukuran

Penelitian ini menggunakan skala Likert (1–5) untuk mengukur persepsi responden terhadap setiap pernyataan.

Kriteria penilaian:

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Netral

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju

Skala Likert dipilih karena mampu mengukur sikap, persepsi, dan tingkat kepuasan responden secara kuantitatif. Penggunaan skala ini memudahkan proses analisis data serta menghasilkan data yang konsisten dan dapat dibandingkan.

Instrumen penelitian ini dirancang untuk menghasilkan data yang valid dan reliabel sehingga mampu mendukung pengujian hipotesis secara akurat.

3.7 Teknik Pengumpulan Data

1) Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data utama dalam penelitian kuantitatif ini. Peneliti menyebarkan daftar pernyataan tertulis kepada responden (konsumen jasa ekspedisi di Kota Amuntai) untuk mendapatkan informasi mengenai persepsi mereka terhadap variabel yang diteliti.

Pelaksanaannya dengan cara disebarkan Kuesioner secara *online* melalui tautan Google Form untuk memudahkan akses responden, serta secara *offline* (tatap muka) jika diperlukan. Isi Kuesioner yaitu Pernyataan yang mencakup indikator Keamanan Barang (X), dan Kepuasan Konsumen (Y). Dan kelebihanannya yaitu Efisien dalam waktu, biaya, dan mampu menjangkau banyak responden dalam waktu singkat.

3.8 Teknik Penentuan Skor

Dalam penelitian ini, teknik penentuan skor yang digunakan adalah Skala Likert. Menurut Sugiyono (2019), Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Setiap butir pernyataan dalam kuesioner disediakan lima alternatif jawaban yang memiliki gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban responden diberi skor sebagai berikut:

TABEL 3. 1 TABEL SKOR

Alternatif Jawaban	Simbol	Skor (Bobot)
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Netral / Ragu-Ragu	N	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

1) Penjelasan Operasional Skor:

Skor 5 (Sangat Setuju): Diberikan apabila responden merasa pelayanan ekspedisi sangat sesuai dengan indikator (misalnya: barang selalu sampai tepat waktu).

Skor 4 (Setuju): Diberikan apabila responden merasa pelayanan ekspedisi sudah baik namun belum maksimal.

Skor 3 (Netral): Diberikan apabila responden merasa ragu-ragu atau menilai pelayanan berada di posisi rata-rata (biasa saja).

Skor 2 (Tidak Setuju): Diberikan apabila responden merasa pelayanan ekspedisi tidak sesuai dengan harapan atau indikator yang ditanyakan.

Skor 1 (Sangat Tidak Setuju): Diberikan apabila responden merasa pelayanan ekspedisi sangat buruk atau sangat tidak sesuai dengan kenyataan.

3.9 Uji Validitas dan Reliabilitas

3.9.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sejauh mana instrumen penelitian (kuesioner) benar-benar mampu mengukur apa yang ingin diukur. Instrumen dikatakan valid jika pernyataan dalam kuesioner mampu mengungkapkan variabel yang diteliti secara akurat. Penelitian ini menggunakan korelasi Product Moment untuk menguji validitas setiap butir pernyataan. Tujuannya untuk memastikan bahwa indikator-indikator pada variabel Keamanan Barang (X), dan Kepuasan Konsumen (Y) sudah tepat dan tidak bias.

3.9.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui konsistensi alat ukur. Sebuah kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan tersebut konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Metode Penelitian ini menggunakan teknik Cronbach Alpha untuk menentukan tingkat reliabilitas instrumen. Tujuannya untuk menjamin bahwa data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner memiliki tingkat keterandalan yang tinggi sebelum dilakukan analisis statistik lebih lanjut.

3.10 Teknik analisis data

Dalam penelitian ini, seluruh data primer yang telah dikumpulkan melalui kuesioner akan diolah dan dianalisis secara kuantitatif melalui uji instrumen, uji asumsi klasik, dan analisis regresi linear sederhana dengan

bantuan program statistik SPSS (Santoso, 2021). Adapun tahapan analisis data yang digunakan adalah sebagai berikut:

3.10.1 Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana arah dan besarnya pengaruh dari variabel Keamanan Barang (X) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada jasa ekspedisi J&T di Kota Amuntai. Formula matematis yang digunakan dalam analisis regresi linier sederhana ini adalah:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

- Y = Kepuasan Konsumen (Variabel Terikat / Dependen)
- X = Keamanan Barang (Variabel Bebas / Independen)
- A = Nilai Konstanta, yaitu besarnya nilai kepuasan konsumen apabila variabel keamanan barang bernilai nol (0).
- b = Koefisien Regresi, yang menunjukkan arah dan besarnya perubahan pada variabel Kepuasan Konsumen akibat kontribusi dari variabel Keamanan Barang.

3.10.2 Uji t (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk menguji secara sendiri-sendiri atau parsial apakah variabel Keamanan Barang (X) memang memiliki pengaruh yang signifikan atau tidak terhadap variabel Kepuasan Konsumen (Y). Pengujian dilakukan dengan melihat tingkat signifikansi pada output SPSS atau

membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} . Adapun kriteria pengambilan keputusan yang digunakan adalah:

- 1) Jika nilai signifikansi $< 0,05$ atau nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti variabel Keamanan Barang (X) secara parsial memberikan pengaruh yang signifikan dalam meningkatkan Kepuasan Konsumen (Y).
- 2) Jika nilai signifikansi $> 0,05$ atau nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal ini berarti variabel Keamanan Barang (X) secara parsial tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y).

3.10.3 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar persentase kemampuan yang dimiliki oleh variabel Keamanan Barang (X) dalam menjelaskan atau menggambarkan variasi perubahan pada variabel Kepuasan Konsumen (Y). Nilai koefisien ini berada di antara nol dan satu ($0 \leq R^2 \leq 1$). Jika nilai R^2 mendekati angka satu, hal tersebut menandakan bahwa hubungan dan kontribusi variabel keamanan barang terhadap kepuasan pelanggan tergolong sangat kuat.