BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

penelitian yang digunakan penulis adalah penelitian yang bersifat kuantitatif dan merupakan penelitian lapangan. Penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Penelitian ini membahas tentang pengaruh kualitas layanan logistik,harga dan citra merek terhadap keputusan penggunaan jasa ekspedisi indah logistik cargo agen otonom nasution medan.

Penelitian ini menggunakan dua jenis variabel penelitian, yaitu variabel dependen dan variabel independen.Dimana variabel dependen merupakan variabel terikat atau variabel yang dipengaruhi, sedangkan variabel independen adalah variabel bebas atau variabel yang mempengaruhi. Berikut adalah variabel dependen dan independen dalam penelitian ini:

a) Variabel Dependen (Y) : Keputusan penggunaan

b) Variabel Independen (X1) : kualitas layanan logistik c) Variabel Independen (X2) : harga

d) Variabel Independen (X3) : citra merek

3.2. Populasi dan Sampel

3.2.1. Populasi

Menurut Sugiyono (2017) mendefinisikan populasi sebagai wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek dengan kualitas dan karakteristik

tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan.

29

Populasi dan sampel merupakan dua hal yang dibutuhkan dalam sebuah penelitian untuk mengumpulkan data dari variabel yang sedang diteliti. Dalam konteks ini, populasi penelitian adalah seluruh konsumen yang menjadi objek atau subjek penelitian yang dilakukan.

Dengan menetapkan populasi yang tepat, peneliti dapat lebih mudah dan akurat dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan. Adapun populasi penelitian ini adalah seluruh konsumen jasa ekspedisi indah logistik cargo agen otonom nasution medan yang berjumlah 480 orang.

3.2.2. Sampel

Menurut Sugiyono (2016:62), “ menyatakan bahwa sampel adalah dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi". Pengambilan sampel harus sesuai dengan kualitas dan karakteristik suatu populasi. Apabila populasi terlalu besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, sehingga sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili).

Dalam penelitian ini penulis mempersempit populasi yaitu jumlah seluruh konsumen sebanyak 480 dengan menghitung ukuran sampel yang dilakukan dengan menggunakan teknik Slovin. Adapun penelitian ini menggunakan rumus Slovin karena dalam penarikan sampel, jumlahnya harus representative agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan perhitungannya pun tidak memerlukan tabel jumlah sampel, namun dapat dilakukan dengan rumus dan perhitungan sederhana.

Rumus Slovin untuk menentukan sampel adalah sebagai berikut :

𝑁

N =

1 + 𝑁. ��2

Sumber: (Sugiyono,2016:62)

Keterangan:

n = Ukuran sampel/jumlah responden

N = Ukuran populasi

E = Presentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir; e=0,1

Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 480 karyawan, sehingga presentase kelonggaran yang digunakan adalah 7,8% dan hasil perhitungan dapat dibulatkan untuk mencapai kesesuaian. Maka untuk

mengetahui sampel penelitian, dengan perhitungan sebagai berikut:

𝑁

n =

1 + 𝑁. ��2

480 n =

1 + 480 𝑥 0,12

480

n =

1 + 480 (0.01)

480 n =

5,8

n = 82,7 dibulatkan menjadi 83 konsumen

Jadi sample yang digunakan untuk mewakili populasi sejumlah 83 konsumen indah logistik cargo agen otonom nasution medan.

Berdasarkan perhitungan diatas sampel yang diambil berdasarkan teknik probability sampling:simple random sampling, dimana peneliti memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi (konsumen) untuk dipilih menjadi sampel yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang

ada dalam populasi itu sendiri.

3.3. Lokasi dan Waktu Penelitian

3.3.1. Lokasi

Penelitian ini dilakukan di Perusahaan Jasa Pengiriman Barang Indah Logistik Cargo agen otonom di jalan A.H.Nasution Medan, Kecamatan Medan Johor, Provinsi SumateraUtara,Indonesia.

3.3.2. Waktu

Penelitian ini dilakukan pada bulan januari s/d maret 2024. Waktu penelitian secara lebih gamblang akan ditampilkan pada tabel berikut:

Table 3.1 Jadwal Kegiatan Penelitian

1 2 3 4 1 2 3 4

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Kegiata n | Nov  202  4 | | | | Des  202  4 | | | | Jan  202  4 | | | | Feb  202  4 | | | | Ma r  202  4 | | | | Apr l  202  4 | | | | Mei  202  4 | | | | Jun  202  4 | | | | Jul  202  4 | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 3  1 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 |
| 1 | Pengajuan |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Judul |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 | Penyusuna |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| n |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Proposal |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 | Bimbinga |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| n |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Proposal |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 | Seminar |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Proposal |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 | Riset |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6 | Pengolaan |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| data |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7 | Bimbingan |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| skripsi |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 8 | Sidang |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| skripsi |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Sumber : Pengolahan Data 2024

3.4. Definisi Operasional

Menurut Sugiyono, operasional adalah penentu konstrak atau sifat yang akan dipelajari sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Adapun yang menjadi defenisi operasional pada penelitian ini adalah:

Tabel 3.2

Indikator Variabel Pelayanan Logistik, harga, Citra merek

Terhadap Keputusan Penggunaan

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Variabel | Defenisi | Indikator | Skala |
| 1. | Kualitas layanan | layanan logistik merupakan jasa pengiriman barang yang jug mengatur manajemen barang seperti pengawasan, penyimpanan, hingga pengiriman agar bisa lebih efektif dan efisien. Layanan logistik memiliki peran penting untuk menjalankan usaha yang berkaitan dengan barang,  seperti kegiatan ekspor dan impor. | 1. Ketepatan waktu pengantaran.  2. kesesuaian barang disistem dan di fisik.  3. ketelitian  4.angka kepuasan pelanggan | Likert |
| logistik (X1) |
| 2. | Harga (X2) | Harga adalah suatu hal yang sangat penting dalam hal transaksi jual beli, harga juga merupakan suatu hal yang mempengaruhi keputusan pembelian. | 5. Keterjangkauan | Likert |
| harga |
| 6. Harga sesuai dengan kemampuan atau daya beli  7. Harga sesuai dengan kualitas  8. Harga sesaui dengan manfaat |
| 3. | Citra merek (X3) | Brand image adalah suatu citra merek yang lekat dibenak pelanggan yang dimana dapat membuat pelanggan dapat melakukan pembelian ulang jika sudah kenal dengan merek tersebut. | 9. Kemudahan | Likert |
| dikenali oleh |
| konsumen |
| 10. Reputasi merek yang sudah dikenal  11. Dapat digunakan Dengan baik/bermanfaat  12. Akrab dibenak konsumen |
| 4. | Keputusan | Keputusan penggunaan adalah suatu tindakan pemilihan atas | 13.pilihan produk | Likert |
| penggunaan (Y) | 14.pilihan merek |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | berbagai alternatif yang  dimiliki oleh konsumen,dimana suatu pengembalian keputusan merupakan proses yang dimlai dari pengenalan suatu masalah yang kemudian dipecahkan melalui penggunaan suatu jasa. | 15.waktu pembelian |  |
|  | 16.jumlah pembelian |  |
|  | dan |  |
|  | 17.metode |  |
|  | pembayaran |  |

3.5.Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian menurut(Sugiyono, 2015:156) merupakan alat ukur seperti tes, kuesioner, pedoman wawancara dan pedoman observasi yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data dalam suatu penelitian.

Instrumen penelitian digunakan sebagai alat pengumpulan data, dan instrumen yang sering digunakan dalam penelitian adalah beberapa daftar pernyataan serta kuesioner yang disampaikan dan diberikan kepada masing- masing responden yang menjadi sampel dalam penelitian pada saat observasi dan wawancara .

Dalam pengukurannya, setiap responden diminta pendapatnya mengenai suatu jawaban yang terdiri dari lima opsi dan masing-masing mempunyai nilai yang berbeda.

3.6. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini berbentuk kuesioner yaitu pengumpulan data dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan tertulis kepada responden untuk selanjutnya dijawab. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini bersifat pilihan jawaban yang telah disediakan.

Kuesioner ini menggunakan skala likert yang terdiri dari 5 item penilaian,yakni sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Skala likert adalah skala yang dirancang untuk memungkinkan responden menjawab berbagai tingkatan pada setiap objek yang akan diukur, jawaban dari kuesioner tersebut diberi bobot atau nilai sebagai berikut:

Tabel 3.3

Instrument Skala Likert

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No. | Pernyataan | Skor |
| 1. | Sangat Setuju (SS) | 5 |
| 2. | Setuju (S) | 4 |
| 3. | Kurang Setuju (KS) | 3 |
| 4. | Tidak Setuju (TS) | 2 |
| 5. | Sangat Tidak Setuju (STS) | 1 |

1.Data primer

Data primer dalam peneltian ini adalah data yang di dapat langsung dari sampel penelitian, beberapa cara dalam mendapatkan data primer ialah:

2.Kuisioner

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan kepada orang lain yang dijadikan responden untuk dijawabnya. Teknik ini cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar diwilayah yang luas (Soegiyono, 2016).

Teknik ini dipilih peneliti agar data yang didapat valid dan langsung dari konsumen di indah logistik cargo agen otonom nasution medan. Pernyataan dari kuisioner dijawab oleh responden. Pernyataan kuisioner diberikan kepada responden dengan mendatangi dan mewawancarai responden secara langsung tanpa perwakilan.

Jenis kuisioner dalam penelitian ini adalah kuisioner tertutup dengan tipe angket pilihan berganda . Pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi beberapa pernyataan yang alternatif jawabannya sudah disediakan dengan memberikan tanda ceklis [√].

Untuk menganalisis data hasil kuisioner, peneliti menggunakan teknik anlisis data kuantitatif. Setelah data dikumpulkan kemudian dilakukan pemeriksiaan apakah responden telah mengisi kuisioner dengan benar, kemudian dilakukan pengkodean yaitu diberikan hasil tertentu pada data yang telah diperiksa untuk menyederhanakan jawaban responden.

2.Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang sudah tercatat dalam bentuk dokumen, seperti SOP, laporan tahunan dan lain-lain.Dalam penelitian ini yaitu, data dokumentasi yang telah dikumpulkan oleh lembaga pengumpul data dan dipublikasikan kepada masyarakat pengguna data, yang diperoleh dari instansi atau dinas yang terkait dalam hal ini bersumber dari indah logistik cargo agen otonom nasution medan, dokumentasi serta studi kepustakaan yang bersumber dari literatur dan dokumen-dokumen atau tulisan-tulisan yang berkaitan dengan penelitian ini.

3.7.Teknik Analisis Data

Teknik analisis digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini adalah Analisis regresi berganda dengan bantuan software SPSS. Sebelum melakukan pengujian hipotesis yang diajukan dalam penelitian perlu dilakukan pengujian asumsi klasik yang meliputi; uji multikolinearitas dan uji autokorelasi (Padilah & Adam, 2019). Teknik analisis data dijabarkan sebagai berikut:

3.7.1 Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2019), “Uji validitas merupakan derajat ketetapan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data yang tidak berbeda antar data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian”. Uji Validitas dilakukan untuk mengukur data yang telah didapat sebelum melakukan peneletian pada sampel asli.

3.7.2 Uji Reliabilitas

Suatu uji yang dilakukan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel atau kontruks. Suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang dalam kuesioner konsisten atau stabil dari waktu ke waktu, (Ghozali, 2018). Suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal jika memberikan nilai Cronbach Alpha diatas 0,6.

3.7.3 Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi atas analisis multivariate disebut pengujian asumsi klasik.Tujuan pengujian ini adalah untuk menguji kelayakan model regresi yang digunakan dalam penelitian. Dalam penelitian ini menggunakan 3 uji asumsi klasik yaitu uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedasitas.

3.7.4 Uji Normalitas

Uji normalitas di lakukan untuk menguji apakah model regresi, variable pengganggu dan residual berdistribusi normal atau tidak, karena data yang baik adalah data yang berdistribusi normal. Menurut Ghozali (2018) ada dua cara untuk menguji distribusi data, yaitu dengan analisis grafik dan uji statistic.

Uji normalitas dapat di lakukan dengan melihat penyebaran data pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram residualnya.Pengambilan keputusan distribusi data menurut Ghozali (2018) adalah sebagai berikut:

Jika nilai Asymp. Sig (2-tailed) kurang dari 0,05 maka H Dapat di simpulkan data residual terdistribusi tidak normal.Jika nilai Asymp, Sig (2-tailed) lebih dari 0,05 maka H Dapat di simpulkan data residual terdistribusi normal.

3.7.5 Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas/independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen.

Dalam penelitian ini, teknik yang digunakan adalah melihat nilai dari Variance Inflation Factor (VIF) dan nilai tolerance.Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel independen mana saja yang dijelaskan oleh variabel independen lainnya.

Dalam pengambilan keputusan untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas dilalkukan dengan melihat toleransi variabel dan VIF dengan perbandingan berikut :

VIF> 10 diduga mempunyai multikolinearitas yang tinggi

VIF< 10 tidak terdapat multikolinearitas

Tolerance< 0,1 diduga mempunyai persoalan multikolinearitas

Tolerance> 0,1 tidak terdapat multikolinearitas

3.7.6 Uji Heteroskedasitas

Uji heterokedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Ada beberapa cara yang dapat di lakukan untuk melakukan uji heteroskedasitas, yaitu uji grafik plot, uji park, uji glejser, dan uji white.

Pengujian pada penelitian ini menggunakan Grafik plot antara nilai prediksi variable dependen yaitu ZPRED dengan residual STRESID. Tidak terjadi heteroskeditas apabila tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan bawah angka 0 pada sumbu Y.(Ghozali,2018).

3.7.7 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda bertujuan untuk melihat pengaruh atau hubungan dari beberapa variabel bebas terhadap suatu variabel terikat. Model persamaan analisis regresi berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Y =a+b1X1+b2X2+b3X3+ε

Keterangan :

Y = keputusan penggunaan a = konstanta

b1 = Koefisien kualitas layanan logistik X1 = kualitas layanan b2 = Koefisien harga X2 = harga

b3 = Koefisien citra merek X3 = citra merek ε = Nilai Residu

3.7.8 Uji Hipotesis

3.7.8.1 Uji Hipotesa (Uji Parsial-t)

Uji parsial atau uji t bertujuan untuk mengetahui bagaimana secara parsial (pervariabel). Serta untuk megetahui apakah variabel- variabel bebas tersebut memiliki pengaruh yang signifikan atau tidak terhadap variabel terikatnya.

Suatu variabel bebas dianggap memiliki pengaruh yang berarti apabila dengan menggunakan tingkat signifikasi sebesar 5% nilai dari thitung>ttabel, dan sebaliknya jika dengan menggunakan tingkat signifikasi sebesar 5% nilai thitung

<ttabel maka variabel bebas dianggap tida kmemiliki pengaruh yang berarti terhadap variabel terikatnya.

Dan jika nilai probabilitas lebih kecil dari 0.05 maka variabel bebas secara individu berpengaruh terhadap variabel terikat, sedangkan jika nilai probabilitas lebih besar dari 0.05 maka variabel bebas secara individu tidak berpengaruh terhadap variabel terikat

3.7.9 Uji Hipotesa (UJI Simultan-F)

Uji F digunakan untuk melihat bagaimana pengaruh variable-variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan atau secara keseluruhan. Jika variabel bebas memiliki pengaruh yang simultan terhadap variabel terikat, maka model persamaan regresi masuk kedalam kriteria cocok atau fit.

Untuk menguji ketepatan model (goodnessoffit), digunakan nilai F hitung. Dan untuk menyimpulkan apakah model masuk dalam kategori cocok (fit) atau tidak, dilakukan pembandingan antara nilai F hitung dengan F tabel, dengan derajat bebas: df:α,(k-1),(n-k). Dimana jika nilai Fhitung>Ftabel maka dapat dikatakan bahwa model persamaan regresi yang terbentuk masuk kriteria fit (cocok). Adapun untuk menghitung besarnya nilai Fhitung digunakan formula sebagai berikut :

F= R2/ (k-1)

1-R2/ (n-k)

Keterangan :

F = Nilai FHitung

R2= Koefisien Determinasi K = Jumlah Variabel n = Jumlah Pengamata

3.7.10 Uji Koefisien Determinasi (��2)

Dalam model regresi linear koefisien determinasi diartikan sebagai seberapa besar kemampuan variabel-variabel bebas dalam menjelaskan varians dari variabel- variabel terikatnya (seberapa besar kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat). Salah satu kelemahan dari nilai R2 adalah memiliki nilai yang bias terhadap jumlah variabel. Dimana ketika terjadi penambahan jumlah variabel maka nilai R2 juga akan ikut meningkat. Oleh karena itu, untuk mengurangi

kelemahan tersebut maka digunakan nilai koefisien determinasi yang sudah disesuaikan atau adjusted R Square (R2adj).