

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Yang menjadi objek dalam penelitian ini yaitu konsumen PT. Pos Kantor Pos Subang yang menggunakan jasa pengiriman paket pos di Kantor Pos Subang. Ruang lingkup penelitian ini adalah untuk mengungkapkan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi permintaan jasa PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Subang. Variabel bebas (X) yaitu Harga pengiriman paket pos (X1), harga substitusi (X2), dan pelayanan (X3) terhadap variable terikat (Y) yaitu permintaan paket pos.

3.2 Metode Penelitian

Penelitian merupakan suatu cara dan suatu proses pengkajian mengenai suatu kebenaran yang sedang diteliti. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka diperlukan suatu metode penelitian yang tepat dan relevan, sesuai dengan masalah yang akan diteliti sehingga dapat dijadikan sebagai pedoman penyelidikan yang terarah dan dapat memberikan gambaran kepada para peneliti mengenai langkah-langkah yang perlu dilakukan dalam penelitian.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode *eksplanatory* atau survey *eksplanatory*. Pengertian survey dibatasi pada penelitian yang datanya dikumpulkan dari sample atas populasi untuk mewakili seluruh populasi. Seperti yang

dikemukakan oleh Masri Singarimbun (1995:3) mengemukakan bahwa: “ penelitian survey adalah penelitian yang mengambil sample dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang pokok”.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen/pengguna jasa PT. Pos di Kantor Pos Subang yang menggunakan jasa pengiriman paket pos perbulan terakhir yaitu 220 orang.

3.3.2 Sampel

Suharsimi Arikunto (1997:116) mengemukakan bahwa sample adalah sebagian atau wakil dari populasi yang akan diteliti. Langkah pertama dalam penentuan sample adalah membuat batasan tentang cirri-ciri populasi. Dalam hal ini penentuan teknik sampling yang tepat akan sangat menentukan bahwa sample yang diambil benar-benar representatif.

Dalam teknik sampling ini rumus yang digunakan adalah rumus slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

(Riduwan, 2004: 65)

Keterangan:

n = Ukuran sampel keseluruhan

N = Ukuran populasi

e = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan

Dengan menggunakan rumus di atas maka diperoleh sampel sebesar:

$$\begin{aligned}n &= \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{220}{1 + 220(0,05)^2} \\ &= \frac{220}{1 + 220(0,0025)} \\ &= 141,9 \approx 142\end{aligned}$$

Jadi jumlah sampel yang diperoleh sebanyak 142 orang.

3.4 Operasionalisasi Variabel

Operasionalisasi variabel berguna untuk memberikan pengertian yang benar tentang variabel yang terdapat dalam penelitian. Untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman dalam memberikan dan mengartikan kalimat judul dan variabel-variabel penelitian, maka variabel-variabelnya akan dijabarkan pada tabel 3.1

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel

VARIABEL	KONSEP TEORITIS	KONSEP EMPIRIS	KONSEP ANALITIK	SKALA
Permintaan (Y)	Keinginan konsumen membeli suatu barang dan jasa pada berbagai tingkat harga selama periode waktu tertentu	Jumlah Permintaan jasa PT. Pos Indonesia Kantor Pos Subang (Yang Menggunakan jasa pengiriman Paket Pos)	Tingkat intensitas responden menggunakan jasa PT. Pos Kantor Pos Subang dalam satu tahun terakhir (Jasa pengiriman Paket)	Interval
Harga jasa yang ditawarkan PT. Pos (X ₁)	Biaya yang dikeluarkan oleh konsumen dalam menggunakan jasa pos	Besarnya harga yang ditawarkan oleh PT. Pos Indonesia Kantor Pos Subang	Harga rata-rata berdasarkan jasa yang ditawarkan oleh PT. Pos (pengiriman paket)	Interval
Harga jasa substitusi (X ₂)	Biaya yang dikeluarkan oleh konsumen dalam menggunakan jasa atau produk sejenis	Besarnya harga rata-rata produk substitusi (harga jasa yang ditawarkan oleh non PT. Pos)	Harga rata-rata jasa substitusi (harga pengiriman paket yang ditawarkan PT. Pandu siwi Sentosa) yang ada di Kab. Subang	Interval
Pelayanan (X ₃)	Kegiatan yang dilakukan untuk memberikan kemudahan bagi konsumen yang sifatnya tidak berwujud	Perbandingan Jumlah Skor antara harapan dan kenyataan. Skor Pelayanan dari aspek: <ul style="list-style-type: none"> • Kemudahan • Fasilitas • Keramahan petugas Kantor Pos Subang • Kerapihan dan kebersihan • Sigap dalam melayani konsumen 	Dummy untuk mengukur jumlah skor pelayanan: 1 = Pelayanan Memuaskan 0 = Pelayanan tidak Memuaskan - Skor pelayanan yang diharapkan = Skor yang dirasakan, dan Skor pelayanan yang diharapkan ≤ Skor yang dirasakan berarti pelayanan memuaskan - Skor pelayanan yang diharapkan ≥ skor pelayanan yang dirasakan berarti pelayanan tidak memuaskan	Rasio

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Studi dokumentasi, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis dengan cara mempelajari laporan dan dokumen-dokumen lainnya yang berhubungan dengan penelitian penulis
2. Studi literature, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis dengan cara mempelajari teori-teori yang berhubungan dengan variabel harga, harga substitusi, pelayanan serta permintaan dari buku-buku dan skripsi.
3. Internet browsing yaitu pengumpulan data tambahan yang diperoleh dengan cara membuka situs atau *website* dari internet.

3.6 Teknik Analisis data

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel kuantitatif dan variabel kualitatif, yang termasuk variabel kuantitatif dalam penelitian ini adalah variabel dependen (Y) permintaan jasa Kantor Pos Subang, variabel independen (X_1) harga yang ditawarkan, dan (X_2) harga jasa substitusi, sedangkan yang termasuk variabel kualitatif yaitu variabel independent (X_3) pelayanan. Suatu cara untuk membuat *kuantifikasi* (berbentuk angka) dari data yang kualitatif (tidak berbentuk angka) ialah dengan jalan memberikan nilai 1 (satu) dan 0 (nol). Dalam penelitian ini angka nol (0) berarti pelayanan yang diberikan tidak memuaskan, dan diberikan angka 1 apabila pelayanan memuaskan, variabel yang mengambil nilai 0 dan 1 ini dinamakan variabel boneka atau dummy variabel.

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis regresi ganda, dengan persamaan:

$$Y = a - \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 D_i$$

Keterangan:

- Y : Permintaan
- a : Konstanta
- $\beta_1 \beta_2 \beta_3$: Nilai koefisien regresi
- X_1 : Harga yang ditawarkan PT. Pos Kantor Pos Subang (Jasa pengiriman paket)
- X_2 : Harga jasa substitusi (Harga pengiriman paket PT. Pandu Siwi Sentosa)
- D_i : 1, Pelayanan memuaskan
: 0, Pelayanan tidak memuaskan

3.7.1 Pengujian Hipotesis

Suatu perhitungan statistik disebut signifikan secara statistik apabila nilai uji statistiknya berada daerah kritis (daerah dimana H_0 ditolak). Sebaliknya, disebut tidak signifikan bila nilai uji statistiknya berada dalam daerah dimana H_0 diterima, dalam analisis regresi terdapat tiga jenis kriteria ketepatan (*goodness of fit*): (1) Uji statistik t; (2) Uji statistik F; dan (3) uji R^2 .

a. Uji signifikansi individual (uji statistik t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara individual dalam menerapkan variasi variabel terikat. Hipotesis nol (H_0) yang hendak diuji adalah apakah suatu parameter (b_1) sama dengan nol, atau:

$$H_0 : b_1 = 0$$

Artinya, apakah suatu variabel *independent* bukan merupakan penjelasan yang signifikan terhadap variabel *dependent*. Hipotesis alternatifnya (H_a) parameter suatu variabel tidak sama dengan nol, atau:

$$H_a : b_1 \neq 0$$

Artinya, variabel tersebut merupakan penjelasan yang signifikan terhadap variabel *dependent* untuk melakukan uji signifikansi individual dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu dengan melihat tingkat signifikansi dan dengan membandingkan t hitung dengan t tabel.

Uji t statistik ini menggunakan rumus :

$$t = \frac{r\sqrt{N-2}}{\sqrt{1-r^2}} \quad (\text{Riduwan, 2003:229})$$

b. Uji statistik F

Untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara keseluruhan (simultan) digunakan uji F dengan formula sebagai berikut:

$$F = \frac{R^2/k}{(1-R^2)/(n-k-1)} \quad (\text{Sudjana, 1996:385})$$

Kriteria: Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, berarti menolak H_0 dan menerima H_a sebaliknya, jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, berarti menerima H_0 dan menolak H_a

c. Uji R^2

Uji koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Hal ini sesuai dengan

pendapat Damodar Gujarati (1998:98) bahwa koefisien determinasi (R^2) yaitu angka yang menunjukkan besarnya derajat kemampuan menerangkan variabel bebas terhadap variabel terikat dari fungsi tersebut. Pengaruh secara simultan variabel X terhadap variabel Y dapat dihitung dengan koefisien determinasi secara simultan dengan rumus:

$$R^2 = \frac{\text{Jumlah Kuadrat Regresi (JKR)}}{\text{Jumlah Kuadrat Total (JKT)}} \quad (\text{Gujarati, 1998:98})$$

Nilai R^2 berkisar antara 0 dan 1 ($0 < R^2 < 1$), dengan ketentuan sebagai berikut:

- Jika R^2 semakin mendekati angka 1, maka hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat semakin erat atau dengan kata lain model tersebut dapat dinilai baik.
- Jika R^2 semakin menjauhi angka 1, maka hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat jauh atau dengan kata lain model tersebut dapat dinilai kurang baik.