

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim RIAU. Sedangkan waktu penelitian yang dijadwalkan hingga rampung hasil penelitian ini diperkirakan kurang lebih tiga bulan di mulai dari bulan Maret - Mei 2018.

3.2 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang penulis tempuh dalam usaha memperoleh data yang relevan untuk pemecah dan penganalisaan permasalahan. Data – data tersebut dapat diperoleh melalui dua cara, yaitu:

1. Penelitian pustaka (*library research*)

Yaitu pengumpulan data teoritis dengan cara menelaah berbagai literatur dan bahan pustaka lainnya yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

2. Kuesioner

Kuesioner menurut **Sugiyono (2009:199)** yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab oleh responden.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Data yang dikumpulkan harus dapat dibuktikan kebenarannya, tepat waktu, sesuai dan dapat memberikan gambaran yang menyeluruh. Maka jenis data digunakan adalah :

1. Data kuantitatif, yaitu data dalam bentuk angka yang dapat dihitung, Yang diperoleh dari perhitungan kuesioner yang akan dilakukan yang berhubungan dengan masalah yang teliti.
2. Data kualitatif, yaitu data yang bukan dalam bentuk angka, yang diperoleh dari hasil wawancara dengan konsumen yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Data primer adalah data yang diperoleh melalui hasil penyebaran kuesioner kepada sejumlah responden yang menjadi sampel dari penelitian ini yakni mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman JNE.
- b. Data sekunder adalah data pendukung yang biasanya dapat diperoleh dari literatur – literatur kepustakaan dan dokumen – dokumen perusahaan yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi adalah suatu kelompok dari elemen penelitian dimana elemen adalah unsur terkecil yang merupakan sumber data yang diperlukan (**Kuncoro, 2013:123**) Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi. Pada penelitian ini yang dijadikan populasi adalah Mahasiswa UIN SUSKA RIAU ditahun 2017 yang berjumlah 26.470.

3.4.2 Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diteliti, dan dianggap bisa mewakili keseluruhan populasi, **Sugiyono (2014:13)** “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh Populasi tersebut”. misalnya karena ada keterbatasan dana, tenaga dan waktu maka peneliti bisa menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Untuk menentukan sampel dari populasi yang telah ditetapkan perlu dilakukan suatu pengukuran yang dapat menghasilkan jumlah. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik probability sampling yaitu *proportionate stratified random sampling*. Probability Sampling adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. *Proportionate stratified random sampling* adalah teknik yang digunakan bila populasi mempunyai anggota/unsur yang tidak Homogen dan berstrata secara proporsional. Dalam teknik ini populasi dikelompokkan atau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dikategorikan yang disebut strata (*Stratified*). Strata ini bias berupa usia, kota, jenis kelamin, agama, tingkatan pendidikan, tingkat penghasilan dan lain-lain.

Penentuan jumlah awal anggota sampel berstrata di lakukan dengan cara pengambilan sampel secara *Proportionate stratified random sampling* yaitu dengan menggunakan Rumus Proportionate :

$$ni = \frac{Ni}{N} \times n$$

n_i :Jumlah strata

n :Jumlah sampel (100 Mahasiswa)

N_i :Jumlah anggota strata

N :Jumlah anggota populasi seluruhnya(26.470Mahasiswa UIN SUSKA Riau)

Maka jumlah anggota sampel :

1. Fakultas Tarbiyah dan Keguruan : 6.155 Mahasiswa

$$ni = \frac{6.155}{26.470} \times 100$$

$$ni = 23,21 \approx 23$$

2. Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial : 4.501 Mahasiswa

$$ni = \frac{4.501}{26.470} \times 100$$

$$ni = 17,00 \approx 17$$

3. Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum : 4.313 Mahasiswa

$$ni = \frac{4.313}{26.470} \times 100$$

$$ni = 16,29 \approx 16$$

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi : 3.555 Mahasiswa

$$ni = \frac{3.555}{26.470} \times 100$$

$$ni = 13,43 \approx 13$$

5. Fakultas Sains dan Teknologi : 3.235 Mahasiswa

$$ni = \frac{3.235}{26.470} \times 100$$

$$ni = 12,22 \approx 12$$

6. Fakultas Ushuluddin : 1.882 Mahasiswa

$$ni = \frac{1.882}{26.470} \times 100$$

$$ni = 7,10 \approx 7$$

7. Fakultas Pertanian dan Peternakan : 1.646 Mahasiswa

$$ni = \frac{1.646}{26.470} \times 100$$

$$ni = 6,21 \approx 6$$

8. Fakultas Psikologi : 1.183 Mahasiswa

$$ni = \frac{1.183}{26.470} \times 100$$

$$ni = 4,46 \approx 4$$

$$ni = 23+17+16+13+12+7+6+4 = 98$$

Total sampel dalam penelitian ini adalah 98 orang responden yang pernah menggunakan jasa pengiriman JNE Cabang Pekanbaru.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

X_5	= Assurance
$B_1b_2b_3b_4b_5$	= Koefisien Regresi (Parsial)
e	= Tingkat Kesalahan (error)

3.7 Uji Instrumen

3.7.1 Uji Validitas

Uji validitas di gunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu item dikatakan valid jika nilai *corrected item-total correlation* lebih besar di bandingkan 0,3 seperti yang dijelaskan oleh **Sugiyono** dalam (**Siregar, 2013:47**) yang mengatakan bila korelasi setiap tiap factor positif dan besarnya 0,3 ke atas maka factor tersebut merupakan *construct* yang kuat. Item kuesioner yang valid dapat dijadikan acuan untuk penelitian selanjutnya.

3.7.2 Uji Reliabilitas

(**Siregar, 2014:87**) Reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Metode yang di gunakan adalah *Cronbach's Alpha* yaitu metode yang mengitung reliabilitas suatu tes yang mengukur sikap atau perilaku. Criteria suatu instrument penelitian dikatakan reliable dengan menggunakan teknik *Cronbach's Alpha* bila koefisien reliabilitas besar dari 0,6.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.8 Uji Asumsi Klasik

3.8.1 Uji Autokorelasi

Autokorelasi digunakan untuk mengetahui apakah dalam suatu model regresi linear terdapat korelasi antara kesalahan pengganggu dengan periodet dengan tingkat kesalahan periodet-1 yang berarti kondisi saat ini dipengaruhi oleh kondisi sebelumnya dengan kata lain autokorelasi sering terjadi pada data *time series*. Autokorelasi terbagi dua, autokorelasi positif dan autokorelasi negative. Autokorelasi Positif adalah autokorelasi dimana error yang selalu diikuti oleh error yang sama tandanya. Sebaliknya Autokorelasi Negative menyebabkan error akan diikuti oleh error yang beda tanda. Untuk mendeteksi keberadaan autokorelasi dapat menggunakan metode *Dubin-Watson*. Uji Durbin Watson hanya digunakan untuk autokorelasi tingkat satu dan mensyaratkan adanya konstanta dalam model regresi dan tidak ada variable diantara variabel independent.

3.8.2 Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi yang terbentuk ada kolerasi yang tinggi atau tidak sempurna diantara variable bebas atau tidak. Salah satu cara untuk menguji multikolonieritas dalam model regresi dengan nilai TOL (*Tolerance*) dan *Variance Inflation Faktor* (VIF) dari masing-masing variable terikatnya Gujarati,1995 dalam **(Suliyanto,2011:82)**.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.8.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan mengamati *scattrplot* dimana sumbu horizontal menggambarkan nilai *Predicted Standardized* sedangkan sumbu vertikal menggambarkan nilai *Residual Studentized*. Jika *Scattrplot* membentuk pola tertentu, Hal ini menunjukkan adanya masalah Heteroskedastisitas pada model regresi yang dibentuk. Sedangkan jika *Scattrplot* menyebar secara acak maka hal itu menunjukkan tidak terjadinya masalah heteroskedastisitas pada model regresi yang di bentuk. Kita dapat mengamati *Scattrplot* dimana variable bebas sebagai sumbu horizontal dan nilai residual kuadratnya sebagai sumbu vertical (Suliyanto,2011:95).

3.8.4 Uji Normalitas

Uji Normalitas dimaksudkan untuk menguji apakah residual telah distandarisasi pada model regresi berdistribusi normal atau tidak. Nilai residual bisa dikatakan berdistribusi normal jika nilai residual terstandarisasi tersebut sebagian besar mendekati nilai rata-ratanya. Nilai residual terstandarisasi yan berdistribusi normal jika digambarkan dengan bentuk kurva akan membentuk gambar lonceng (*Bell-shaped-curve*) yang kedua sisinya melebar sampai titik terhingga. Dan berdasarkan grafiknya terlihat bahwa titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal. (Suliyanto,2011:69).

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.9 Uji Hipotesis

3.9.1 Uji Parsial (*T-Test*)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya signifikan atau tidak. Pengaruh antara *tangible*, *emphaty*, *reability*, *responsiveness*, dan *assurance* terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman JNE cabang Pekanbaru. Maka digunakan uji t dari masing-masing variabel dengan membandingkan T_{hitung} dengan T_{Tabel} , signifikansi 0,10 dengan syarat sebagai berikut:

1. Bila $T_{hitung} > T_{tabel}$, dengan signifikansi $< 0,10$, maka H_0 dinyatakan ditolak, artinya ada pengaruh positif antara X (Tangible, Emphaty, Reability, Responsiveness, dan Assurance) dengan variabel Y (Kepuasan Pelanggan).
2. Bila $T_{hitung} < T_{tabel}$, dengan signifikansi $> 0,10$ maka H_0 dinyatakan diterima, artinya tidak ada pengaruh antara variabel X (Tangible, Emphaty, Reability, Responsiveness, dan Assurance) dengan variabel Y (Kepuasan Pelanggan)

3.9.2 Uji Simultan (Uji F)

Digunakan untuk menguji pengaruh secara simultan variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Jika variabel bebas memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel terikat maka model persamaan regresi masuk dalam kriteria cocok atau *fit* (Siregar, 2013:304).

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Analisis uji F dilakukan dengan membandingkan F hitung dan F tabel. Sebelum membandingkan nilai F, harus di tentukan tingkat kepercayaan $(1-\alpha)$ dan derajat kebebasan (*degree of freedom*) $- n - (k+1)$ agar dapat ditentukan nilai kritisnya. Adapun nilai Alpa yang digunakan dalam penelitian ini 0,10. Dimana criteria pengabilan keputusan yang digunakan adalah sebagai berikut:

Apabila F hitung $>$ F tabel atau sig $< \alpha$ maka :

- a. Ha diterima karena terdapat pengaruh yang signifikan
- b. H0 ditolak karena tidak terdapat pengaruh yang signifikan

Apabila F hitung $<$ F tabel atau sig $> \alpha$ maka :

- a. Ha ditolak karena tidak terdapat pengaruh yang signifikan
- b. H0 di terima karena terdapat pengaruh yang signifikan

3.9.3 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui persentase variabel independen secara bersama sama dapat menjelaskan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi = 1, artinya variabel independen memberikan informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel dependen. Jika Koefisien Determinasi (R^2) = 0, artinya variabel independen tidak mampu menjelaskan pengaruhnya terhadap variabel dependen. Untuk mengukur tanggapan dan pendapat dari responden dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan metode

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Setiap pertanyaan mempunyai 5 (lima) alternative jawaban, maka untuk itu penulis menempatkan nilai (bobot) pada setiap masing-masing alternative jawaban yang dipilih, sebagai berikut:

1. SangatSetuju (SS) = Skor 5
2. Setuju (S) = Skor 4
3. CukupSetuju (CS) = Skor 3
4. TidakSetuju (TS) = Skor 2
5. SangatTidakSetuju (STS) = Skor 1