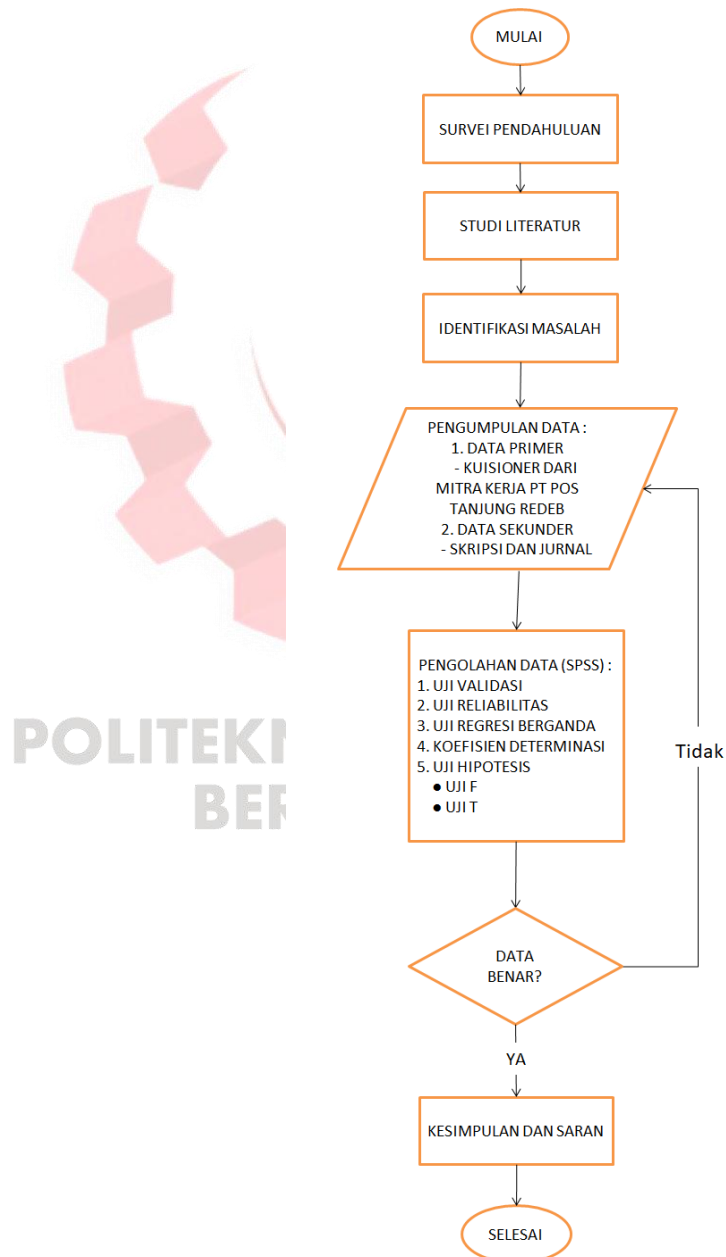


BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Diagram Alir Penelitian

Diagram alir penelitian merupakan langkah-langkah yang diambil untuk mendukung proses penelitian yang akan dibuat agar penelitian dapat berjalan lebih terarah dan sistematis. Diagram alir penelitian dapat dilihat pada gambar 3.1 berikut ini:



Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Tanjung Redeb Kalimantan Timur yang beralamatkan di Jalan Pemuda, No. 542, Kecamatan Tanjung Redeb, Kabupaten Berau, Kalimantan Timur.

Penelitian ini dilakukan selama 1 bulan yaitu dari tanggal 1 Maret sampai dengan 31 Maret 2023. Dimana waktu penelitian ini dilaksanakan bersamaan dengan kegiatan Prakerin 2 yang diadakan oleh Politeknik Sinar Mas Berau Coal. Adapun pengambilan datanya dilakukan selama 14 hari atau dua minggu yaitu mulai dari tanggal 1 Mei 2023 sampai dengan 14 Mei 2023.

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi merupakan kelompok dari individu, objek, atau peristiwa yang memiliki karakteristik atau ciri-ciri yang sama atau mirip. Menurut Triola dan Triola (2020). Populasi dalam penelitian ini merupakan seluruh mitra kerja PT. Pos Indonesia kantor cabang Tanjung Redeb yang sudah bekerja sama maupun yang pernah bekerja sama yaitu berjumlah 30 mitra.

Sampel merupakan bagian dari populasi yang dipilih secara acak untuk diuji atau diobservasi, dan digunakan untuk membuat generalisasi tentang populasi secara keseluruhan. Pemilihan sampel untuk penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *sampling* secara non-probabilitas dengan cara “*sampling* jenuh”. *Sampling* jenuh (*non-probability sampling*) adalah teknik pemilihan sampel dimana setiap anggota populasi tidak memiliki peluang yang sama untuk dipilih menjadi bagian dari sampel. *Sampling* jenuh adalah teknik *sampling* di mana sampel dipilih berdasarkan keputusan peneliti, tanpa adanya acuan statistik yang jelas Sugiyono (2019). Teknik *sampling* jenuh umumnya digunakan ketika populasi yang diteliti sangat kecil atau tidak terdefinisi dengan jelas, atau ketika peneliti ingin mempelajari karakteristik khusus dari populasi yang diteliti. Namun, teknik ini memiliki kelemahan dalam validitas eksternal, yaitu kemampuan untuk menggeneralisasi hasil penelitian ke populasi yang lebih besar karena pengambilan sampel yang tidak representatif. Istilah lain *sampling* jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan sampel seluruh mitra kerja pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Tanjung Redeb yang sudah bekerja sama maupun yang pernah bekerja sama yaitu berjumlah 30 mitra, yang merupakan jumlah seluruh mitra kerja yang sudah bekerja sama maupun yang pernah bekerja sama dari populasi penelitian ini.

3.4 Kriteria Inklusi dan Eksklusi Penelitian

1. Inklusi yaitu merupakan kriteria sampel yang diinginkan peneliti berdasarkan tujuan penelitian.
 - a. Bersedia menjadi responden dan subjek penelitian.

- b. Subjek penelitian ini adalah mitra PT. Pos Indonesia yang merupakan organisasi instansi maupun swasta di seluruh kabupaten Berau yang telah menggunakan layanan PT. Pos Indonesia selama minimal 1 tahun.
 - c. Jenis kelamin dari responden penelitian ini yaitu laki-laki dan perempuan.
 - d. Karyawan yang bekerja selama minimal 1 tahun.
 - e. Karyawan yang bisa membaca.
2. Sedangkan eksklusi merupakan kriteria khusus yang menyebabkan calon responden yang memenuhi kriteria inklusi harus dikeluarkan dari kelompok penelitian, dapat dirumuskan sebagai berikut:
- a. Mitra kerja yang tidak bersedia menjadi responden dan subjek penelitian.
 - b. Bukan merupakan mitra kerja dari PT. Pos Indonesia kantor cabang Tanjung Redeb.
 - c. Karyawan yang bekerja kurang dari 1 tahun.
 - d. Responden yang tidak bisa membaca.

3.5 Jenis Data

Penelitian ini dilakukan berdasarkan fakta yang berupa opini atau pendapat orang (responden). Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder, sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dan diolah secara langsung dari subjek yang berhubungan langsung dengan penelitian. Data primer didalam penelitian ini adalah data hasil pengisian kuesioner oleh mitra kerja yang sudah bekerja sama maupun yang pernah bekerja sama pada PT. Pos Indonesia (Persero) kantor cabang Tanjung Redeb Kalimantan Timur sesuai dengan penelitian yang dilakukan.

2. Data Sekunder

Data sekunder digunakan sebagai penunjang yang menguatkan perolehan hasil data yang didapat dari artikel, internet, jurnal maupun skripsi.

3.6 Variabel Penelitian

Variabel adalah suatu sifat yang dapat diukur dan berubah-ubah dalam penelitian Sugiyono (2019). Variabel dapat diklasifikasikan menjadi dua jenis, yaitu variabel bebas (*independent*) dan variabel terikat (*dependent*). Penelitian ini menggunakan 2 variabel tersebut diantaranya:

1. Variabel Bebas (*independent*)

Variabel bebas juga dikenal sebagai variabel *independent*, adalah variabel yang dapat dimanipulasi atau diubah oleh peneliti dalam rangka menentukan pengaruhnya terhadap variabel lain dalam penelitian. Variabel bebas tidak dipengaruhi oleh faktor lain dalam penelitian dan digunakan untuk menjelaskan atau memprediksi perubahan pada variabel terikat. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah Harga (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2).

2. Variabel Terikat (*Dependent*)

Variabel terikat juga dikenal sebagai variabel *dependent*, adalah variabel yang diukur atau diamati dalam penelitian sebagai hasil dari manipulasi variabel bebas. Variabel terikat dipengaruhi oleh variabel bebas dan digunakan sebagai ukuran atau indikator dari efek variabel bebas. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kepuasan Mitra Kerja (Y).

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara atau metode yang digunakan dalam mengumpulkan informasi atau data dalam penelitian atau survei. Ada berbagai teknik pengumpulan data yang dapat digunakan, tergantung pada jenis data yang diperlukan, populasi atau sampel yang diakses, dan sumber data yang tersedia. Berikut ini merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Observasi

Observasi merupakan salah satu metode pengumpulan data dengan cara mengamati atau meninjau secara cermat dan langsung di lokasi penelitian, salah satunya untuk mengetahui reaksi mitra kerja terhadap layanan dan harga yang diberikan.

2. Teknik kuesioner

Teknik kuesioner melibatkan responden penelitian yang diwawancarai menggunakan kuesioner yang berisi pertanyaan tentang harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mitra kerja pada PT.Pos Indonesia kantor cabang Tanjung Redeb. Kuesioner dapat dikirim melalui pos, email, atau media sosial, atau disebarkan langsung kepada responden. Pada penelitian ini kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup dengan skala *likert*. Kuesioner tertutup adalah jenis kuesioner yang membatasi responden untuk memilih jawaban yang sudah disediakan dalam kuesioner. Kuesioner skala *likert* adalah jenis kuesioner tertutup yang menggunakan skala penilaian untuk menilai sikap, persepsi, atau pendapat responden terhadap suatu topik atau variabel yang diteliti. Skala *likert* terdiri dari beberapa pernyataan yang diikuti dengan pilihan jawaban dalam bentuk deretan skala, biasanya berjumlah 5 atau 7. Responden diminta untuk

memilih salah satu jawaban yang paling sesuai dengan pendapat atau sikap mereka terhadap pernyataan yang diberikan.

Skala likert yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 3.2 berikut ini:

Tabel 3.1 *Skala Likert*

O	PERNYATAAN	SKOR
	Sangat Setuju	5
	Setuju	4
	Netral	3
	Tidak Setuju	2
	Sangat Tidak Setuju	1

Adapun link google form yang digunakan untuk pengumpulan data yaitu <https://forms.gle/pP6NgXKAUsbpX46SA> (pilot tes) dan <https://forms.gle/m7BggxTC7bdfCsJy6> (Kuesioner PT. Pos Indonesia).

3. Studi Kepustakaan (*Library Research*)

Studi kepustakaan (*library research*) adalah suatu cara penelitian yang dilakukan dengan cara mengumpulkan dan menganalisis data atau informasi dari berbagai sumber bacaan seperti buku, jurnal, maupun artikel yang terkait dengan topik atau permasalahan yang diteliti. Studi kepustakaan dilakukan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai topik atau permasalahan yang diteliti, serta untuk memperluas wawasan peneliti terhadap penelitian yang telah dilakukan sebelumnya terkait topik atau permasalahan tersebut.

3.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan yaitu untuk mengolah data hasil penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis regresi berganda, analisis ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara variabel bebas (harga dan kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (kepuasan mitra kerja). Untuk menguji data secara keseluruhan peneliti akan melakukan beberapa pengujian yaitu sebagai berikut :

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji sejauh mana ketepatan alat ukur dapat mengungkapkan konsep gejala kejadian yang diukur. Tujuan uji validitas secara umum adalah untuk mengetahui apakah kuesioner yang digunakan benar-benar valid untuk mengukur variabel yang diteliti. Secara umum terdapat 2 rumus

atau cara uji validitas yaitu dengan korelasi *Bivariate Pearson* atau *Correlated Item Total Correlation*. korelasi *Bivariate Pearson* adalah satu rumus yang dapat digunakan untuk melakukan uji validitas yang penyelesaiannya dilakukan dengan menggunakan program SPSS *for windows*. Koefisien korelasi dalam uji validitas dapat dilakukan dengan rumus *Bivariate Pearson* sebagai berikut:

$$r^{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(n \sum X^2 - (\sum X)^2)(n \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}} \dots \dots \dots (1)$$

Keterangan:

X = Skor masing-masing variabel yang ada pada kuesioner

Y = Skor total semua variabel kuesioner

N = Jumlah Responden

rx = Korelasi antara variabel X dan Y

Kriteria pengujian yang digunakan adalah membandingkan angka hasil pengujian dengan angka tabel, seperti berikut ini:

- a. Jika r hasil perhitungan positif, serta r hasil > r tabel → maka variabel tersebut valid.
- b. Jika r hasil perhitungan negatif, serta r hasil < r tabel → maka variabel tersebut tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan sejauh mana keandalan suatu alat pengukur untuk dapat digunakan lagi untuk penelitian yang sama. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha*. Suatu kuesioner dikatakan *reliable* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu variabel dikatakan *reliable* jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60, menurut Ghozali dan Permatasari (2020).

3. Uji Regresi Berganda

Uji regresi berganda yaitu untuk mengukur seberapa jauh pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mitra kerja, dengan analisa yang digunakan regresi linier berganda dengan menggunakan aplikasi SPSS *for windows*.

4. Koefisien Determinasi (R Square)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui berapa persen variasi *dependent variable* dapat dijelaskan oleh variasi *independent variable*. Nilai R² ini terletak antara 0 dan 1. Bila nilai R² mendekati 0, berarti sedikit sekali variasi *dependent variable* yang diterapkan *independent variable*. Jika nilai R² bergerak

mendekati 1 berarti semakin besar variasi *dependent variable* yang dapat diterapkan *independent variable* jika ternyata perhitungan nilai R^2 sama dengan 0 maka ini menunjukkan bahwa *dependent variable* tidak bisa dijelaskan oleh *independent variable*.

5. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk menguji kebenaran hipotesis yang telah disusun berdasarkan data penelitian yang telah dibuat. Uji hipotesis yang digunakan pada penelitian ini adalah uji statistik *f-test* dan uji statistik *t-test*, yaitu sebagai berikut :

a. Uji statistik F

Uji f bertujuan untuk mengetahui apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model regresi mempunyai pengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel dependen ataukah tidak.

b. Uji statistik T

Uji statistik t digunakan untuk mengukur seberapa jauh pengaruh variabel bebas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat. Jika nilai t hitung lebih besar dari nilai t-tabel, maka dapat dinyatakan bahwa variabel bebas secara individual berpengaruh positif terhadap variabel terikat. Jika nilai signifikansi $t < 0,05$ maka dapat dinyatakan bahwa variabel bebas secara individual berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

POLITEKNIK SINAR MAS
BERAU COAL