

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode yang Digunakan

Pengelolaan data pada penelitian ini diperlukan suatu rancangan penelitian berdasarkan teknik-teknik dan metode yang dapat memberikan hasil yang baik. Menurut Sugiyono (2021) “Metode penelitian adalah sebuah cara ilmiah dengan tujuan mendapatkan data berdasarkan tujuan dan kegunaannya”. Metode penelitian dibagi menjadi dua yaitu metode kuantitatif dan metode kualitatif. Secara umum, pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Pada penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian yang menggunakan metode survei, dimana penulis menggunakan kuesioner sebagai pengumpulan data.

Metode kuantitatif menggunakan sejumlah sampel dan data-data numerik atau berbentuk angka (Sugiyono, 2020;13). Maka dari itu, penelitian ini dilakukan agar dapat menganalisis pengaruh antara *Logistik Service Quality* terhadap minat beli pelanggan. Metode kuantitatif yang sering disebut dengan landasan filsafat positivistik, bertujuan untuk meneliti populasi atau sampel penelitian dimana pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian yang memenuhi kaidah empiris, objektif, rasional, sistematis dan terukur. metode ini dikatakan kuantitatif karena menggunakan data, angka serta analisis statistik pada penelitian.

Pada penelitian ini penulis menggunakan model penelitian *Partial Least Square* (PLS). *Partial Least Square* (PLS) merupakan sebuah metode analisis yang powerful dikarenakan bisa diterapkan pada semua skala data, metode ini tidak membutuhkan banyak asumsi serta sampel yang diperlukan tidak harus besar (Rensya dkk, 2022).

Menurut Ghozali (2008), PLS merupakan pendekatan alternatif yang berpindah dari pendekatan SEM berbasis kovarian menjadi varian. SEM berbasis kovarian biasanya menguji model kausalitas maupun teori, sedangkan PLS lebih bersifat *predictive model*. Hubungan antara variabel laten juga dapat menggunakan metode PLS apakah memiliki hubungan. PLS juga dapat menganalisis sekaligus konstruk yang dibentuk dengan indikator reflektif dan formatif.

Penelitian ini menggunakan metode analisis PLS karena dilatarbelakangi alasan-alasan berikut:

1. Variabel yang digunakan pada penelitian ini yaitu variabel laten yang diukur melalui indikator. PLS sangat tepat digunakan untuk mengkonfirmasi indikator dari suatu konsep/konstruksi/faktor.
2. PLS merupakan sebuah metode analisis yang *powerfull* yang bisa diterapkan pada semua skala data.

Pada pemilihan metode analisis penelitian terdapat beberapa asumsi yang harus diketahui, PLS menggunakan asumsi yang berkaitan dengan pemodelan persamaan struktural, dan tidak terkait dengan pengujian hipotesis. Langkah-langkah pengolahan data dengan metode analisis PLS dimulai dengan pengujian hipotesis yang diukur dengan menggunakan *software smartPLS* dapat di unduh dari www.smartpls.com.

3.1.1 Model Pengukuran (*Outer Model*)

Outer Model sering juga disebut dengan *measurement model* bertujuan untuk menilai validitas dan reliabilitas. Menurut Andra (2018) Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kemampuan instrumen penelitian mengukur apa yang seharusnya diukur. Sedangkan uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur konsistensi pengukuran dalam mengukur suatu konsep dan dapat juga digunakan dalam mengukur konsistensi responden dalam menjawab item pertanyaan dalam kuesioner atau instrumen penelitian *outer model* merupakan spesifikasi hubungan antara variabel laten dan indikatornya. Pada penelitian ini *outer Model* menggunakan indikator formatif karena semua indikator membentuk variabel laten dengan persamaan sebagai berikut :

Untuk variabel laten eksogen

$$x_1 = \lambda_{x1} \xi_1 + \delta_1 \quad (3.1)$$

$$x_2 = \lambda_{x2} \xi_1 + \delta_2$$

Untuk variabel laten endogen

$$y_1 = \lambda_{y1} \eta_1 + \varepsilon_1 \quad (3.2)$$

$$y_2 = \lambda_{y2} \eta_1 + \varepsilon_2$$

Dimana :

- x = Indikator variabel eksogen
- λ_x = (Lambda x kecil), loading faktor variabel laten eksogen
- ξ = (Ksi), variabel laten eksogen
- δ = (Delta), galat pengukur pada variabel latik eksogen
- y = Indikator variabel endogen
- λ_y = (Lambda y kecil), loading faktor variabel laten endogen
- η = (Eta), variabel laten endogen
- ε = (Epsilon), galat pengukur pada variabel latik eksogen

Pada pengujian model pengukuran (*Outer Model*) dilakukan dengan melihat apakah nilai *loading factor* indikator telah memenuhi *convergent validity* apa belum yaitu dengan syarat nilai *convergent validity* > 0,70 maka dikatakan memenuhi dan sebaliknya jika nilai *convergent validity* < 0,70 maka indikator harus di drop dari analisis dikarenakan indikator tersebut akan mengindikasikan bahwa indikator kurang cukup dan tidak baik untuk mengukur variabel laten secara tepat, setelah di drop maka data akan diolah kembali sampai menemukan indikator yang memenuhi *convergent validity*. Langkah kemudian dalam menilai pengukuran model (*outer model*) yaitu dengan melihat 3 aspek yaitu :

1. *Cross Loading*

Cross Loading merupakan sebuah pengujian yang digunakan untuk menilai apakah konstruk memiliki *discriminant validity* yang terpenuhi dan memadai berdasarkan cara membandingkan korelasi indikator antar konstruksi. Apabila korelasi indikator mempunyai nilai yang lebih tinggi daripada korelasi indikator tersebut terhadap konstruk lainnya maka akan dikatakan memiliki *discriminant validity* yang tinggi (Irwan & Khaeryna, 2015;53).

2. *Discriminant Validity*

Discriminant Validity digunakan untuk menentukan suatu indikator refleksi yang benar merupakan pengukuran yang cocok bagi konstruksinya berdasarkan prinsip bahwa tiap indikator mesti berkorelasi tinggi dengan konstruksinya saja (Ghozali & latan, dalam Dani & Aditia, 2020). Menilai *Discriminant validity* juga dapat dilakukan

dengan membandingkan *Square Root of Average Variance Extracted* (AVE) untuk tiap konstraknya dengan korelasi antar konstruk dengan konstruk yang lain di dalam model. *Discriminant validity* dikatakan memenuhi kriteria jika nilai AVE >0,5 (Irwan & Khaeryna, 2015;53). Nilai Ave diperoleh dari penjumlahan kuadrat *loading factor* dibagi *error*.

3. *Composite Reliability*

Uji reliabilitas dilakukan dengan nilai yang digunakan *composite reliability* dan *cronbach's alpha*. Menurut Sarstedt, dkk., (2017) mengatakan bahwa nilai antara 0,6- 0,7 dianggap memiliki reliabilitas yang baik, sedangkan untuk nilai *Cronbach's alpha* nilai yang diharapkan berada diatas 0,7 (Ghozali & Latan dalam Sumarna & Pramudita 2020).

3.1.2. **Pengujian Model Struktural (*Inner Model*)**

Inner Model disebut juga dengan *structural model*, atau *inner relation* yang mendeskripsikan hubungan antara variabel laten berdasarkan teori substansi penelitian. Menurut Andara (2018) Tanpa menghilangkan sifat umumnya, diasumsikan bahwa variabel laten dan indikatornya atau variabel manifest skala *zero means* dan unit varian sama dengan satu, sehingga parameter lokasi (parameter konstanta) dapat dihilangkan dari lokasi. Model persamaan pada pengukuran model inner ini sebagai berikut :

$$\eta_1 = \gamma_1 \xi_1 \quad (3.3)$$

Dimana γ (gamma) adalah koefisien pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen. Model inner atau model struktural dievaluasi dengan menggunakan R-square untuk konstruk dependen, *Stone-Geisser q-square test* untuk *predictive relevance* dan uji t serta signifikan dari koefisien parameter jalur struktural.

1. *Koefisien determinasi (R²)*

R-square merupakan suatu uji pengukuran tingkat *Goodness of fit* suatu model struktural. Nilai *R-squared* digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel laten eksogen tertentu terhadap

variabel laten endogen. Menurut Chin (1995) dalam Dani & Ilham (2022) menjelaskan bahwa nilai *R-square* dengan hasil sebesar 0,67 menunjukkan bahwa model di kategori baik, hasil diantara 0,33 sampai 0,67 berada pada model tergolong kategori sedang. Sedangkan hasil dibawah 0,33 menunjukkan bahwa termasuk dalam kategori model lemah.

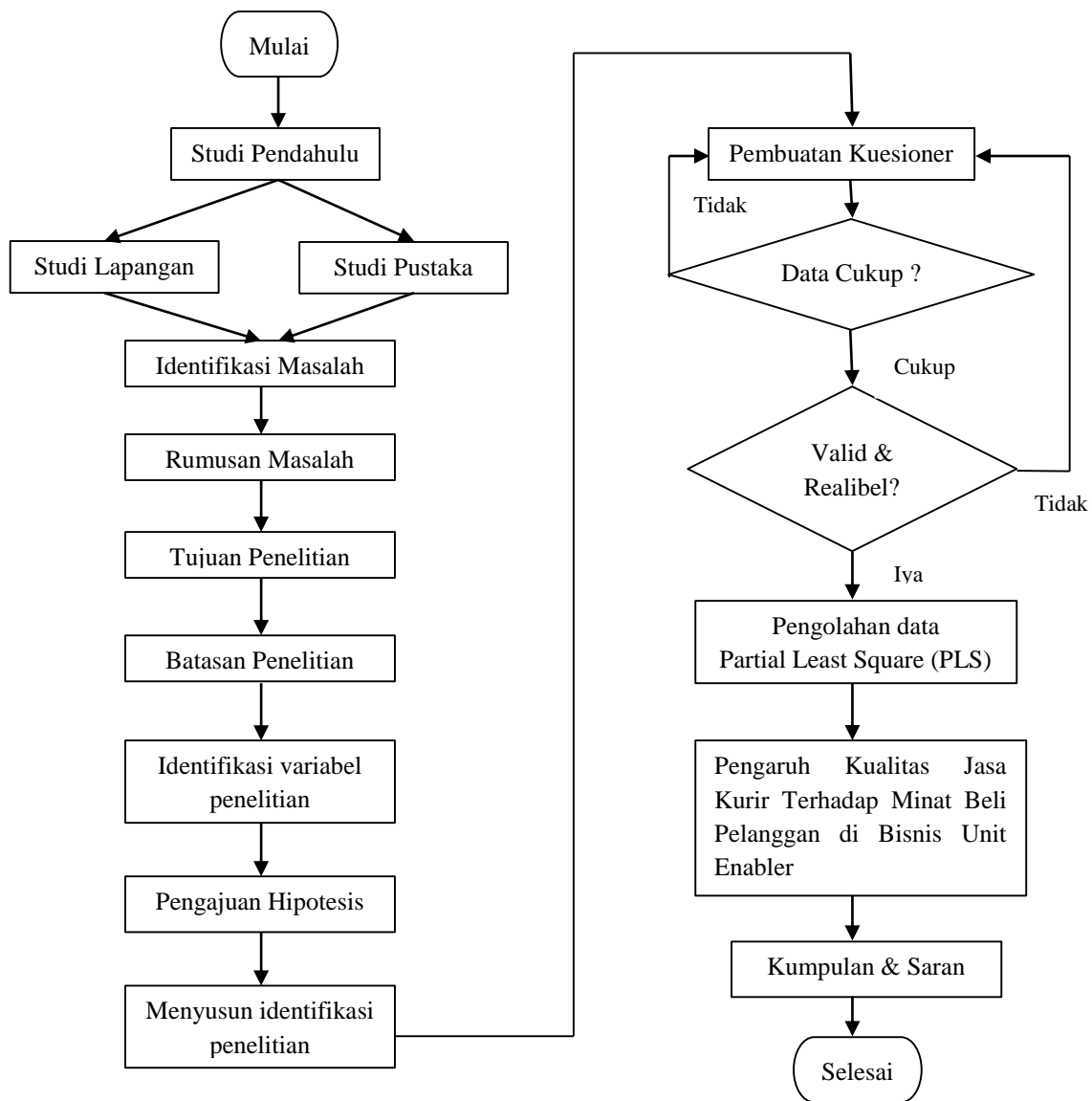
2. *Prediction relevance (Q-square)*

Prediction relevance (Q-square) atau biasanya disebut dengan Stone-Geisser, uji ini dilakukan dengan mengetahui kapasitas prediksi dengan mengikuti prosedur *blindfolding*. Proses analisis *blindfolding* menggunakan nilai *Q-square* dimana jika *Q-square* > 0.05 maka dapat disimpulkan model konstruksinya relevan. Jika nilai yang didapatkan 0.02 merupakan kategori kecil, nilai 0.15 kategori sedang dan nilai 0.35 kategori besar. Uji ini hanya dapat dilakukan untuk konstruk endogen dengan indikator refleksi (indikator yang dipandang sebagai indikator yang dipengaruhi oleh variabel laten)

Setelah mengetahui hubungan signifikan antara variabel, maka dengan demikian dapat disimpulkan hipotesis untuk masalah-masalah dengan uji hipotesis menggunakan metode *resampling bootstrap* (Irwan & Khaeryna 2015;57).

3.2 Desain Penelitian

Desain penelitian adalah pendeskripsian mengenai suatu kerangka pemikiran dimulai dari awal hingga akhir penelitian, dimulai dari identifikasi masalah sampai kesimpulan dan saran (Sumarna & Siregar 2022). Berikut desain penelitian yang dilakukan pada penelitian ini sebagai berikut.



Gambar 3. 1 Desain Penelitian

Sumber : Diolah penulis, 2023

Pada gambar 3.1 diatas menjelaskan bahwa desain penelitian yang menjadi rancangan dari awal sampai akhir penelitian adalah sebagai berikut :

1. Studi Pendahuluan

Studi Pendahuluan merupakan studi yang dilakukan untuk memperkuat argumen dan memperkuat dukungan arah studi utama. Studi pendahuluan dilakukan karan kelayakan penelitian berkenaan dengan prosedur yang belum pasti. Studi pendahuluan terbagi atas studi lapangan yaitu teori atau

argumen yang ada di lapangan penelitian dan studi pustaka yaitu argumen dari buku atau pustaka yang membantu mendukung penelitian.

2. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah bertujuan untuk menggambarkan permasalahan yang ada pada penelitian sehingga dari permasalahan tersebut dapat akan dipecahkan berdasarkan perumusan dan pemecahan masalah yang digunakan.

3. Rumusan Masalah

Setelah identifikasi masalah dirumuskan kemudian akan dilakukan perumusan masalah mengenai permasalahan yang dibahas sebelumnya untuk diperjelas lagi pemecahan masalahnya.

4. Tujuan penelitian

Tujuan penelitian ini yaitu mengetahui pengaruh kualitas jasa kurir dengan konsep *Logistic Service Quality* (LSQ) terhadap minat beli pelanggan pada PT Segara Artha Investama Bisnis Unit Enabler.

5. Batasan Penelitian

Batasan penelitian merupakan jangkauan penelitian yang dilakukan seberapa luas untuk diteliti. Pada penelitian ini batasan penelitian yaitu lingkungan PT Segara Artha Investama Bisnis Unit Enabler

6. Konsep dan teori

Tahap berikutnya adalah membuat konsep dan teori sesuai dengan permasalahan yang diteliti. konsep dan teori pada penelitian ini berdasarkan sumber-sumber penelitian terdahulu yang melakukan penelitian yang sesuai, sehingga membantu memberikan teori dan konsep dalam menyelesaikan permasalahan.

7. Identifikasi variabel penelitian

Identifikasi variabel penelitian bertujuan untuk menyusun indikator dalam variable-variabel yang digunakan ketika pembuatan kuesioner. variabel penelitian menjelaskan atribut-atribut apa saja yang cocok dan sesuai dengan permasalahan atau atribut yang digunakan diambil dari sumber penelitian penelitian yang telah pernah melakukan penelitian yang sesuai dengan metode atau permasalahan.

8. Pengajuan Hipotesis

Setelah variabel dan sampel ditentukan maka pengajuan hipotesis atau sebagai dugaan atau pernyataan sementara dapat digunakan untuk menyelesaikan masalah sebelum data diolah menggunakan rumus. Pengajuan hipotesis pada penelitian ini berupa empiris yaitu berfokus pada penelitian fenomena atau keadaan objek secara rinci.

9. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan yaitu PLS dengan tujuan penggunaan metode sebagai teknik untuk mengolah data yang dikumpulkan dari kuesioner. Metode penelitian bertujuan untuk menghasilkan hasil dan kesimpulan yang menjadi tujuan akhir penelitian.

10. Penyusunan Instrumen Penelitian

Penyusunan instrumen penelitian merupakan alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan dan mengumpulkan data yang digunakan pada permasalahan ini. Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner, wawancara dan observasi pada perusahaan.

11. Pembuatan Kuesioner

Pembuatan kuesioner pada penelitian ini disebar dan diisi khusus kepada pelanggan online di PT Segara Artha Investama Bisnis Unit Enabler, sesuai dengan populasi dan sampel yang telah ditentukan.

12. Pengujian data

Pada tahap pengujian data bertujuan untuk menguji hasil responden kuesioner data yang telah terkumpul apakah data yang diterima dan dikumpulkan telah valid dan cukup untuk diolah untuk dilakukan pengolahan data. Apabila data tidak cukup dan belum valid maka akan dilakukan penyebaran kuesioner ulang kepada responden yang ditujukan.

13. Pengolahan Data dengan PLS

Jika data yang diterima telah cukup dan valid atau reliabel maka tahap berikutnya data akan diolah menggunakan metode PLS, yang nantinya akan mendapatkan hasil yang pengaruh menentukan hubungan antar variabel.

14. Hasil penelitian

Berdasarkan pengolahan data maka hasil penelitian yang didapatkan akan menjawab rumusan masalah dan tujuan permasalahan pada penelitian ini.

15. Kesimpulan dan Saran

Tahap akhir penelitian ini yaitu menentukan kesimpulan dan saran yang menyatakan hasil keseluruhan analisis. Kesimpulan penelitian ini bertujuan memberikan hasil akhir yang menjelaskan pengolahan data yang diteliti kemudian diberikan saran dan masukan kepada perusahaan berdasarkan hasil yang diterima.

3.3 Operasionalisasi Variabel

Menurut Sugiyono (2021) Variabel penelitian merupakan sebuah atribut, sifat dan nilai dari orang, objek atau aktivitas yang mempunyai variabel tertentu yang dapat diterapkan oleh peneliti untuk dipahami dan memiliki hasil. Menurut Sugiyono terdapat 2 variabel yang memiliki kaitan satu dengan yang lain yaitu:

3.3.1 Variabel Independen

Menurut Sugiyono (2021) variabel ini disebut dengan variabel bebas yaitu variabel stimulus, prediktor dan *antecedent*. Variabel ini dikatakan bebas karena dapat mempengaruhi dan menyebabkan perubahan akan adanya variabel terikat. Variabel independen sering juga disingkat sebagai X.

X : Logistic Service Quality (LSQ)

Menurut para ilmu lain seperti pernyataan menurut Azwar (1997) operasional variabel merupakan variabel yang dirumuskan atas karakteristik-karakteristik variabel yang bisa diamati. Pengertian variabel dalam penelitian ini adalah indeks kualitas jasa kurir dengan konsep *Logistic Service Quality (LSQ)* terhadap minat beli pelanggan dengan pendekatan Metode *Partial Least Square (PLS)*. Operasional variabel dalam penelitian adalah hal yang sangat penting digunakan demi menghindari kesalahan atau penyimpangan ketika pengumpulan data. Penyimpangan data dapat terjadi dikarenakan penentuan dan pemilihan alat pengumpulan data tidak tepat.

Menurut Thai (2014) dalam penelitian Zainal (2020) suatu layanan juga diterapkan pada jasa kurir (pengiriman logistik) dengan konsep *Logistic Service*

Quality (LSQ). "Customers perception of logistics service quality is derived from a series of interactions in the interface process with the logistics service provider".

Pendapat ini menjelaskan bahwa persepsi pelanggan terhadap LSQ dilatarbelakangi atas hasil evaluasi secara berkelanjutan atas interaksi proses logistik dari pelaku jasa kurir. Dapat diartikan bahwa LSQ didasarkan pada hasil evaluasi antar rentang waktu dan kegiatan transaksi, apabila pelayanan yang diberikan jasa kurir seperti rentang waktu dan kegiatan transaksi sesuai harapan pelanggan, maka LSQ dari jasa kurir adalah tinggi. Peneliti berfokus pada delapan dimensi atribut-atribut dari LSQ yang menjadi penilaian akan kualitas layanan jasa kurir untuk menarik minat pelanggan, yaitu :

1. *Information Quality*, sebuah ekspektasi pelanggan atas kemampuan jasa kurir dalam memberikan dan menyediakan informasi terkait produk dan jasa yang tepat dan akurat kepada pelanggan dengan baik.
2. *Ordering Procedures*, mengarah terhadap efisiensi dan efektivitas dari prosedur jasa kurir terhadap penempatan pesanan agar efektif dan terjangkau digunakan oleh pelanggan.
3. *Timeliness*, menjelaskan mengenai waktu terhadap pesanan tiba di lokasi apakah sesuai dengan kebijakan yang telah dijanjikan serta estimasi kebutuhan waktu yang diperlukan selama pengiriman kepada pelanggan.
4. *Order Accuracy*, menjelaskan mengenai tingkat akurasi ketepatan jasa kurir akan order pesanan yang dilakukan berjalan dengan baik tanpa ada kesalahan pengiriman, maupun jumlah pesanan/barang.
5. *Order Conditions*, mengacu kepada kemampuan jasa kurir dalam menjaga dan menangani kondisi barang kiriman pelanggan agar tidak mengalami kerusakan.
6. *Order Discrepancy Handling*, mengacu kepada kinerja perusahaan jasa kurir dalam penanganan pesanan yang tidak sesuai atau bermasalah setelah sampai di pelanggan tujuan.
7. *Personal Contact Quality*, mengacu pada orientasi pelanggan terhadap jasa layanan yang diberikan oleh perusahaan jasa kurir,

sehingga pelanggan mendapatkan manfaat dan solusi dalam menyelesaikan masalah dengan baik dan benar.

3.3.2 Variabel Dependen

Menurut Sugiyono (2021) menjelaskan bahwa variabel dependen disebut juga variabel output, kriteria, atau konsekuensi sehingga sering disebut variabel terikat. Dikarenakan adanya variabel bebas maka mengakibatkan dan mempengaruhi munculnya variabel terikat. Variabel ini sering digunakan dengan simbol Y pada penelitian ini variabel terikat yang akan dibahas yaitu:

Y : Minat Beli Pelanggan

Menurut Penelitian yang dilakukan oleh Gabriel, dkk (2022) terdapat empat minat beli yang timbul pada stiap individu atau pelanggan yaitu:

1. Minat Transaksional, yaitu suatu kecenderungan seseorang ingin membeli suatu merek produk
2. Minat referensial, yaitu suatu kecenderungan seseorang untuk merekomendasikan atau menyarankan suatu produk kepada orang lain.
3. Minat preferensi, yaitu suatu perilaku seseorang yang mempunyai selera pada suatu merek dari produk tersebut.
4. Minat eksploratif, yaitu perilaku seseorang dalam mengetahui dan mencari informasi dari produk yang diminati.

Berdasarkan penjelasan diatas maka berikut operasional variabel dan indikator-indikator pendukung yang digunakan dalam tabel 3.1 berikut :

Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Pernyataan	Skala
Kualitas jasa kurir (X)	Kualitas Jasa adalah tingkat keunggulan yang diinginkan dan dikendalikan untuk meningkatkan keunggulan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan dalam layanan logistik disebut dengan <i>Logistic service quality</i> yaitu pengembangan dari <i>service quality</i> yang mengukur kepuasan dalam bidang logistik. (Tjiptono, 2002:59)	<i>Information quality</i>	Mengacu pada kemampuan jasa kurir memberikan informasi yang akurat kepada pelanggan	Skala Likert
		<i>Ordering procedure</i>	Mengacu pada prosedur yang dilakukan jasa kurir dalam menerima orderan dari pelanggan	
		<i>Timeliness</i>	Membahas mengenai ketepatan waktu barang tiba di lokasi pelanggan selesai dengan perjanjian dan kesepakatan	
		<i>Ordering accuracy</i>	Mengacu pada tingkat akurasi dari layanan jasa kurir akan barang yang diterima dari pelanggan	
		<i>Ordering conditions</i>	Kemampuan kurir dalam menjaga kondisi barang yang diorder oleh pelanggan	
		<i>Order Discrepancy Handling</i>	Solusi penanganan kurir terhadap permasalahan dari pelanggan	
		<i>Personal Contact Quality</i>	Kemampuan jasa kurir untuk menanggapi respon pelanggan melalui <i>contact person</i>	
Minat beli pelanggan (Y)	Minat beli merupakan suatu perilaku sebagai respon akan terhadap objek yang menunjukkan keinginan pelanggan untuk melakukan keputusan pembelian (Kotler & Keller, 2012)	Minat transaksional	Membahas keinginan pelanggan untuk membeli produk	Skala Likert
		Minat referensial	Mengacu pada pelanggan untuk merekomendasikan produk	
		Minat preferensial	Perilaku seorang calon pelanggan yang memiliki selera terhadap merek produk	
		Minat eksploratif	Perilaku calon konsumen untuk mengetahui dan mencari informasi dari produk yang diminati.	

Sumber : Diolah Penulis, 2023

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2021) Populasi merupakan suatu wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki kualitas serta karakteristik yang ditetapkan peneliti untuk diteliti dan dipelajari untuk mendapatkan hasil dan kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah semua orang yang pernah belanja kebutuhan seni rupa melalui *marketplace*. Karena penulis ingin meneliti bagaimana pengaruh kualitas jasa kurir terhadap minat beli pelanggan pada *marketplace*.

3.4.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2021) Sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki jumlah dan karakteristik yang ditentukan yang akan diteliti lebih rinci. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *Non Probability Sampling*, dimana semua populasi tidak memiliki peluang atau kesempatan yang sama untuk menjadi anggota sampel penelitian. Jenis *Non probability sampling* yang digunakan adalah *purposive sampling*. *purposive sampling* adalah sampel yang dipilih dan digunakan secara cermat dan sesuai dengan kriteria tertentu sehingga relevan dengan desain penelitian yang digunakan (Sugiyono, 2010;26). *Purposive Sampling* dalam penelitian ini merupakan responden yang pernah melakukan pembelian kebutuhan/peralatan seni rupa melalui *marketplace*. Responden yang mengambil keputusan (*decision maker*).

Metode estimasi ukuran sampel minimum yang paling banyak digunakan di PLS adalah metode aturan 10 kali (Hair dkk, 2008). Pedoman ini disebut 10 kali (*10 time rule of thumb*) yang secara praktis merupakan 10 kali dari jumlah maksimum anak panah (Jalur) yang mengenai sebuah jalur variabel laten dalam metode PLS. Pengambilan sampel pada metode ini menggunakan metode aturan 10 kali, sehingga dapat diketahui indikator yang terhubung pada variabel laten sebanyak 7 jalur maka sampel yang dihitung ialah 10×7 adalah 70 sampel (Kock & Hadaya, 2018).

3.5 Sumber dan Cara Penentuan Data

3.5.1 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian dibagi dalam dua jenis menurut Asnawi & Masyhuri (2011:153) dalam yaitu :

1. Data Primer, yaitu suatu data yang dikumpulkan dan disusun sendiri langsung. Pengumpulan data primer yang dilakukan sendiri oleh individu atau lembaga maupun instansi pengumpul data.
2. Data Sekunder, yaitu suatu struktur data yang historis mengenai variabel-variabel yang sudah dikumpulkan dan dihimpun oleh pihak sebelumnya yang mengumpulnya.

3.5.2 Cara Penentuan Data

Cara penentuan data merupakan langkah yang tepat dan strategis yang dilakukan dalam penelitian, dengan tujuan utama untuk mendapatkan data pada penelitian.(Sugiyono, 2021). Pengumpulan data penelitian yang strategis dan tepat peneliti melakukan langkah atau metode berikut:

1. Observasi

Observasi merupakan teknik dan cara mengumpulkan data dengan cara mempelajari dan mengamati secara langsung ke lokasi penelitian atau perusahaan tempat melakukan penelitian untuk mendapatkan bukti-bukti yang bisa mendukung dan memenuhi kerangka atau proses untuk memberikan hasil penelitian yang valid pada perusahaan tempat penelitian. Peneliti melakukan observasi pada perusahaan selama pelaksanaan *internship* II (5 bulan) dikarenakan melihat fenomena pada ruang lingkup dan tingginya perbandingan pengguna antar *marketplace* sehingga memerlukan observasi yang perlu dilakukan ke perusahaan secara langsung.

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu cara pengumpulan data yang dilakukan dengan mengumpulkan dan menganalisis dokumen-dokumen atau data-data yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti dan diuraikan dalam penelitian ini. Dokumen yang diperlukan dalam

penelitian ini yaitu laporan pengguna E-commerce dan jasa kurir yang akan digunakan sebagai acuan untuk meneliti minat beli pelanggan di perusahaan berdasarkan perbandingan penjualan per tahun.

3. Studi Literatur

Studi literatur merupakan sebuah wadah pengumpulan informasi yang diperlukan peneliti yang berhubungan dengan teori-teori dan metode-metode yang menjadi referensi peneliti yang sesuai dengan masalah, metode, dan variabel yang diteliti. Studi literatur yang menjadi sumber penelitian ialah dengan jurnal dan media internet.

4. Studi Kepustakaan (*Library search*)

Studi kepustakaan (*Library search*) merupakan suatu cara yang paling umum dan dasar dilakukan oleh peneliti yaitu dilakukan untuk memperoleh data sekunder yang akan digunakan menjadi landasan teori masalah yang diteliti. dalam kepustakaan ini peneliti membaca dan mempelajari buku-buku, materi dan literatur yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu faktor penting yang berkaitan terhadap bagaimana cara mengumpulkan data, siapa sumbernya, dan apa alat yang digunakan. Cara mengumpulkan data dapat dilakukan dengan berbagai kegiatan, seperti melalui angket, wawancara, pengamatan, tes, dokumentasi dan lainnya. Sedangkan dalam instrumen pengumpulan data merupakan alat apa yang dipakai dalam mengumpulkan data seperti lembar ceklist, kuesioner/angket, kamera foto, dan lainnya (Sahabuddin dkk, 2021).

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam mengumpulkan data pada penelitian ini yaitu dengan studi lapangan dimana pengumpulan data langsung terjun ke lapangan dengan cara sebagai berikut :

1. Wawancara

Wawancara merupakan percakapan antara 2 atau lebih orang dengan tujuan tertentu, percakapan tersebut dilakukan dengan mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai memberikan jawaban yang benar dan tepat sesuai

pertanyaan. Wawancara dalam penelitian ini digunakan hanya sebagai metode pendukung dalam pengambilan data penelitian. Wawancara dilakukan dengan tatap muka bersama *head* divisi enabler.

2. Angket indeks kepuasan pelanggan (Kuesioner)

Instrumen pada penelitian ini menggunakan angket atau kuesioner tentang indeks minat beli pelanggan PT Segara Artha Investama Bisnis Unit Enabler. Kuesioner/angket merupakan sejumlah pertanyaan tertulis yang bertujuan untuk memperoleh informasi dari responden (Arikunto, 2002:128). Jumlah responden yang diketahui yaitu sebanyak 70 responden.

Pertanyaan dirancang menggunakan skala *Likert* dengan lima jawaban responden terhadap minat beli pelanggan yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Ragu-ragu (RG), Tidak Setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju (STS). Skala *likert* digunakan untuk mengukur pendapat, sikap dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena publik atau sosial. Setiap item dan jawaban dari responden yang diterima memiliki gradasi mulai dari positif dan negatif (Sugiyono, 2013: 132).

Semakin tinggi skor yang diperoleh maka semakin tinggi indeks minat beli akan kualitas jasa pengiriman kurir, dan sebaliknya apabila semakin rendah skor yang diperoleh, maka semakin rendah pula indeks minat beli pelanggan. Berikut tabel 3.2 menjelaskan bobot skor angket skala likert yang digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 3. 2 Bobot Skor Angket Skala Likert

Kategori	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Ragu-ragu (RG)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

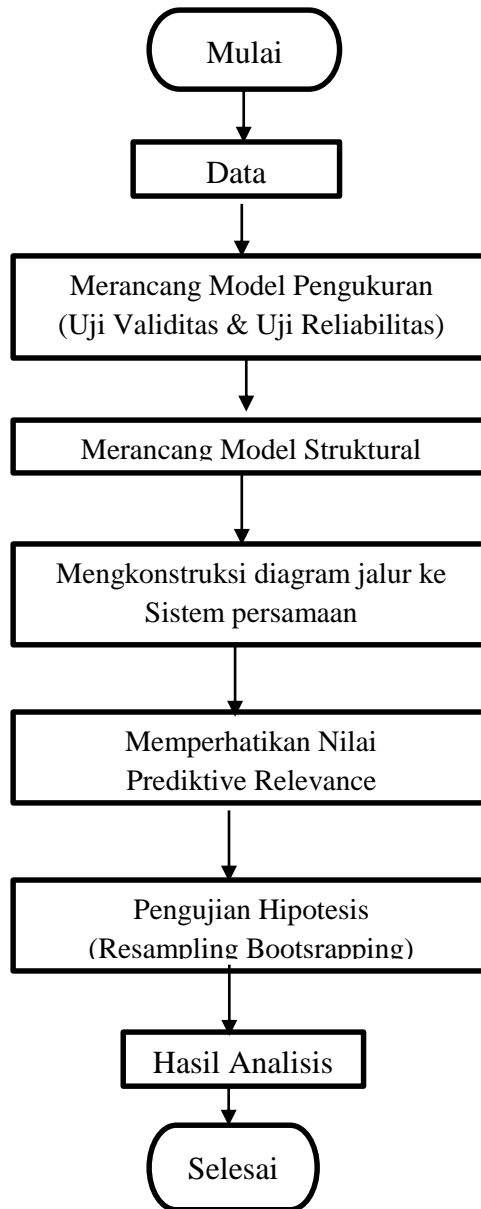
Sumber : Sugiyono (2021)

3.7 Rancangan Analisis

Menurut Umi Narimawati (2010:41) menyatakan bahwa rancangan analisis merupakan suatu proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang telah dikumpulkan dari hasil observasi di lapangan serta dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam spesifikasi berupa kategori kemudian menjabarkan ke dalam beberapa unit, kemudian dilakukan sintesa, menyusunnya ke dalam pola, pemilihan apa yang lebih penting dan perlu dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga dapat dengan mudah diketahui dan dipahami oleh peserta atau siapapun yang membaca penelitian.

Pada penelitian ini analisis yang dilakukan terhadap data yang telah diuraikan yaitu dengan menggunakan metode deskriptif dan verifikatif. Penggunaan analisis deskriptif bertujuan untuk menjawab rumusan masalah yakni mengetahui perkembangan margin laba bersih, mengetahui pertumbuhan penjualan, mengontrol kesempatan dalam akan investasi dan kebijakan dividen berdasarkan perkembangan yang terjadi setiap tahun.

Berdasarkan metode penelitian yang dilakukan maka berikut adalah rancangan analisis pada penelitian yang dilakukan pada gambar 3.2 sebagai berikut:



Gambar 3. 2 Kerangka Analisis

Sumber : Diolah oleh penulis, 2023

Berdasarkan Gambar 3.2 diatas berikut penjelasan mengenai kerangka analisis yang dilakukan pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Data

Studi kasus yang akan dibahas adalah data dengan variabel laten yaitu *Logistic Service Quality (LSQ)* yang diukur dari 7 variabel, dimana sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dari kuesioner tentang indeks minat beli pelanggan.

2. Merancang model pengukuran

Evaluasi yang digunakan dalam merancang model pengukuran (*Outer model*) terdapat tiga jenis yaitu dengan melihat pertama validitas konvergen, dimana jenis validitas yang berkaitan dengan prinsip bahwa mengukur satu variabel mesti memiliki korelasi yang tinggi sehingga dapat digunakan untuk mengukur besarnya hubungan antar variabel laten dan variabel indikator dalam model pengukuran. Korelasi dikatakan memenuhi kriteria validitas konvergen jika memiliki standar *factor loading* $> 0,5$ (Isnayanti, 2020). Kedua metode *discriminant validity* (Validitas diskriminan) yaitu validitas yang berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur konstruk yang berbeda seharusnya tidak berkorelasi tinggi, maka validasi diskriminan model pengukuran bisa dihitung berdasarkan nilai *cross loading* dari variabel manifest antara masing-masing variabel laten. Metode yang dapat digunakan menilai validitas diskriminan yaitu dengan membandingkan akar kuadrat dari *Average Variance Extracted* (AVE) dengan kriteria $AVE > 0,5$ menurut sarwono dalam Dani & Ilham, 2022). Ketiga uji reliabilitas komposit yaitu evaluasi yang digunakan dengan melihat nilai *Composite Reliability* (CR) dari indikator konstruk dengan ketentuan nilai CR lebih signifikan dari 0,6.

3. Merancang model struktural

Merancang model struktural atau inner model dapat dilakukan dengan 2 evaluasi yaitu dengan melihat uji *R-square* yaitu pengujian yang dilakukan dengan mengukur tingkat *Goodness of Fit* suatu model struktural. Nilai r digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel laten independen dengan variabel laten independen.

4. Mengkonstruksi diagram jalur

Mengkonstruksi diagram jalur yaitu menjelaskan hubungan antara variabel laten dengan indikator-indikator yang dimiliki dengan menggunakan jalur. Pada konsep LSQ menggunakan tujuh indikator yang kemudian akan dibuatkan diagram jalurnya. Kemudian mengkonversi diagram jalur ke sistem persamaan. Diagram jalur yang telah dibuat untuk menjelaskan hubungan antara variabel laten dengan indikatornya kemudian dikonversi

diagram jalur ke sistem persamaan dengan menggunakan smartPLS. Tujuan analisis ini untuk mengetahui nilai-nilai dari indikator terhadap variabel laten, sehingga dapat diketahui indikator yang paling berpengaruh terhadap variabel latennya apa.

5. Memperhatikan nilai *predictive relevance*

Predictive relevance bertujuan untuk menunjukkan seberapa baik nilai observasi yang dihasilkan dengan ketentuan kriteria yaitu jika Q^2 menunjukkan nilai > 0 maka model memiliki nilai *predictive relevance* yang baik, sedangkan jika $Q^2 < 0$ maka model kurang memiliki *predictive relevance* yang dihasilkan kurang baik (Dani & Ilham, 2022).

6. Pengujian Hipotesis

Pengujian Hipotesis dilakukan dengan metode *resampling bootstrap*, yang memungkinkan berlakukanya data berdistribusi bebas maka tidak perlu asumsi distribusi normal. Uji statistik yang digunakan yaitu statistik t atau *t-test*. Dimana jika nilai *bootstrapping* > 1.96 dinyatakan variabel memiliki pengaruh signifikan dan jika *bootstrapping* < 1.96 dinyatakan tidak memiliki pengaruh secara signifikan.

7. Hasil analisis

Setelah data diolah menggunakan metode yang ditentukan dalam penelitian maka akan didapatkan hasil berdasarkan hipotesis penelitian yang dapat berpengaruh atau tidak kepada perusahaan atau objek yang menjadi penelitian.

3.8 Rancangan Hipotesis

Menurut Sugiyono (2021) Hipotesis adalah sebuah jawaban sementara akan rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian yang telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan. Hipotesis dikatakan jawaban sementara dikarenakan memerlukan pengujian dan penyelesaian dengan baik dan belum ada data serta belum didasarkan pada fakta-fakta empiris untuk mendapatkan hasil yang benar atau tidak benar sesuai dengan dugaan suatu riset yang dilakukan. Hipotesis merupakan pernyataan-pernyataan yang mendeskripsikan hubungan antara variabel-variabel yang berkaitan dengan kasus tertentu dengan anggapan sementara

yang perlu diuji benar atau tidak dugaan yang dilakukan yang berfungsi mempermudah pengumpulan dan pengolahan data serta memberikan batasan dan memperkecil ruang lingkup.

Menurut Umi Narimawati dkk, 2020 terdapat tiga jenis hipotesis yaitu, sebagai berikut:

1. Hipotesis Penelitian, hipotesis penelitian atau sering disebut hipotesis kerja merupakan anggapan dasar peneliti terhadap permasalahan yang sedang diselesaikan atau dikaji. Hipotesis pada penelitian ini yaitu pengaruh kualitas layanan jasa kurir terhadap minat beli pelanggan di PT Segara Artha Investama Bisnis Unit Enabler.
2. Hipotesis Operasional, hipotesis operasional merupakan sebuah hipotesis yang bersifat objektif, dimana pada hipotesis ini memerlukan hipotesis pembandingan yang bersifat objektif dan netral atau secara teknis disebut dengan hipotesis nol.

H₀ : Tidak ada pengaruh kualitas layanan jasa kurir terhadap minat beli pelanggan di PT Segara Artha Investama Bisnis Unit Enabler.

H₁ : Kualitas layanan jasa kurir berpengaruh terhadap minat beli pelanggan di PT Segara Artha Investama Bisnis Unit Enabler

3. Hipotesis Statistik, yaitu jenis hipotesis yang dirumuskan dalam bentuk notasi statistik. Hipotesis statistik berlaku untuk penelitian yang menggunakan sampel, apabila sampel tidak ada maka tidak dapat menggunakan hipotesis statistik.

1) Hipotesis statistik untuk *outer model* :

$$H_0 : \lambda_i = 0$$

$$H_1 : \lambda_i \neq 0$$

2) Hipotesis statistik untuk *inner model* :

$$H_0 : \gamma_i = 0$$

$$H_1 : \gamma_i \neq 0$$

- 3) Penerapan dengan metode *resampling bootstrap*, memungkinkan penggunaan data berdistribusi bebas sehingga tidak memerlukan asumsi distribusi normal. Uji statistik yang digunakan yaitu statistik t atau *t-test*. Apabila diperoleh *p-value* < 0,1 (alpha 10%), maka

disimpulkan signifikan dan sebaliknya apabila $p\text{-value} > 0,1$ maka dikatakan tidak signifikan. Jika hasil pengujian hipotesis pada outer model signifikan, maka hal ini akan menunjukkan bahwa indikator dikatakan dapat digunakan sebagai instrumen pengukur variabel laten. sedangkan apabila hasil pengujian pada inner model adalah signifikan maka dapat diartikan bahwa pengaruh yang berarti variabel laten terhadap variabel laten lainnya.

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan dan kerangka analisis yang telah diuraikan pada pembahasan sebelumnya, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

1. H1 : *Information quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli pelanggan PT Segara Artha Investama Bisnis Unit Enabler.
2. H2 : *Ordering procedure* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli pelanggan PT Segara Artha Investama Bisnis Unit Enabler.
3. H3 : *Timeliness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli pelanggan PT Segara Artha Investama Bisnis Unit Enabler.
4. H4 : *Ordering accuracy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli pelanggan PT Segara Artha Investama Bisnis Unit Enabler.
5. H5 : *Ordering conditions* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli pelanggan PT Segara Artha Investama Bisnis Unit Enabler.
6. H6 : *Order Discrepancy Handling* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli pelanggan PT Segara Artha Investama Bisnis Unit Enabler.
7. H7 : *Personal Contact Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli pelanggan PT Segara Artha Investama Bisnis Unit Enabler.