

BAB III METODE PENELITIAN

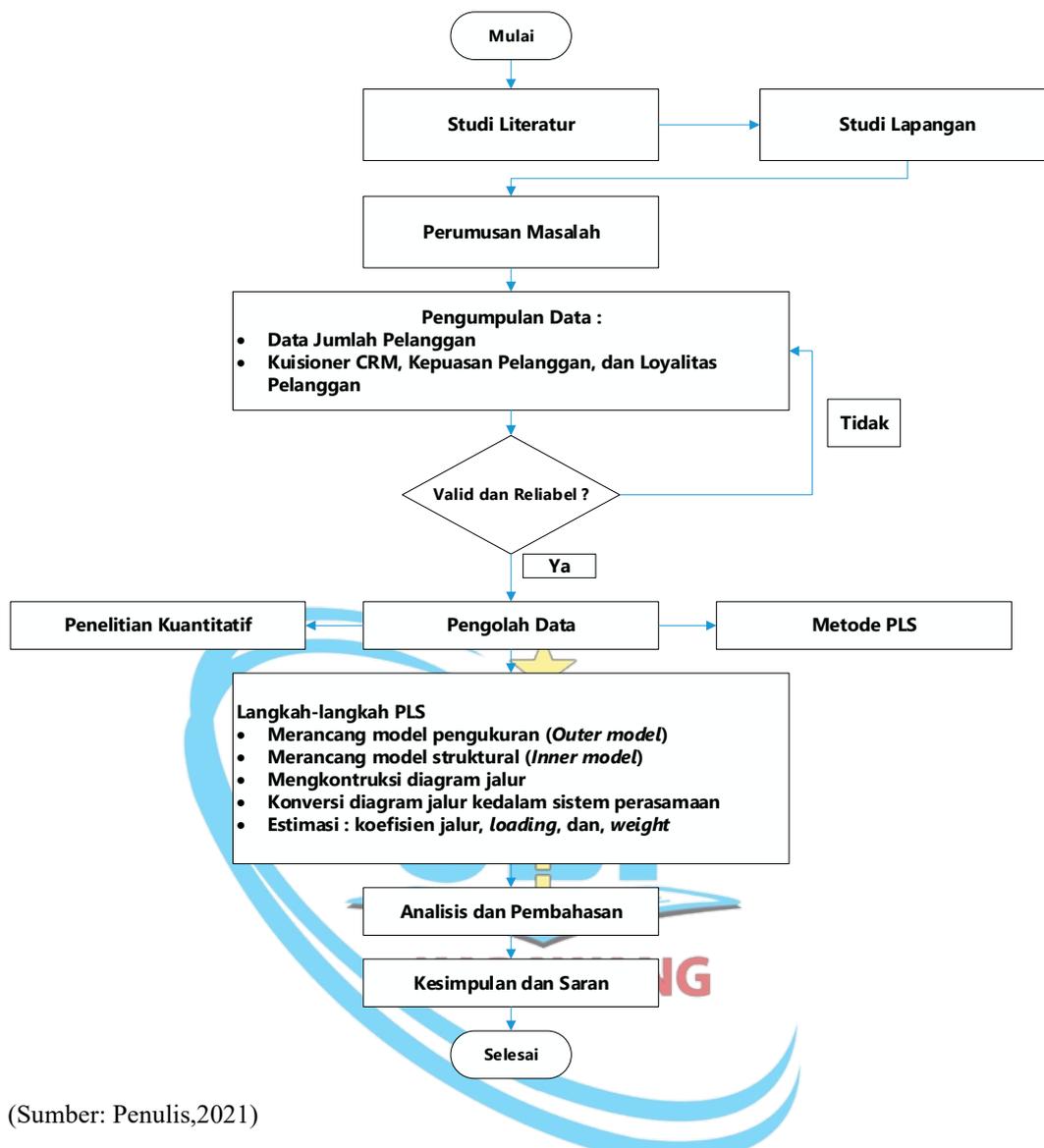
3.1 Objek Penelitian

Sugiyono (2017) menjelaskan bahwa subjek eksplorasi ialah “atribut atau sifat atau nilai seseorang, objek, atau aktivitas dengan variasi tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya”. Oleh karena itu, subjek eksplorasi ini adalah mengadakan eksplorasi untuk memperoleh hasil serta solusi dari permasalahan yang sedang terjadi.

Eksplorasi dilakukan di PT. Pos Indonesia (PERSERO) Cabang Utama Karawang, dengan objek penelitiannya adalah para *customer* atau pelanggan penggunaan jasa pengiriman barang atau surat PT. Pos Indonesia (PERSERO) Cabang Utama Karawang yang langsung datang ke lokasi tersebut. Kemudian, objek diteliti adalah dengan menggunakan penyebaran kuesioner yang berisi pernyataan maupun pertanyaan terkait tingkat Manajemen hubungan pelanggan kebahagiaan serta komitmen konsumen akan diberikan terhadap konsumen.

3.2 Prosedur Penelitian

Penelitian ini memberikan alur/tahapan permasalahan yang diteliti terkait dengan *buyer partnership finance (CRM)* terhadap kepuasan dan komitmen klien pada PT. Pos Indonesia (PERSERO) Cabang Utama Karawang. Tahapan analisis dan pengolahan mata pelajaran tersebut dilakukan dengan menggunakan penelitian kuantitatif, metode yang didasarkan pada filosofi positivisme yang juga biasa dikenal bersama prosedur positivis. Prosedur ini telah memenuhi persyaratan yang ada, yaitu spesifik, terukur, analitis serta faktual. Prosedur kuantitatif ini dapat dikembangkan dengan ilmu pengetahuan terkini dimana eksplorasi ini berona bilangan serta diperoleh dengan bantuan statistika. (Sugiyono, 2016). Langkah selanjutnya dalam eksplorasi ini adalah sebagai berikut:



Gambar 3.1. *Flowchart* Penelitian

3.3 Jenis Data dan Sumber Data

Dalam eksplorasi ini, pengkaji memakai rangkap varian data: kualitatif dan kuantitatif. Data yang berona istilah, bukan angka, sering disebut sebagai data kualitatif. Metadata kualitatif dapat dikumpulkan melalui teknik pengumpulan data bagaikan tilikan arsip, wawancara, diskusi terfokus, atau observasi yang dicatat dalam catatan lapangan (transkrip). Sedangkan data dalam bentuk numerik sering disebut sebagai data kuantitatif. Tergantung pada bentuknya, data kuantitatif dapat dihitung dengan menggunakan teknik komputasi statistik atau matematis (Siyoto,

S. & Sodik., 2015). Sumber data primer dan data sekunder, juga digunakan dalam penelitian ini.

3.3.1 Data Primer

Metadata primer ialah data berupa bahasa lisan, pergerakan subjek (informan) atau perilaku yang terkait dengan variabel-variabel yang diselidiki (Siyoto, S. & Sodik., 2015). Data primer ini diperoleh melalui observasi lapangan, wawancara/bertanya langsung kepada objek penelitian terkait kepuasan pelanggan dan menyebarkan kuisioner kepada pelanggan PT. Cabang Utama Indonesia (PERSERO) Karawang sebagai dasar pengukuran tingkat kualitas pelayanan di tempat penelitian.

3.3.2 Data Sekunder

Metadata sekunder ialah data yang sudah ada di masa lampau yang didapat dari dokumen-dokumen foto-foto, film, Rekaman video, objek, dan lainnya yang dapat meningkatkan data primer (Siyoto, S. & Sodik., 2015). Biasanya data sekunder bisa diperoleh melalui penelitian-penelitian terdahulu, data, buku, laporan-laporan, literatur dan data pendukung dari perusahaan/tempat penelitian. Berikut ini adalah data pelanggan pada PT. Pos Indonesia (PERSERO) Cabang Utama Karawang periode Mei 2021-Oktober 2021.

Tabel 3.1 Jumlah pelanggan periode Mei – Oktober 2021

Bulan	Jumlah Pelanggan
May	112
June	214
July	135
August	251
September	332
October	341
November	213
Jumlah	1598

(Sumber: Perusahaan,2021)

3.4 Teknik Pengambilan Data

Pada dasarnya ada rangkap aspek yang mempengaruhi derajat data eksplorasi, yakni kualitas peralatan eksplorasi dan kapasitas pengutipan metadata. Kapasitas alat eksplorasi berkaitan dengan efektivitas dan keandalan alat, dan kualitas pengumpulan data tergantung pada keakuratan metode yang digunakan untuk mengumpulkan data. Data dapat dikumpulkan dalam konteks yang berbeda, dari asal yang berlainan serta dengan cara yang berbeda. Dari pelosok kondisi, data dapat dikumpulkan dikondisi daerah. Dari perspektif sumber, pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sekunder. Asal primer ialah data yang mengasung data secara langsung kepada pengkaji serta asal sekunder ialah asal yang tak menganjurkan data secara langsung terhadap pengkaji. (Sugiyono, 2017).

Dilihat dari cara peneliti mengumpulkan data, maka teknik pengutipan data dilakukan dengan konsultasi (*interview*), kuisiorne, penelitian (peninjauan) serta kombinasi ketiganya (Sugiyono, 2017).

3.4.1 Wawancara

Metode pengutipan metadata bila ingin melakukan survey pendahuluan untuk mengetahui masalah yang akan diteliti, atau bila peneliti ingin mengetahui lebih dalam tentang jumlah responden dan lebih sedikit biasa menggunakan metode wawancara. Pada penelitian ini peneliti mewawancarai pelanggan tentang masalah manajemen hubungan pelanggan, kepuasan pelanggan dan retensi pada penelitian lokasi. Metode pengutipan data ini didasarkan pada pengungkapan diri atau, setidaknya keterampilan dan keseriusan personal. Sutrisno Hadi (1986) dalam (Sugiyono, 2017) menyarankan bahwa peneliti harus membuat asumsi bahwa ketika menggunakan metode wawancara dan kuisisioner.

3.4.2 Lembar Kuisisioner

Kuisisioner digunakan untuk mengetahui hasil daripada *customer relationship management* yang diberikan serta mengetahui bagaimana CRM berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan pada PT. Cabang Utama Indonesia (PERSERO) Karawang yang akan didapatkan kedepannya. Dalam eskploraso ini, jenis pol yang digunakan ialah daftar pertanyaan melantas. Dimana kuisisioner ini

dapat dikatakan efektif dikarenakan responden dapat langsung memberikan jawaban pada kolom yang telah disediakan serta responden merupakan objek penelitian yang akan mengisi kuisioner penelitian tersebut.

3.4.3 Observasi

Observasi ialah metode mengamati sebagai melintas ke subjek penelitian untuk mendapatkan data penelitian yang sebenarnya diperlukan. Observasi dilakukan selama bulan maret – april 2021 di PT. Pos Indonesia (PERSERO) Cabang Utama Karawang pada bagian pelayanan jasa pengiriman barang maupun surat.

3.4.4 Metode *Partial Least Square*

PLS ialah penjabaran yang kuat karena dapat diterapkan pada semua ukuran data dan tidak memerlukan banyak asumsi serta ukuran sampel tidak perlu besar. PLS selain dapat digunakan untuk mengkonfirmasi teori juga dapat digunakan untuk membangun jalinan tanpa fundamen teori maupun bagi menakar simetri. PLS juga dapat digunakan untuk memodelkan struktur dengan reflektifitas atau membentuk indeks. Langkah-langkah pemodel struktur metode PLS (Walewangko, 2018) ialah menjadi seterusnya:

1. Desain *simulation* pengukuran (*outer model*)
2. Desain *simulation* struktur (*inner model*)
3. Buat Graph alur
4. Ubah Graph alur ke bentuk persesuaian
5. Perkiraan : koefisien orbital, *loading* serta *weight*
6. Penilaian *goodness of fit* (*R Square*)
7. Pengetesan proporsi

3.5 Populasi dan Sampel

3.5.1 Populasi

Berdasarkan Sugiyono (2017), penduduk ialah suatu bidang yang digeneralisasikan yang meliputi topik/tema dengan jumlah dan keunikan definit yang diidentifikasi oleh pengkaji untuk dipelajari dan akhirnya diambil

kesimpulannya. Untuk populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat karawang yang pernah melakukan penggunaan jasa pengiriman barang dan surat dengan menggunakan layanan jasa PT. Pos Indonesia (PERSERO) Cabang Utama Karawang.

3.5.2 Sampel

Spesimen ialah segmen dari kuantitas serta distingtif yang dimiliki bagi suatu penduduk (Sugiyono, 2017). Berbagai kaidah pengutipan spesimen digunakan untuk validasi spesimen mana yang digunakan. Analitis riset ini spesimen yang digunakan ialah representatif yang mencerminkan sikap populasi pelanggan yang menggunakan jasa pelayanan pengiriman barang dan surat pada PT. Cabang Utama Pos Indonesia (PERSERO) Karawang secara langsung. Tidak hanya itu, riset ini dicoba dengan mengambil ukuran sampel sebanyak 135 dengan menyesuaikan jumlah populasi pada bulan juli 2021 dan melakukan perhitungan sampel menggunakan rumus slovin, untuk menetapkan ukuran sampel minimum berdasarkan tingkat kesalahan atau *margin* kesalahan. Misalnya, dalam penelitian dengan interval kepercayaan 95%, kesalahannya adalah 5%. Bagi peneliti untuk menentukan batas sampel minimal yang dapat memenuhi persyaratan kesalahan 5% atau 0,05 dengan memasukkan *margin* kesalahan ke dalam rumus slovin atau rumus yang menghitung menjadi seterusnya:

Rumus hitung Slovin: $n = N / (1 + (N \times e^2))$

$$\begin{aligned}
 \text{Jumlah spesimen} &= 135 / (1 + (135 \times 0,05^2)) \\
 &= 135 / (1 + (135 \times 0,0025)) \\
 &= 135 / 1 + 0,3375 \\
 &= 135 / 1.3375 \\
 &= 100 \text{ responden}
 \end{aligned}$$

Dari perincian di atas, ditentukan spesimen eksplorasi sebanyak 100 responden. Jumlah sampel harus mewakili untuk sampel penelitian. Alasan menggunakan rumus ini adalah populasi yang sangat besar dan jumlahnya bervariasi. Kemudian pola yang digunakan merupakan *accidental sampling method* yang berarti pengambilan sampel diambil secara langsung di tempat penelitian.

