

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian dapat dikelompokkan berdasarkan tujuan, pendekatan, tingkat eksplanasi, analisis, dan jenis data yang digunakan. Mengetahui jenis-jenis penelitian ini akan membantu peneliti untuk menentukan metode yang paling efektif dan efisien untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah yang ada. Dengan demikian, penelitian dapat dilakukan dengan lebih tepat sasaran dan hasilnya lebih dapat diandalkan.

Berdasarkan jenis data dan analisisnya, jenis penelitian dapat dibedakan menjadi tiga antara lain adalah penelitian kualitatif, kuantitatif dan penelitian gabungan kualitatif dan kuantitatif. Berikut lebih dijelaskan oleh (Ibrahim et al., 2018) bahwa:

- 1) Jenis penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang memfokuskan pada data yang berbentuk kalimat atau kata-kata. Penelitian ini biasanya dilakukan untuk memahami suatu fenomena secara mendalam, mengidentifikasi pola-pola, makna, dan interpretasi subjektif. Teknik pengumpulan data yang umum digunakan dalam penelitian kualitatif antara lain wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Hasil penelitian kualitatif seringkali berupa narasi atau deskripsi yang detail dan mendalam.
- 2) Jenis penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang memfokuskan pada data yang berbentuk angka atau data numerik. Penelitian ini biasanya dilakukan untuk mengukur atau menguji hubungan antara variabel-variabel tertentu, mengidentifikasi pola atau trend, serta memberikan prediksi atau generalisasi. Teknik pengumpulan data yang umum digunakan dalam penelitian kuantitatif antara lain survei, eksperimen, dan analisis data sekunder. Hasil penelitian kuantitatif biasanya dinyatakan dalam bentuk tabel, grafik, atau statistik.
- 3) Jenis penelitian gabungan atau mixed methods adalah jenis penelitian yang menggabungkan penggunaan data kualitatif dan kuantitatif dalam satu penelitian. Penelitian ini biasanya dilakukan untuk memperoleh pemahaman yang lebih lengkap dan komprehensif terhadap fenomena yang diteliti. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian gabungan dapat mencakup wawancara, observasi, survei, dan eksperimen. Hasil penelitian gabungan biasanya disajikan dalam bentuk narasi dan angka yang terintegrasi secara holistik.

Berdasarkan pendapat yang telah disampaikan sebelumnya, peneliti telah mengambil kesimpulan bahwa jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Kesimpulan tersebut didasarkan pada fakta bahwa pengumpulan dan analisis data akan

menggunakan data yang berbentuk angka-angka. Dengan demikian, penelitian ini akan memfokuskan pada data numerik dan menggunakan teknik analisis yang sesuai untuk mengolah data tersebut.

3.2 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah faktor-faktor yang diamati atau diukur dalam sebuah penelitian. Variabel-variabel tersebut menjadi fokus penelitian dan dapat memengaruhi hasil penelitian. Berikut yang menjadi variabel penelitian:

1. Variabel Independen / Bebas (X): Standar Operasional Prosedur (SOP)

Return Barang

Definisi : Menurut (Gabriele, 2018), “standar operasional prosedur. (SOP) adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas dan pekerjaan sesuai dengan fungsi dari pekerjaan konsisten, meminimalisasi kesalahan, penyelesaian masalah dengan Indikator sebagai berikut: efisiensi konsistensi, minimalisasi kesalahan, penyelesaian masalah, perlindungan tenaga kerja, peta kerja, dan batas pertahanan.

2. Variabel Dependen / Terikat (Y): Loyalitas Pelanggan

Definisi : (Hermanto, 2019) menyampaikan pemikirannya tentang loyalitas pelanggan yang dapat diartikan bahwa konsumen melakukan pengulangan pembelian kembali untuk (produk) atau pengulangan kunjungan untuk (jasa layanan) yang didasari pada perasaan puas pada pengalaman sebelumnya setelah mengonsumsi dan merasakan produk atau jasa tersebut. dengan Indikator sebagai berikut: *repeat purchase behavior* (perilaku pembelian berulang), *share of wallet* (bagian dari pengeluaran), dan *advocacy behavior* (perilaku pengarahan).

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Disampaikan oleh Sudaryono dalam (Ferdinansyah et al., 2022), populasi dalam penelitian, mengacu pada definisi umum dari populasi yang meliputi objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang diteliti oleh peneliti untuk ditarik kesimpulan. Definisi ini menunjukkan bahwa dalam menentukan populasi, peneliti harus memperhatikan kualitas dan karakteristik dari objek atau subjek yang ingin diteliti, sehingga hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan yang akurat dan relevan.

Pendapat tersebut juga menekankan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi, yang berarti bahwa hasil penelitian dapat digeneralisasi ke populasi yang lebih luas dengan memperhatikan karakteristik populasi yang telah diteliti.

Dalam hal ini, peneliti memastikan bahwa populasi yang dipilih benar-benar mewakili karakteristik yang ingin diteliti, sehingga hasil penelitian dapat diaplikasikan secara luas dan relevan. Populasi yang diacu dalam konteks ini adalah pelanggan yang telah ditetapkan sebagai bagian dari populasi. Jumlah keseluruhan dari populasi ini adalah sebanyak 47 orang.

3.3.2 Sampel

Sampel didefinisikan sebagai bagian dari sifat-sifat dan jumlah yang dimiliki oleh populasi dalam suatu penelitian. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel jenuh dengan metode sensus untuk menentukan sampel yang akan diambil yaitu pelanggan tetap yang telah di list oleh perusahaan. Metode sensus adalah metode dengan melakukan penyelidikan pada seluruh populasi untuk mendapatkan responden yang memenuhi kriteria penelitian.

Menurut (Haryono, 2023), sampel jenuh merupakan teknik pengambilan sampel yang menggunakan seluruh anggota populasi sebagai sampel. Sampel jenuh biasanya disebut dengan sensus yaitu

semua anggota populasi dijadikan sebagai sampel penelitian. Berdasarkan penjelasan di atas, maka sampel pada penelitian ini adalah semua populasi yang terdiri pelanggan tetap dengan jumlah 47 orang.

3.4 Instrumen Penelitian

3.4.1 Jenis Instrumen

Instrumen penelitian adalah alat atau metode yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data dalam sebuah penelitian. Instrumen penelitian dapat berupa kuesioner, wawancara, tes, observasi, atau pengukuran fisik dan psikologis lainnya yang digunakan untuk mengumpulkan data dari responden atau subjek penelitian. Menurut Sugiyono dalam (Nadirah et al., 2022):

Bahwa instrumen penelitian merupakan suatu alat ukur yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Instrumen penelitian yang baik harus memenuhi beberapa kriteria, yaitu validitas, reliabilitas, objektivitas, dan responsivitas. Validitas berkaitan dengan sejauh mana instrumen tersebut dapat mengukur variabel yang hendak diukur. Reliabilitas berkaitan dengan keandalan instrumen, yaitu seberapa konsisten hasil yang diperoleh dari instrumen tersebut. Objektivitas berkaitan dengan kebebasan instrumen dari pengaruh peneliti atau subjek penelitian. Responsivitas berkaitan dengan kemampuan instrumen untuk mendeteksi perubahan yang terjadi pada subjek penelitian.

Dari pendapat di atas, dilihat dari jenis penelitian dan variabelnya maka peneliti akan menggunakan jenis instrumen angket/kuesioner.

3.4.2 Kisi-Kisi Instrumen

Supaya instrumen dengan baik, terarah dan tidak melenceng dari tujuan dan rumusan masalah penelitian, peneliti membuat kisi-kisi pernyataan yang berpedoman indikator variabel. Kisi-kisi ini merupakan format yang berupa matriks yang berisi informasi yang dijadikan sebagai pedoman untuk membuat angket/kuesioner. Kisi-kisi sendiri bertujuan untuk menentukan ruang lingkup atau yang akan dibahas. Berikut pedoman kuesioner yang dibuat oleh peneliti:

Tabel 3. 1
Kisi-Kisi Instrumen

No	Variabel (peubah)	Sub Variabel	Indikator	Partisipan (orang yang digali informasi)	Instrumen (Alat Ukur)	Soal Ke	Jlh
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Pengaruh Standar Operasional Prosedur <i>Return</i> Barang terhadap Loyalitas Pelanggan di JNE Cabang Gunungsitoli	Standar Operasional Prosedur <i>Return</i> Barang	1 Efisiensi, 2 Konsisten, 3 Minimalisasi kesalahan, 4 Penyelesaian masalah, 5 Perlindungan tenaga kerja, 6 Peta kerja, 7 Batasan pertahanan	Pelanggan	Angket dan Observasi	1-20	20
2		Loyalitas Pelanggan	1. Repeat Purchase Behavior (Perilaku Pembelian Berulang) 2. <i>Share of Wallet</i> (Bagian dari Pengeluaran) 3. <i>Advocacy Behavior</i>	Pelanggan	Angket dan Observasi	20-40	20

Sumber: Olahan Peneliti, 2023.

3.4.3 Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan cara untuk mengelompokkan atau mengkategorikan data dalam suatu penelitian atau analisis statistik. Skala pengukuran digunakan untuk menentukan jenis statistik yang tepat yang dapat diterapkan pada data dan juga menentukan metode analisis yang tepat yang dapat digunakan dalam pengambilan keputusan.

Ada empat jenis skala pengukuran yang umum digunakan dalam statistik dan penelitian sosial, yaitu skala nominal, skala ordinal, skala interval, dan skala rasio (Raymond et al., 2023)(Siregar, 2017, p. 25). Setiap jenis skala memiliki karakteristik dan sifat yang berbeda yang menentukan jenis analisis statistik yang dapat dilakukan pada data tersebut.

Dalam penelitian, pemilihan skala pengukuran harus didasarkan pada jenis data yang diukur, tujuan penelitian, dan metode analisis yang diinginkan. Skala pengukuran yang tepat akan membantu dalam melakukan analisis statistik yang akurat dan memberikan hasil yang relevan bagi pengambil keputusan. Sehingga dalam penelitian ini menggunakan skala ordinal dikarenakan jenis skala pengukuran yang mengurutkan nilai berdasarkan urutan atau derajat tertentu. Skala ini digunakan untuk mengukur variabel yang memiliki nilai yang dapat

diurutkan, tetapi tidak memiliki jarak antara nilai yang sama atau tidak dapat diukur secara akurat. Misalnya, skala ordinal dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan responden terhadap produk atau layanan, dengan pilihan jawaban seperti "sangat setuju", "setuju", "netral", "tidak setuju", dan "sangat tidak setuju".

Terdapat berbagai macam skala pengukuran yang dapat digunakan sesuai dengan jenis data yang diukur, seperti skala Likert, skala Gutmann, skala Semantic Differential, skala Bogardus, dan skala Thurstone (Siregar dalam Raymond et al., 2023). Namun, dari berbagai skala tersebut, skala Likert menjadi salah satu skala yang paling umum digunakan dalam penelitian sosial karena mudah digunakan, diinterpretasikan oleh responden, dan memberikan kemampuan untuk mengukur intensitas dari sikap atau pendapat yang diukur. Selain itu, skala Likert juga mudah dianalisis dan dapat menggunakan metode analisis statistik yang lebih bervariasi. Oleh karena itu, pemilihan skala Likert dapat menjadi pilihan yang tepat dalam penelitian sosial jika variabel yang akan diukur tidak memiliki satuan interval atau rasio dan ingin dilakukan analisis statistik yang bervariasi.

1) Sangat Setuju	diberi skor = 5
2) Setuju	diberi skor = 4
3) Netral	diberi skor = 3
4) Tidak Setuju	diberi skor = 2
5) Sangat Tidak setuju	diberi skor = 1

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah proses mengumpulkan informasi atau fakta-fakta yang relevan dengan suatu topik atau masalah tertentu. Tujuan dari pengumpulan data adalah untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang suatu fenomena atau situasi yang sedang diteliti.

Salah satu langkah strategis terpenting dalam penelitian adalah teknik pengumpulan data, karena tujuan utama dari penelitian adalah untuk

memperoleh data. Jika peneliti tidak memahami teknik pengumpulan data yang diperlukan, maka ia tidak akan dapat mengumpulkan data yang memenuhi standar yang telah ditetapkan (Abdussamad & Sik, 2021). Metode pengumpulan data dapat bervariasi, tergantung pada jenis data yang diinginkan dan sumber data yang tersedia. Beberapa metode pengumpulan data yang umum digunakan dalam penelitian adalah wawancara, kuesioner, observasi, dan analisis dokumen. Setelah data terkumpul, peneliti dapat menganalisis dan menginterpretasikan data untuk mengambil kesimpulan atau membuat rekomendasi.

Untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini peneliti menggunakan:

- 1) Pengamatan (observasi) dapat memberikan data yang objektif dan akurat karena dilakukan secara langsung pada objek penelitian. Namun, perlu diperhatikan bahwa terkadang pengamatan dapat terpengaruh oleh bias peneliti.
- 2) Angket (kuesioner) dapat memberikan data yang luas dan mudah diolah karena dapat diberikan kepada banyak responden sekaligus. Namun, perlu diperhatikan bahwa data yang diperoleh dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kejujuran responden, pemahaman terhadap pertanyaan, dan kebiasaan untuk memberikan respons yang sama. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ialah kuesioner tertutup. Kuesioner (angket) tertutup maksudnya peneliti sudah menyediakan pilihan jawaban dan responden tinggal memilih yang sesuai dengan kondisi yang dialami.

3.6 Teknik Analisis Data

Untuk mengolah dan menganalisa data yang telah diperoleh, maka penulis melakukan metode analisis data secara kuantitatif. Menurut Arikunto dalam (Haryono, 2023), bahwa “Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan mengenai status suatu gejala yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan dan dapat diukur secara matematis.” Dengan demikian, maka kesimpulan penelitian dapat diambil sesuai dengan fenomena-fenomena yang ditemukan pada objek penelitian berdasarkan data-data kuantitatif yang diperoleh.

Selanjutnya dalam membuktikan pengaruh kedua variabel maka penulis akan melakukan teknik analisa data menggunakan aplikasi *SPSS Statistic 25*, dengan penjelasan sebagai berikut.

3.6.1 Verifikasi Data

Verifikasi data adalah langkah penting dalam memastikan kesesuaian angket dengan petunjuk serta mencegah terjadinya masalah yang tidak diinginkan dalam pengolahan angket. Setelah melalui verifikasi, angket yang memenuhi syarat dapat diproses.

3.6.2 Pengolahan Angket

Angket yang telah diedarkan kepada sejumlah responden terdiri 5 alternatif pilihan jawaban, menggunakan metode skala likert dengan teknik pembobotan sebagai berikut:

- | | |
|------------------------|-----------------|
| 1) Sangat Setuju | diberi skor = 5 |
| 2) Setuju | diberi skor = 4 |
| 3) Netral | diberi skor = 3 |
| 4) Tidak Setuju | diberi skor = 2 |
| 5) Sangat Tidak setuju | diberi skor = 1 |

3.6.3 Uji Validitas Data

Pengertian validitas data menurut (Amanda et al., 2019), uji validitas adalah suatu pengujian terkait dengan keakuratan, konsistensi, atau stabilitas dari suatu alat ukur, sedangkan reliabilitas merupakan pengujian terhadap ketepatan atau kelayakan dari suatu alat ukur pada pengukuran dalam penelitian yang dilakukan. Suatu alat ukur dalam penelitian dapat dipercaya jika memiliki reliabilitas yang tinggi. Penelitian dikatakan valid apabila diukur secara tepat pada kondisi yang sesungguhnya dan dikatakan reliabel ketika alat ukur tersebut akurat dan benar-benar konsisten. Sedangkan menurut Arikunto dalam (Haryono, 2023), uji validitas adalah suatu alat ukur yang menunjukkan

tingkat keandalan atau tingkat kesahihan suatu alat ukur. Jika instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data valid sehingga valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Sebuah instrumen atau kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada instrumen atau kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Avilya & Ghazali, 2022). Di dalam menentukan layak dan tidaknya suatu item yang akan digunakan, biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,05 yang artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total.

3.6.4 Uji Reliabilitas Data

Menurut (Avilya & Ghazali, 2022) reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi hasil pengukuran dari kuesioner dalam penggunaan yang berulang. Jawaban responden terhadap pertanyaan dikatakan reliabel jika masing-masing pertanyaan dijawab secara konsisten atau jawaban tidak boleh acak.

Dalam mencari reliabilitas dalam penelitian ini penulis menggunakan teknis Cronbach Alpha untuk menguji reliabilitas, alat ukur yaitu kompleksitas tugas, tekanan ketaatan, pengetahuan auditor serta *audit judgment*. Dengan kriteria pengambilan keputusan sebagaimana dinyatakan oleh (Avilya & Ghazali, 2022), yaitu jika koefisien Cronbach Alpha $> 0,70$ maka pertanyaan dinyatakan andal atau suatu konstruk maupun variabel dinyatakan reliabel. Sebaliknya, jika koefisien Cronbach Alpha $< 0,70$ maka pertanyaan dinyatakan tidak andal. Perhitungan reliabilitas formulasi Cronbach Alpha ini

dilakukan dengan bantuan program IBM SPSS 25. Jika dibuat dalam bentuk tabel maka akan menjadi seperti berikut:

Koefisien Reliabilitas	Kriteria
>0,9	Sangat Reliabel
0,7 - 0,9	Reliabel
0,4 - 0,7	Cukup Reliabel
0,2 – 0,4	Kurang Reliabel
< 0,2	Tidak Reliabel

3.6.5 Uji Asumsi Klasik (Uji Prasyarat)

Sebelum menganalisis data penelitian, penting untuk melakukan pengujian prasyarat analisis terlebih dahulu. Pengujian ini bertujuan untuk menentukan apakah variabel bebas (independen/predictor) dan variabel terikat (dependen/kriterium) memenuhi kriteria yang layak untuk dilakukan analisis korelasional atau analisis regresi. Dalam penelitian ini, diperlukan estimasi model regresi linier yang kemudian diikuti dengan uji prasyarat analisis, yaitu uji asumsi klasik.

Pengujian persyaratan dalam penelitian ini meliputi uji normalitas dan heteroskedastisitas. Uji normalitas digunakan untuk menentukan apakah data mengikuti distribusi normal, sedangkan uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengecek apakah varians data berbeda-beda.

1) Uji Normalitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel residu (variabel independen dan variabel dependen) memiliki distribusi normal atau tidak. Kaedah pengujian uji normalitas melalui Kolmogorov-Smirnov Tes. Jika nilai Tes Statistik lebih besar dari taraf signifikansi α 0,05, maka dikatakan model regresi berdistribusi normal sebaliknya jika nilai tes statistik lebih kecil dari taraf signifikansi α 0,05, maka dikatakan model regresi berdistribusi tidak normal.

Menurut Mardiatmoko dalam (SALADIN, 2022) uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah dalam persamaan model regresi ditemukan variabel yang bersifat residual. Uji ini juga termasuk dalam uji non parametrik menggunakan persamaan.

Model regresi yang baik adalah distribusi data yang normal atau mendekati normal. Dalam penelitian ini untuk mengetahui kenormalan suatu data dapat dilakukan dengan pengujian Jarque Bera (JB). Selanjutnya membandingkan nilai Probabilitas Jarque Bera dengan tingkat signifikan. Tingkat signifikansi pada penelitian ini adalah 0,05. Pedoman pengambilan keputusan yang digunakan dalam uji ini adalah :

- 1) Jika nilai probabilitas $JB > 0,05$ maka data berdistribusi normal.
- 2) Jika nilai probabilitas $JB < 0,05$ maka data berdistribusi tidak normal.

2) Uji Auto Korelasi

Menurut Mardiatmoko dalam (SALADIN, 2022) autokorelasi merupakan korelasi antar nilai *residu time the series* pada waktu yang berbeda. Autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu (error) pada periode $t-1$ dengan kesalahan pengganggu pada periode sebelumnya. Untuk mengetahui ada tidaknya autokorelasi menggunakan software SPSS yaitu dengan melakukan *Uji Durbin-Watson*. Dalam uji ini apabila nilai probability Obs*R-squared $> 0,05$, maka tidak terdapat gejala autokorelasi pada penelitian tersebut, dan sebaliknya

3) Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas dilakukan untuk melihat dalam model regresi ada kesamaan *variance* dari residual sebuah pengamatan ke pengamatan lain. Uji heterokedastisitas dilihat melalui pola titik pada gambar kotak hasil pengolahan data. Apabila titik tersebar keseluruh area dalam kotak maka dapat dikatakan bahwa data tersebut tidak mengalami heterokedastisitas. Namun jika titik dalam kotak membentuk pola tertentu, maka dapat dikatakan data tersebut mengalami heterokedastisitas.

3.6.6 Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis adalah metode pengambilan keputusan yang didasarkan dari analisis data baik percobaan yang terkontrol maupun tidak terkontrol. Sebuah hasil dikatakan signifikan dalam statistik jika suatu kejadian hampir tidak mungkin disebabkan oleh sesuatu yang kebetulan, dimana sesuai dengan batas probabilitas yang sudah ditentukan sebelumnya. Uji hipotesis sering juga disebut konfirmasi analisis data.

a) Uji t-test (Uji Parsial)

Tujuan dari uji t adalah untuk mengetahui apakah variabel X (SOP *return* barang) atau variabel independen berpengaruh terhadap variabel Y (loaylitas pelanggan) atau variabel dependen. Kriteria uji statistik t adalah (Avilya & Ghazali, 2022) :

1. Jika nilai signifikansi uji $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Artinya tidak ada pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.

2. Jika nilai signifikansi uji $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Artinya terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Untuk mencari nilai perhitungan kriteria di atas, data yang telah dikumpulkan dipindahkan ke Microsoft Excel, dan langkah selanjutnya adalah memindahkan data dari Microsoft Excel ke dalam aplikasi IBM SPSS versi 25.

b) Analisis Koefisien Determinasi (R-square/ R^2)

Koefisien determinasi berfungsi untuk mengetahui bagaimana besarnya pengaruh variabel bebas dalam menerangkan variabel terikat. Pada dasarnya koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur kebenaran dari model analisis regresi. Nilai dari koefisien determinasi (R^2) adalah mulai dari 0 sampai dengan 1. Dimana apabila nilai R^2 mendekati 1 maka semakin besar kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat atau semakin besar kemampuan dari model yang dihasilkan dalam menjelaskan perubahan nilai variabel terikat/dependen (Avilya & Ghazali, 2022) Model yang baik adalah model yang meminimumkan residual yang berarti bahwa variasi variabel independen dapat menerangkan variable dependennya dengan $\alpha = 5\%$, sehingga diperoleh korelasi yang tinggi antara variabel dependen dan variabel independen dan sebaliknya.

3.6.7 Analisa Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana dipergunakan untuk menelaah hubungan antara dua variabel atau lebih, terutama untuk menelusuri pola hubungan yang modelnya belum diketahui dengan sempurna, atau untuk mengetahui bagaimana variasi dari beberapa variabel independen mempengaruhi variabel dependen dalam suatu fenomena yang kompleks. Rumus regresi linear sederhana adalah (Siregar, 2017):

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

X= variabel bebas (SOP *Return*)

Y= variabel terikat (Loyalitas Pelanggan)

a = konstantan (*intersep*), perpotongan dengan sumber vertical

b = konstanta regresi (*slope*)

3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.7.1 Lokasi Penelitian

Tempat penelitian dilakukan JNE Cabang Gunungsitoli, Alamat:
Jl. Diponegoro No.410a, Sifalaete Tabaloho, Kec. Gunungsitoli, Kota
Gunungsitoli, Sumatera Utara.

3.7.2 Jadwal Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan selama periode enam bulan, dimulai pada bulan April hingga September 2023. Untuk melaksanakan penelitian ini, peneliti telah membuat jadwal sebagai panduan, sebagai berikut:

Tabel 3. 1
Jadwal Penelitian

Kegiatan	Jadwal																			
	April-23				May-23				Jun-23				Jul-23				Sep-23			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Kegiatan Proposal Skripsi																				
Konsultasi kepada Dosen Pembimbing																				
Pendaftaran Seminar Proposal Skripsi																				
Persiapan Seminar																				
Seminar Proposal Skripsi																				
Persiapan Penelitian																				
Pengumpulan Data																				
Penelitian Naskah Skripsi																				
Konsultasi Kepada Dosen Pembimbing																				
Penelitian dan Penyempurnan skripsi																				
Sidang Skripsi																				

Sumber: Olahan peneliti, 2023