

## **BAB III**

### **METODA PENELITIAN**

#### **3.1. Strategi Penelitian**

Strategi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah strategi asosiatif. Menurut Sugiyono (2013: 11) “Strategi asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih”. Berdasarkan definisi tersebut, sesuai dengan rumusan masalah dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti, yaitu untuk mengetahui pengaruh *Tangible* (X<sub>1</sub>), *Reliability* (X<sub>2</sub>), *Responsiveness* (X<sub>3</sub>), *Assurance* (X<sub>4</sub>), dan *Empathy* (X<sub>5</sub>) yang merupakan variabel bebas terhadap kepuasan konsumen (Y) yang merupakan variabel terikat.

#### **3.2. Populasi dan Sampel**

##### **3.2.1. Populasi Penelitian**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2011: 80). Berdasarkan definisi tersebut, maka populasi pada penelitian ini adalah seluruh penumpang kapal laut yang menggunakan jasa Terminal Penumpang PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok tahun 2018. Berdasarkan Tabel 1.2. total jumlah penumpang sejumlah 231.915 penumpang.

##### **3.2.2. Sampel Penelitian**

Menurut Sugiyono (2013: 116), “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu”.

Menurut Rescoe (dalam Sugiyono, 2013: 90), terdapat beberapa saran tentang ukuran sampel, dan peneliti memilih sarannya yaitu “Bila penelitian

akan melakukan analisis dengan multivariate (Korelasi atau regresi ganda misalnya), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti.”

Berdasarkan saran dari Rescoe tersebut, penelitian ini akan menggunakan saran tentang ukuran sampel tersebut, namun karena jumlah pengguna kapal laut pada lokasi penelitian cukup banyak, peneliti memutuskan untuk menaikkan batas sampel menjadi 15 kali jumlah variabel. Adapun perhitungannya sebagai berikut:

$$n = (\text{Variabel } X + \text{Variabel } Y) \times 15$$

Keterangan:

n : Jumlah variabel

Variabel X : Kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 dimensi

*X<sub>1</sub>: Tangible*

*X<sub>2</sub>: Reliability*

*X<sub>3</sub>: Responsiveness*

*X<sub>4</sub>: Assurance*

*X<sub>5</sub>: Empathy*

Variabel Y : Kepuasan pelanggan

Sehingga:

$$n = (\text{Variabel } X + \text{Variabel } Y) \times 15$$

$$n = (5 + 1) \times 15$$

$$n = 90 \text{ responden}$$

Teknik pengambilan sampling yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2013: 215), *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan yang digunakan dalam penelitian ini adalah responden minimal 1 (satu) kali menggunakan jasa Terminal Penumpang PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok.

### **3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data**

#### **3.3.1. Jenis Data**

Penelitian ini menggunakan 2 (dua) jenis data, antara lain:

##### **1. Data Primer**

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian sebagai sumber informasi yang dicari. Data primer diperoleh dengan memberikan daftar pertanyaan/kuesioner dan observasi kepada penumpang yang menggunakan jasa embarkasi dan debarkasi penumpang pada Terminal Penumpang PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok.

##### **2. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui studi dokumentasi dengan mempelajari berbagai tulisan melalui buku, jurnal, majalah, peraturan, dan situs internet dalam mendukung penelitian.

#### **3.3.2. Metoda Pengumpulan Data**

Penelitian ini menggunakan beberapa metoda pengumpulan data, antara lain:

1. Wawancara, yaitu data yang didapatkan melalui tanya jawab langsung dengan Kepala Terminal Penumpang PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok untuk mendapatkan data dan informasi tentang terminal tersebut.
2. Daftar pertanyaan/kuisisioner, yaitu data yang didapatkan dengan cara mengajukan pertanyaan secara tertulis kepada responden. Dalam hal ini, responden adalah penumpang kapal laut yang menggunakan jasa embarkasi dan debarkasi penumpang pada PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok.
3. Riset pustaka, yaitu dengan mengumpulkan data dan informasi dari buku – buku, literatur, jurnal, dan internet yang berkaitan dengan penelitian.

### 3.4. Operasionalisasi Variabel

Tabel 3.1. Operasionalisasi Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Item
<i>Tangible</i> (X <sub>1</sub> )	Aspek – aspek nyata yang dapat dilihat secara fisik pada Terminal Penumpang PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok.	Fasilitas fisik	1. Kapasitas ruang tunggu 2. Kebersihan
		Sarana dan prasarana	3. Kondisi toilet 4. Kualitas penerangan 5. Suhu ruangan
<i>Reliability</i> (X <sub>2</sub> )	Kemampuan dalam menunjukkan dan melaksanakan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan dapat dipercaya kepada penumpang kapal laut pada PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok.	Ketepatan waktu	6. Ketepatan informasi berangkat atau tiba kapal
		Pelayanan yang sama	7. Melayani tanpa membeda-bedakan
<i>Responsiveness</i> (X <sub>3</sub> )	Kerelaan untuk membantu para penumpang dan memberikan pelayanan yang tepat kepada penumpang pada PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok.	Pelayanan cepat dan tepat	8. Proses <i>check in</i> 9. Proses masuk terminal 10. Pengetahuan tentang fasilitas terminal
<i>Assurance</i> (X <sub>4</sub> )	Pengetahuan, kesopanan dan kemampuan karyawan/petugas untuk meyakinkan para penumpang sehingga para penumpang merasa aman dan terjamin ketika menggunakan jasa pada Terminal Penumpang PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok.	Sopan santun	11. Sikap petugas terhadap penumpang 12. Sikap antar petugas
		Rasa percaya	13. Keamanan terminal 14. Petugas jujur dan dapat dipercaya 15. Ketersediaan layanan <i>emergency</i>
<i>Empathy</i> (X <sub>5</sub> )	Perhatian atau pemahaman secara pribadi kepada para penumpang pada PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok.	Pemahaman kebutuhan pelanggan secara spesifik	16. Perhatian petugas 17. Ramah dan sepenuh hati

Tabel 3.1. Operasionalisasi Variabel (sambungan)

Variabel	Definisi	Indikator	Item
Kepuasan Pelanggan (Y)	Perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap yang diharapkan mereka pada PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok.	Pelayanan sesuai harapan	18. Perasaan puas karena pelayanan sesuai harapan
		Merekomendasikan	19. Merekomendasikan kepada orang lain
		Melakukan pengulangan	20. Pengulangan jasa kembali

Sumber: Parasuraman (dalam Paisal & Afrizawati, 2017)

Pengukuran seluruh variabel dalam penelitian ini menggunakan Skala *Likert*. Jawaban atas seluruh indikator pertanyaan yang diberikan kepada responden akan diukur dengan menggunakan skor. Skor yang diberikan adalah:

Tabel 3.2. Skala *Likert*

No	Pernyataan	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	4
2	Setuju (S)	3
3	Tidak Setuju (TS)	2
4	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Sugiyono (2013: 92)

### 3.5. Metoda Analisis Data

#### 3.5.1. Pengolahan Data

Data yang terkumpul dari hasil survei akan dikelompokan berdasarkan variabel dan jenis responden dan ditabulasi. Pengolahan data dilakukan dengan perhitungan menggunakan *software SmartPLS 3.0*, peneliti memilih menggunakan *software* ini agar hasil perhitungan dapat diperoleh dengan lebih cepat dan mudah.

#### 3.5.2. Metoda Penyajian Data

Dalam penelitian ini, data yang telah dikumpulkan akan disajikan dalam bentuk tabel dan gambar. Dengan menggunakan tabel dan gambar, diharapkan

dapat mempermudah dalam menganalisis dan memahami data, sehingga data yang disajikan lebih sistematis.

### **3.5.3. Analisis Statistik Data**

Analisis deskriptif dilakukan dengan cara mengumpulkan, mengolah, menyajikan dan menginterpretasi data sehingga diperoleh gambaran yang jelas mengenai masalah yang dihadapi. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan *Partial Least Square (PLS)*. PLS adalah model persamaan persamaan *Structural Equation Modeling (SEM)* yang berbasis komponen atau varian.

Analisis PLS-SEM biasanya terdiri dari dua sub model yaitu model pengukuran atau sering disebut *outer model* dan model struktural atau sering disebut *inner model*. Model pengukuran menunjukkan bagaimana variabel manifest atau *observed variable* merepresentasi variabel laten untuk diukur. Sedangkan model structural menunjukkan kekuatan estimasi antar variabel laten dan konstruk (Ghozali & Latan, 2015: 7).

#### **3.5.3.1. Model Pengukuran Atau *Outer Model***

Model pengukuran menunjukkan bagaimana variabel manifest atau *observed variable* merepresentasi variabel laten untuk diukur (Ghozali & Latan, 2015: 7). Rangkaian uji dalam model pengukuran atau *outer model* adalah uji validitas dan uji reliabilitas.

##### **1. Uji Validitas**

Uji validitas dengan program *SmartPLS 3.0* dapat dilihat dari nilai *loading factor* untuk tiap indikator konstruk. Syarat yang biasanya digunakan untuk menilai validitas yaitu nilai *loading factor* harus lebih dari 0,70. Lebih lanjut, validitas *discriminant* berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur-pengukur (*manifest variable*) konstruk yang berbeda seharusnya tidak berkorelasi dengan tinggi, cara untuk menguji *discriminant validity* dengan indikator refleksif yaitu dengan melihat nilai *cross loading* untuk setiap variabel harus  $> 0,70$  dan nilainya lebih tinggi dari variabel lainnya (Ghozali & Latan, 2015: 74)

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk membuktikan akurasi, konsistensi, dan ketepatan instrument dalam mengukur konstruk. Dalam PLS-SEM dengan menggunakan program *SmartPLS* 3.0, untuk mengukur reliabilitas suatu konstruk dengan indikator refleksif dapat dilakukan dengan cara menghitung nilai *composite reliability*. Syarat yang biasanya digunakan untuk menilai reliabilitas konstruk yaitu *composite reliability* harus lebih besar dari 0,7 untuk penelitian yang bersifat *confirmatory* dan nilai 0,6 – 0,7 masih dapat diterima untuk penelitian yang bersifat *exploratory* (Ghozali & Latan, 2015: 75).

### 3.5.3.2. Model Struktural Atau *Inner Model*

Model struktural menunjukkan kekuatan estimasi antar variabel laten atau konstruk (Ghozali & Latan, 2015: 7). Rangkaian uji dalam model struktural atau *inner model* adalah menghitung nilai R-Squares dan menghitung nilai signifikansi untuk mengetahui pengaruh antar variabel melalui prosedur *bootstrapping*.

#### 1. Menghitung Nilai R-Squares

Dalam menilai model struktural dengan PLS, dimulai dengan melihat nilai R-Squares untuk setiap variabel laten endogen sebagai kekuatan prediksi dari model struktural. Perubahan nilai R-Squares dapat digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel laten eksogen tertentu terhadap variabel laten endogen apakah mempunyai pengaruh yang substansial (Ghozali & Latan, 2015: 78). Menurut Chin (dalam Ghozali & Latan, 2015: 81) nilai R-Squares 0,67, 0,33, dan 0,19 menunjukkan model kuat, moderat, dan lemah.

#### 2. Menghitung Nilai Signifikansi

Menghitung nilai signifikansi dengan pendekatan *bootstrap* merepresentasi *nonparametric* untuk *precision* dari estimasi PLS. Prosedur *bootstrap* menggunakan seluruh sampel asli untuk melakukan *resampling* kembali. Melalui proses *bootstrapping*, parameter uji T statistik diperoleh untuk memprediksi adanya hubungan kausalitas (Jogiyanto, 2009: 57). Nilai signifikansi yang digunakan adalah t-value 1,65 (*significance level* 10%), 1,96

(*significance level* 5%), dan 1,58 (*significance level* 1%) (Ghozali & Latan, 2015: 81).

### **3.5.4. Model Pengujian Hipotesis**

#### **3.5.4.1. Uji Signifikasi**

Uji Signifikasi hipotesis 1 sampai 5 digunakan untuk menunjukkan apakah variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

$H_0: \beta_i = 0$  (variabel bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat)

$H_a: \beta_i \neq 0$  (variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat)

Nilai t statistik akan dibandingkan dengan nilai t tabel pada  $\alpha$  sebesar 5% yaitu 1,96. Kriteria pengambilan keputusan, yaitu:

$H_0$  diterima jika t statistik  $< 1,96$

$H_0$  ditolak jika t statistik  $\geq 1,96$