

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Strategi Penelitian

Strategi yang digunakan untuk penelitian ini adalah strategi asosiatif. Strategi asosiatif adalah suatu metoda dalam meneliti suatu objek yang tujuannya untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Dalam penelitian ini, peneliti ingin mengidentifikasi adanya pengaruh diferensiasi jasa dan customer value yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan di PT Atlantic Container Lini di Jakarta.

3.2. Populasi dan Sampel

3.2.1. Populasi Penelitian

Populasi adalah keseluruhan objek dalam penelitian. Oleh karena itu apabila ditemukan seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitian yang dilakukan merupakan penelitian populasi (Arikunto, 2013). Populasi dalam wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah semua pelanggan tetap pada PT. Atlantic Container Line dengan pelanggan yang tidak dapat dipastikan jumlahnya dikarenakan jumlah pelanggan yang terus meningkat.

3.2.2. Sampel Penelitian

Sample adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Penelitian ini menggunakan *Purposive Sampling*, artinya karakteristik responden telah ditentukan oleh peneliti (Sugiyono, 2017). Dalam menentukan sample ada pertimbangan kriteria tertentu, yaitu sampel haruslah pelanggan tetap baik perusahaan maupun perseorangan yang menggunakan produk PT. Atlantic Container Lini. Teknik pengambilan sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling*

yang artinya teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu konsumen yang secara kebetulan/incidental tertentu yang menggunakan jasa secara berulang-ulang pada PT Atlantic Container Lini . Dikarenakan jumlah populasinya tidak diketahui secara pasti maka untuk mengetahui sampel yaitu menggunakan teknik sampling tidak terhingga Arikunto (2013:49) :

$$n = \frac{Z^2}{4(MOE)^2}$$

$$n = \frac{1,96^2}{4(0,1)^2}$$

$$n = 96,04$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

Z = Tingkat keyakinan yang dibutuhkan dalam penentuan sampel 95%

Moe = margin of error, yaitu tingkat kesalahan maksimum yang didapat ditoleransi, ditentukan (10%)

Berdasarkan perhitungan diatas, maka diperoleh jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 96,04 Namun penelitian menggenapkan sampel penelitian menjadi 100 reponden (pelanggan), dimana semakin besar sampel (makin besar nilai n = banyaknya elemen sampel) akan memberikan hasil yang lebih akurat.

3.3. Metode Pengumpulan Data

Data dan informasi dikumpulkan secara primer dan sekunder untuk disusun dan dianalisa sebagai berikut:

A. Data Primer

1. Penelitian Lapangan.

Penelitian lapangan dilakukan untuk mendapatkan data-data dan informasi secara langsung dari responden.

2. Kuesioner.

Kuesioner yaitu disusun dalam bentuk pernyataan tertulis dan kemudian disebar, namun penyebaran kuesioner tersebut bukan bertujuan untuk menguji kemampuan responden, akan tetapi hanya menggali informasi yang dibutuhkan dalam penelitian.

B. Data Sekunder

Penelitian ini dilakukan dengan cara membaca literatur buku yang berhubungan dengan masalah yang akan dibahas untuk mendapatkan teori dan definisi yang dipergunakan dalam penelitian ini.

3.4. Operasional Variabel

3.4.1 Definisi Variabel

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017). Sesuai dengan judul penelitian maka penulis mengelompokkan variabel yang digunakan sebagai berikut :

a. Variabel Eksogen

Variabel-variabel eksogen dalam suatu model jalur ialah semua variabel yang tidak ada penyebab-penyebab eksplisitnya atau dalam diagram tidak ada anak-anak panah yang menuju kearahnya, selain pada bagian kesalahan pengukuran. Jika antara variabel eksogen dikorelasikan maka korelasi tersebut ditunjukkan dengan anak panah berkepala dua yang menghubungkan variabel tersebut.

b. Variabel Endogen

Merupakan variabel yang mempunyai anak panah-anak panah menuju kearah variabel tersebut. Variabel yang termasuk didalamnya mencakup semua variabel perantara yang tergantung. Variabel perantara endogenus mempunyai anak panah yang menuju ke arahnya dan dari arah variabel tersebut dalam suatu model diagram jalur. Adapun variabel tergantung hanya mempunyai anak panah menuju kearahnya.

Berikut disajikan rekapitulasi operasional variable:

Tabel 3.1
Variabel, Indikator dan Instrumen Penelitian Diferensiasi Jasa

Variabel	Indikator	Sub Indikator	No	Kode
Difrensiasi Jasa	Kemudahan Pemesanan	Kemudahan Pemesanan	1	K1
	Pengiriman	Ketepatan Pengiriman Kecepatan Pengiriman	2	P1
Philip Kottler & Kevin Keller (2009:385)	Pelatihan Pelanggan	Memberikan penjelasan tentang jasa	3	PP1
	Konsultasi Pelanggan	Memberikan Konsultasi	4	KP1

Variabel, Indikator dan Instrumen Penelitian Customer Value

Lanjutan tabel 3.1

Variabel	Indikator	Sub Indikator	No	Kode
Customer Value	Nilai Kinerja produk	Kelengkapan pelayanan	1	NK1
		Fungsi produksi jasa yang diberikan	2	NK2
	Nilai Pelayanan	Kenyamanan pelayanan	3	NP1
		Responsivitas staff	4	NP2
Sweeney dan Soutar dalam Tjiptono (2011)	Nilai Emosional	Kesenangan menggunakan jasa	5	NE1
		Kedekatan staff dengan pelanggan	6	NE2
	Biaya	Biaya yang sesuai dengan pelayanan yang diberikan	7	B1
		Diskon harga	8	B2

Variabel, Indikator dan Instrumen Penelitian Kepuasan Pelanggan

Lanjutan tabel 3.1

Variabel	Indikator	Sub Indikator	No	Kode
<i>Daryan & Ismato (2014)</i>	Kualitas Pelayanan	Pelanggan yang puas dengan pelayanan jasa	1	KPP1
		Pelanggan yang percaya bahwa kualitas pelayanan jasa adalah yang terbaik	2	KPP2
	Harga	Pelanggan merasa harga jasa relatif terjangkau	3	H1
		Pelanggan yakin harga jasa yang diberikan lebih murah dibanding perusahaan lain	4	H2
	Emotional value	Rasa percaya diri dengan menggunakan jasa tersebut	5	EV1
		Rasa Bangga dengan menggunakan jasa tersebut	6	EV2

Variabel, Indikator dan Instrumen Penelitian Loyalitas Pelanggan

Lanjutan tabel 3.1

Variabel	Indikator	Sub Indikator	No	Kode
Loyalitas Pelanggan	Repurchase	Menggunakan jasa kembali	1	R1
		Menggunakan berbagai jasa lain yang tersedia	2	R2
<i>Kotler & Keller (2012)</i>	Referral	Merekomendasikan layanan perusahaan	3	RR1
	Retention	Salah satu perusahaan pilihan Anda	4	RRR1

3.4.2. Pengukuran Variabel

Data primer yang diperoleh dari hasil jawaban kuesioner kemudian diukur dengan menggunakan metode skala *Likert*. Menurut Sugiyono (2012), Variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban dari setiap item *instrument* yang menggunakan skala *Likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Masing-masing jawaban diberikan skor pada setiap pernyataan atau pertanyaan dari 1 sampai 5, *alternative* jawaban tersebut adalah sebagai berikut :

Tabel 3.2. Skala Likert untuk Instrument Penelitian

Pilihan Jawaban	Bobot Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Sugiyono (2012)

3.5. Metode Pengelohan Data

Dalam penelitian ini pengolahan data menggunakan Path Analysis (Analisis Jalur) dengan metode *Partial Least Square* menggunakan WarpPLS 6.0. Menurut Jogiyanto dan Abdillah (2009) *Partial Least Square* (PLS) adalah : Analisis persamaan struktural atau *Structural Equation Modelling* (SEM) berbasis varian yang secara simultan dapat melakukan pengujian model pengukuran sekaligus pengujian model struktural. Model pengukuran digunakan untuk uji validitas dan reabilitas, sedangkan model struktural digunakan untuk uji kausalitas (pengujian hipotesis dengan model prediksi). Selanjutnya Jogiyanto dan Abdillah(2009) menyatakan analisis *Partial Least Squares* (PLS) adalah

teknik statistika multivarian yang melakukan perbandingan antara variabel dependen berganda dan variabel independen berganda. PLS merupakan salah satu metode statistika SEM berbasis varian yang didesain untuk menyelesaikan regresi berganda ketika terjadi permasalahan spesifik pada data. Lebih lanjut, Ghozali (2006) dalam Kalnadi (2013) menjelaskan bahwa PLS adalah metode analisis yang bersifat *soft modeling* karena tidak mengasumsikan data harus dengan pengukuran skala tertentu, yang berarti jumlah sampel dapat kecil (dibawah 100 sampel). Perbedaan mendasar PLS yang merupakan SEM berbasis varian dengan LISREL atau AMOS yang berbasis kovarian adalah tujuan penggunaannya.

3.5.1. Metode Pengolahan Data

Teknik pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan analisis jalur (*path analysis*) yang merupakan teknik analisis statistic yang digunakan dalam penelitian kuantitatif. Analisis jalur path merupakan bentuk terapan dari analisis multiregrasi yang membantu memudahkan pengujian hipotesis hubungan-hubungan antar variable yang cukup rumit. Dalam analisis jalur, korelasi antar variable dihubungkan dengan parameter dari model yang dinyatakan dengan diagram jalur (Ghozali, 2014).

Adapun analisis pada PLS dilakukan dengan tiga tahap diantaranya :

1. Analisa Outer Model
2. Analisa Inner Model
3. Pengujian Hipotesis

1. Analisa Outer Model

Dilakukan untuk memastikan bahwa alat ukur yang digunakan layak untuk dijadikan pengukuran (valid dan reliabel). Analisa outer model untuk indikator reflektif dapat di uji melalui beberapa indikator :

a. *Convergent validity*

Nilai convergent validity adalah nilai loading faktor pada variabel laten dengan indikator-indikatornya. *Convergent validity* menunjukkan tingkatan sejauh mana hasil pengukuran suatu konsep berkorelasi dengan hasil pengukuran konsep lain yang secara teoritis harus berkorelasi positif (Bambang dan Lina, 2005). Terdapat dua kriteria untuk menilai outer model

yang memenuhi syarat validitas konvergen untuk konstruk reflektif yaitu : (1) Loading harus di atas 0,70 dan (2) Nilai p signifikan yaitu $p < 0,05$. (Mahfud dan Dwi, 2013). Dengan syarat tersebut, pengukuran konstruk yang diteliti dianggap telah memenuhi syarat validitas konvergen. Sedangkan menurut Sofyan dan Heri (2011), nilai loading faktor di atas 0,7 dapat dikatakan ideal, artinya bahwa indikator dikatakan valid sebagai indikator yang mengukur konstruk. Meskipun demikian, nilai standarized loading factor yang di atas 0,5 dapat diterima, sedangkan di bawah 0,5 dikeluarkan dari model.

b. *Composite Reliability*

Penilaian dari *composite reliability* ini dilakukan dengan melihat output dari *latent variable reliability* dan *cronbach's alpha*. Mahfud dan Dwi (2013), menyatakan *composite reliability* dan *cronbach's alpha* harus di atas 0,7 agar dapat dinyatakan reliabel. Sedangkan Hartono (2014) menyatakan suatu instrumen reliabel apabila memiliki nilai *cronbach's alpha* $> 0,6$ dan nilai *composite reliability* $> 0,7$.

2. Analisa Inner Model

Analisa inner model dikenal juga sebagai analisa struktural model, yang dilakukan untuk memastikan bahwa model struktural yang dibangun robust dan akurat. Evaluasi inner model dapat dilihat dari beberapa indikator yang meliputi:

a) Uji kecocokan model (model fit)

Uji model fit ini digunakan untuk mengetahui suatu model memiliki kecocokan dengan data. Pada uji kecocokan model terdapat 3 indeks pengujian, yaitu *average path coefficient* (APC), *Average R—Squared* (ARS) $P\text{-Value} < 0.001$ dan *Average Varians Factor* (AVIF). APC dan ARS diterima dengan syarat $P\text{-Value} < 0.05$ dan AVIF < 5 , GOF small ≥ 0.1 , medium ≥ 0.25 , large ≥ 0.36 (Ghozali, 2014).

b) Koefisien determinasi (R^2)

Digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen mempengaruhi variabel dependen

c) *Q-Square Coefficient*

Adalah *sum of squares of observation*. Nilai Q^2 di atas nol memberikan bukti bahwa model memiliki prediktif yang *relevance*. Sedangkan nilai Q^2 di bawah nol mengindikasikan model kurang memiliki prediktif *relevance* (Ghozali, 2014).

3. Pengujian Hipotesis

Setelah melakukan berbagai evaluasi, baik *outer model* maupun *inner model* maka selanjutnya adalah melakukan pengujian hipotesis. Uji hipotesis digunakan untuk menjelaskan arah hubungan antara variabel independen dan variabel dependennya. Pengujian ini dilakukan dengan cara analisis jalur (*path analysis*) atas model yang telah dibuat. Hasil korelasi antar konstruk diukur dengan melihat *path coefficients* dan tingkat signifikansinya yang kemudian dibandingkan dengan hipotesis penelitian. Untuk melihat hasil uji hipotesis secara simultan atau secara bersama-sama dapat dilihat nilai path koefisien dan p-values dalam total effects hasil dari pengolahan data variabel secara simultan.

Suatu hipotesis dapat diterima atau harus ditolak secara statistik dapat dihitung melalui tingkat signifikansinya. Tingkat signifikansi yang dipakai dalam penelitian ini adalah sebesar 5%. Apabila tingkat signifikansi yang dipilih sebesar 5% maka tingkat signifikansi atau tingkat kepercayaan 0,05 untuk menolak suatu hipotesis. Dalam penelitian ini ada kemungkinan mengambil keputusan yang salah sebesar 5% dan kemungkinan mengambil keputusan yang benar sebesar 95% (Abdurrahman, 2011). Berikut ini yang digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan yaitu : $P\text{-Value} > 0,05$; maka hipotesis null ditolak. $P\text{-Value} < 0,05$; maka hipotesis null diterima.

$P\text{-Value}$: *probability value* (nilai probabilitas atau nilai peluang) atau nilai yang menunjukkan peluang sebuah data untuk digeneralisasikan dalam populasi yaitu keputusan yang salah sebesar 5% dan kemungkinan mengambil keputusan yang benar sebesar 95%.