

BAB III

PROSEDUR PENELITIAN

3.1. Objek dan Waktu Penelitian

Untuk memperoleh hasil penelitian sesuai dengan yang diharapkan, peneliti telah menyusun prosedur penelitian dengan sistematis, yaitu sebagai berikut :

Penelitian ini dilakukan di PT. Dwipa Manunggal Kontena, yaitu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa ekspor impor dan pergudangan. Berlokasi di Jl. Sulawesi No. 1 Jakarta Utara. Sedangkan penelitian ini dilaksanakan selama kurang lebih 3 bulan, terhitung dari bulan Juni 2015 sampai dengan bulan Agustus 2015.

3.2. Strategi dan Metode Penelitian

3.2.1. Strategi Penelitian

Eysenck (2010) Strategi penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah strategi asosiatif yang menerangkan adanya hubungan antara tingkat pelayanan dan kualitas produk dengan kepuasan pelanggan. Atau dengan kata lain mengetahui seberapa kuat hubungan antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y).

3.2.1. Metode Penelitian

Metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian survey yang menitikberatkan pada analisis kuantitatif. Penelitian survey merupakan penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan datanya. Sugiyono (2010)

Metode penelitian survey adalah metode yang paling banyak digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan yaitu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Sugiyono (2010). Ada beberapa indikator yang dapat diukur dalam mengukur kepuasan pelanggan diantaranya adalah tampilan fisik (*tangible*), kemampuan mewujudkan janji (*realibility*), ketanggapan dalam memberikan layanan (*responsive*), dan kemampuan memahami kebutuhan pelanggan (*emphaty*). Beberapa indikator tersebut diatas dijabarkan dalam bentuk indikator-indikator yang dapat disusun dalam pembuatan pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner. Tjiptono (2011)

3.3. Populasi dan Sampel Penelitian

3.3.1. Populasi Penelitian

Menurut Malholtra (2010:364) “Populasi adalah gabungan elemen, yang memiliki serangkaian karakteristik serupa, yang mencakup semesta untuk kepentingan masalah riset pemasaran”.

Populasi merupakan himpunan yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Malholtra (2010:364) Populasi dalam penelitian ini adalah transaksi penjualan dalam 3 tahun terakhir (2012-2014).

3.3.2. Sampel Penelitian

Metoda pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah non probability sampling dengan teknik *Purposive Sampling*. *Purposive sampling* yaitu pengambilan sampel dipilih berdasarkan adanya pertimbangan tertentu. Adapun pertimbangan yang dilakukan adalah perusahaan yang menggunakan jasa dalam 3 tahun terakhir (2012-2014). Adapun sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 180 perusahaan, dengan menggunakan rumus slovin yaitu : Umar (2011)

$$n = \frac{N}{1 + N e^2} \dots\dots\dots (3.1)$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Taraf Kesalahan = 10%

Maka jumlah sampel yang diperoleh adalah :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \dots\dots\dots (3.1)$$

$$n = \frac{180 \text{ perusahaan}}{1 + 180(0,10)^2}$$

$$n = 64,285 = 65 \text{ perusahaan (dibulatkan)}$$

Berdasarkan penentuan sampel di atas, maka sampel dalam penelitian ini adalah 65 perusahaan, sehingga lembar pernyataan kuesioner dibagikan kepada responden sebanyak 65 perusahaan.

3.4. Unit Analisis Data

Berdasarkan judul penelitian yaitu “Hubungan Antara Tingkat Pelayanan dan Kualitas Produk Dengan Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Jasa Ekspor Impor dan Pergudangan pada PT. Dwipa Manunggal Kontena”.

Maka subjek dalam penelitian ini adalah perusahaan yang menggunakan jasa dari PT. Dwipa Manunggal Kontena, sedangkan keputusan penggunaan jasa sebagai objeknya.

3.4.1. Metode Pengumpulan Data

Menurut Gulo (2012:110), pengumpulan data berupa suatu pernyataan (statement) tentang sifat, keadaan, kegiatan tertentu dan sejenisnya. Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode pengumpulan data dengan cara data kuesioner. Guna mendapatkan keakuratan dalam penelitian ini, peneliti memperoleh data dari hasil sebaran kuesioner yang

diisi oleh konsumen PT. Dwipa Manunggal Kontena. Data yang digunakan adalah data primer :

1. Riset Pustaka

Riset pustaka dilakukan berdasarkan buku yang berhubungan dengan masalah yang akan dibahas untuk mendapatkan teori dari definisi yang akan dipergunakan dalam penelitian .

2. Riset Lapangan

Penelitian lapangan adalah penelitian yang dilakukan untuk mendapatkan data secara langsung dari perusahaan yang menjadi objek penelitian, melalui cara-cara sebagai berikut:

- a. Observasi, yaitu pengumpulan data dengan metode ini dilakukan dengan metode ini dilakukan dengan cara pengamatan langsung terhadap objek penelitian yang menjadi sumber data.
- b. Kuesioner, yaitu dengan cara memberi seperangkat pertanyaan yang ditujukan kepada 65 perusahaan yang sudah dijadikan sampel dalam penelitian ini.

3.4.2. Instrumen Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan tiga variabel independen yaitu Tingkat Pelayanan (X_1), Kualitas Produk (X_2), terhadap kepuasan pelanggan (Y). Instrument penelitian ini akan diukur dengan menggunakan skala likert, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang kejadian tertentu. Instrumen pengumpulan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuesioner.

Dalam kuesioner tersebut terdapat pertanyaan mengenai data diri responden dari indikator tiap-tiap variabel yang akan digunakan pada pertanyaan dalam kuesioner dibuat dengan menggunakan skala likert (1-4) yang mempunyai 4 tingkat prefensi jawaban masing-masing mempunyai skor 1-4 dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3.1. Skala Likert untuk Instrumen Penelitian

No	Pertanyaan	Kode	Bobot Nilai
1	Sangat Setuju	SS	4
2	Setuju	S	3
3	Tidak Setuju	TS	2
4	Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber : Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis* (2010)

Tabel 3.2 Variabel, indikator penelitian dan sub

	Variabel	Indikator	Sub Indikator
	Tingkat Pelayanan	<i>Tangibles</i> (berwujud)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penampilan karyawan bersih, rapi dan menarik 2. Kesopanan dan keramahan karyawan
		<i>Realibility</i> (dapat dipercaya)	<ol style="list-style-type: none"> 3. Kecepatan pemrosesan dokumen 4. Respon karyawan dalam mengatasi keluhan konsumen
		<i>Emphaty</i> (Empati)	<ol style="list-style-type: none"> 5. Ketelitian karyawan dalam pemrosesan dokumen 6. Informasi prosedur ekspor dan impor mudah dimengerti
	Kualitas Produk	Kelayakan Produk	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kelaikan armada pengiriman tidak bermasalah 2. Peralatan di kantor petikemas memadai 3. Jaminan keamanan dan penumpukan barang di terminal kargo
		Keunggulan produk	<ol style="list-style-type: none"> 4. Pengiriman barang tepat waktu 5. Jaminan keamanan saat

			pengiriman 6. Kelengkapan dan kebersihan fasilitas
	Kepuasan pelanggan	Nilai Jasa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menjamin keutuhan barang saat pengiriman 2. Memiliki pengalaman kerja dalam pengaturan petikemas 3. karyawan memberikan pelayanan jasa yang memuaskan 4. Secara keseluruhan memuaskan dari segi pelayanan maupun peralatan yang digunakan
		Waktu	<ol style="list-style-type: none"> 5. Memberikan informasi jasa secara berkala 6. Membantu klaim asuransi 1x24 jam

Sumber : Soetjipto (dalam Yamit, 2009), (Zeithalm, 2008 dalam Kotler, 2009), (Schiffman & Kanuk, 2010), Philip Kotler (2009)

3.4.3. Metode Analisis Data

Analisis data disebut juga pengolahan data dan penafsiran data. Analisis data adalah rangkaian kegiatan penelaahan, pengelompokan, sistematisasi, penafsiran dan verifikasi data agar sebuah fenomena memiliki nilai sosial, akademis dan ilmiah. Tujuan analisa menurut Sofian Effendi dalam bukunya Metode Penelitian Survei (2010:231) adalah menyederhanakan data dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasi.

Tujuan analisis data kuantitatif yaitu analisis data dimaksudkan untuk memahami apa yang terdapat di balik semua data tersebut, mengelompokannya, meringkasnya menjadi suatu yang kompak dan mudah dimengerti, serta menemukan pola umum yang timbul dari data tersebut. Sofian Effendi (2010:231) Ada perbedaan analisa data dalam penelitian kuantitatif dan kualitatif.

Dalam penelitian kuantitatif, analisa data yang dilakukan secara kronologis setelah data selesai dikumpulkan semua dan biasanya diolah dan dianalisis dengan

secara komputerisasi berdasarkan metode analisis data yang telah ditetapkan dalam desain penelitian. Sofian Effendi (2010:231) Dalam proses menganalisa data seringkali menggunakan statistika karena memang salah satu fungsi statistika adalah menyederhanakan data. Sofian Effendi (2010:231) Setelah data dianalisa dan diperoleh informasi yang lebih sederhana, hasil analisa terus harus diinterpretasi untuk mencari makna yang lebih luas dan implikasi hasil-hasil analisa. Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah datadari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Sofian Effendi (2010:231)

Langkah-langkah analisis yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

3.4.3.1. Uji Instrumen Penelitian/Uji Kualitas Data

Langkah pertama dalam analisis yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah pengukuran dan pengujian suatu kuesioner. Suatu kuesioner atau hipotesis sangat bergantung pada kualitas data yang dipakai dalam pengujian tersebut. Sugiyono (2009)

Data penelitian tidak akan berguna jika instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian tidak memiliki *reliability* (tingkat keandalan) dan *validity* (tingkat kesahihan) yang tinggi. Pengujian dan pengukuran tersebut masing-masing menunjukkan konsistensi dan akurasi data yang dikumpulkan. Sugiyono (2010).

a. Uji Validitas Instrumen atau Kesalahan

Uji validitas adalah suatu alat ukur dikatakan valid apabila tingkat ketelitian dan ketetapan pengukurannya dapat diandalkan, dengan demikian kevaliditasan sangat berkaitan dengan ketetapan hasil pengukuran. Selanjutnya instrumen penelitian yang telah dibuat disebarkepada65 orang konsumen. Kemudian data yang diperoleh, ditabulasikan dan dilakukan analisis faktor dengan metode korelasi

sederhana, yaitu dengan cara mengkorelasikan antara skor faktor dengan skor total. Instrumen pertanyaan dikatakan valid apabila mempunyai hasil korelasi yang besarnya lebih dari 0,30. Sugiyono (2010)

b. Uji Reliabilitas Instrumen atau Keandalan

Menurut Priyatno (2010) Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang.

Uji reliabilitas adalah pengujian yang dilakukan untuk menguji reliabilitas suatu instrumen penelitian, agar instrumen dapat digunakan dengan teknik belah dua (*split half*) yang dilakukan dengan uji *Alpha Cronbach* sebagai berikut: Imam Ghozali (2010)

$$r = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Dimana :

r = koefisien reliabilitas instrumen (cronbach alpha)

k = banyaknya butir pernyataan atau banyaknya soal

$\sum \sigma_b^2$ = total varians butir

σ_t^2 = total varians

Instrumen memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi jika nilai koefisien yang diperoleh $> 0,60$ (Imam Ghozali : 2010). Interpretasi reliabilitas diukur menggunakan pertimbangan sebagai berikut, jika nilai alpha $> 0,7$ artinya reliabilitas mencukupi (*sufficient reliability*) sementara jika alpha $> 0,80$ ini mensugestikan seluruh item reliabel dan seluruh tes secara konsisten secara internal karena memiliki reliabilitas yang kuat.

3.4.4. Pengolahan Data

Pengelolaan data dalam penelitian ini menggunakan SPSS (*Statistical Program for Social Sciences*) dan manual. Hal ini dilakukan agar dalam memperoleh data statistik dapat lebih cepat dan tepat.

3.4.5. Penyajian Data

Data yang telah diperoleh akan disajikan dalam bentuk tabel untuk mempermudah dalam menganalisis data dan memahami data sehingga lebih sistematis.

3.4.6. Analisis Statistik Data

Analisis statistik dimaksudkan untuk melakukan perhitungan data yang telah disajikan dalam menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis penelitian. Metode analisis statistik penelitian dipilih dan disesuaikan dengan tujuan penelitian yaitu dengan menggunakan uji normalitas, analisis korelasi ganda dan pengujian hipotesis yang digunakan parsial

1. Analisis Korelasi Ganda

Penelitian ini menggunakan korelasi ganda (*multiple correlation*) merupakan angka yang menunjukkan arah dan kuat hubungan antara dua variabel secara bersama-sama atau lebih dengan variabel yang lain. Korelasi ganda merupakan hubungan secara bersama-sama antara variabel X_1 (Tingkat Pelayanan), X_2 (Kualitas Produk), Y (Kepuasan Pelanggan)

Analisis koefisien korelasi berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara tingkat pelayanan dan kualitas produk dengan kepuasan pelanggan secara simultan.

Rumus korelasi ganda ditunjukkan pada rumus berikut: Sugiyono (2009)

$$R_{yX_1X_2X_3} = \sqrt{\frac{r_{yx1}^2 + r_{yx2}^2 + r_{yx3}^2 - 2r_{yx1}r_{yx2}r_{yx3}r_{x1x2x3}}{1 - r_{x1x2x3}^2}}$$

Keterangan :

$R_{yx_1x_2x_3}$ = koefisien korelasi ganda antara variabel x_1 , x_2 , dan x_3

r_{yx_1} = koefisien korelasi x_1 terhadap Y

r_{yx_2} = koefisien korelasi x_2 terhadap Y

r_{yx_3} = koefisien korelasi x_3 terhadap Y

$r_{x_1x_2x_3}$ = koefisien korelasi x_1, x_2, x_3 terhadap Y

Dengan :

$$r_{yx_1} = \frac{n \sum X_1 Y - (\sum X_1)(\sum Y)}{\sqrt{(n \sum Y^2 - (\sum Y)^2)(n \sum X_1^2 - (\sum X_1)^2)}}$$

$$r_{yx_2} = \frac{n \sum X_2 Y - (\sum X_2)(\sum Y)}{\sqrt{(n \sum Y^2 - (\sum Y)^2)(n \sum X_2^2 - (\sum X_2)^2)}}$$

$$r_{yx_3} = \frac{n \sum X_3 Y - (\sum X_3)(\sum Y)}{\sqrt{(n \sum Y^2 - (\sum Y)^2)(n \sum X_3^2 - (\sum X_3)^2)}}$$

$$r_{12} = \frac{n \sum X_1 X_2 X_3 - (\sum X_1)(\sum X_2)(\sum X_3)}{\sqrt{(n \sum X_1^2 - (\sum X_1)^2)(n \sum X_2^2 - (\sum X_2)^2)(n \sum X_3^2 - (\sum X_3)^2)}}$$

Untuk dapat memberikan penafsiran terhadap koefisien korelasi yang ditemukan tersebut besar atau kecil, maka dapat berpedoman pada ketentuan yang tertera pada table dibawah ini: Tabel Pedoman untuk memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi.

Interval	Tingkat
Koefisien	Hubungan

0,00-0,199	Sangat rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono (2010)

2. Pengujian hipotesis

Dalam penelitian ini penulis menggunakan uji hipotesis asosiatif. Hipotesis asosiatif merupakan dugaan adanya hubungan antar variabel dalam populasi, melalui data hubungan variabel dan sampel.

Maka model statistik hipotesanya:

H_0 : 1. $\rho_{X_1 \rightarrow y} = 0$ artinya tidak ada hubungan antara X_1 dengan Y

H_0 : 2. $\rho_{X_2 \rightarrow y} = 0$ artinya tidak ada hubungan antara X_2 dengan Y

H_0 : 3. $\rho_{X_3 \rightarrow y} = 0$ artinya tidak ada hubungan antara X_3 dengan Y

H_0 : 4. $\rho_{X_1, X_2, X_3 \rightarrow y} = 0$ artinya tidak ada hubungan antara X_1, X_2, X_3 , dengan Y