

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis, Sifat, dan Lokasi Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian *field research* atau dimana dalam hal ini penelitian langsung terjun kelapangan untuk memperoleh data dan informasi yang berkenaan dengan permasalahan yang akan diteliti.

Sifat dari penelitian ini menggunakan analisis yang dilakukan secara kuantitatif. Kuantitatif adalah metode yang digunakan untuk menyajikan hasil dan penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik (Sugiyono, 2014, hal. 7).

Penelitian ini mengambil lokasi di Jl. Bina Karya Gg. Damai No. 26 RT. 62 RW. 04, Komplek Sim pang Jagung Pelambuan, Banjarmasin Barat.

#### **B. Populasi dan Sampel Penelitian**

##### **1. Populasi Penelitian**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Dalam metode penelitian kata populasi amat populer, digunakan untuk menyebutkan serumpun ataupun sekelompok objek yang menjadi sasaran penelitian

(Bungin, 2006, hal. 141). Populasi dalam penelitian ini berjumlah 20 konsumen pada Ekspedisi Muatan Kapal Laut CV. Samudera Anugerah Perdana Banjarmasin.

## 2. Sampel Penelitian

Sampel (contoh) ialah sebagian dari populasi yang diambil dengan menggunakan teknik tertentu yang disebut dengan teknik sampling (Usman, 1995, hal. 182). Teknik *sampling* merupakan teknik pengambilan sampel. Untuk teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampel jenuh yang merupakan bagian dari *nonprobability sampling*. Sampel jenuh adalah teknik penentuan sampel dimana seluruh populasi dipilih menjadi sampel. Teknik ini sering digunakan jika jumlah populasi relatif kecil (Sarjono & Julianita, 2011, hal. 29).

## C. Data dan Sumber Data

### 1. Data

Data yang digali dalam penelitian ini meliputi data pokok (primer) dan data penunjang (sekunder) :

#### a. Data Pokok (primer)

- 1) Identitas responden yang terdiri dari nama, jenis kelamin, pekerjaan, dan pendapatan.
- 2) Data mengenai kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan konsumen, meliputi : keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati, dan berwujud.

### 2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah data yang didapat dengan mengumpulkan langsung dari responden melalui teknik pengumpulan data (kuesioner). Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data penelitian adalah

konsumen pengguna jasa Ekspedisi Muatan Kapal Laut PT. Samudera Anugerah Perdana Banjarmasin. berdasarkan data yang peneliti dapatkan bahwa jumlah konsumen dari Juli 2018 sampai Juli 2019 sebanyak 20 konsumen.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data adalah suatu prosedur atau cara yang digunakan untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam penyusunan penelitian. Untuk memperkuat data yang diperoleh maka perlu adanya proses pengumpulan data, hal-hal yang akan dilakukan adalah kuesioner (angket) dan dokumentasi. Kuesioner yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menyerahkan atau mengirimkan daftar pertanyaan yang diisi sendiri oleh responden (Muhaimin, 2010, hal. 91). Dalam kuesioner variabel yang diukur adalah kepuasan konsumen pada Ekspedisi Muatan Kapal Laut PT. Samudera Anugerah Perdana Banjarmasin. Dalam penelitian ini kuesioner diisi oleh konsumen PT. Samudera Anugerah Perdana Banjarmasin. Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data dengan menelaah informasi dokumen yang diperlukan dalam penelitian.

#### **E. Variabel Penelitian**

Dalam penelitian ini terdapat data variabel yaitu variabel bebas dan variabel terikat (dependen). *“The independent variable in an experimental is called the dependent variable of the outcome variable”* (Bulman, 2007, hal. 14). *“Variabel independen dalam studi eksposal adalah variabel yang disebut juga variabel penjelas. Variabel yang dihasilkan disebut variabel dependen dari variabel hasil”*. Dengan pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan konsumen Ekspedisi Muatan Kapal Laut PT. Samudera Anugerah Perdana Banjarmasin antara lain :

1. Variabel bebas (independen) yaitu kualitas pelayanan jasa.
2. Variabel terikat (dependen) yaitu kepuasan konsumen.

## F. Desain Pengukuran

Dalam penelitian ini penulis membuat kuesioner dan menggunakan skala likert. Skala likert adalah skala yang didasarkan pada penjumlahan sikap responden dalam merespon pernyataan berkaitan dengan indikator-indikator suatu konsep atau variabel yang sedang diukur (Abdullah, 2015, hal. 183). Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode skala likert yang memiliki lima opsi sebagai jawaban sebagai berikut :

1. SS (Sangat Setuju) :Diberi skor 5
2. S (Setuju) :Diberi skor 4
3. N (Netral) :Diberi skor 3
4. TS (Tidak Setuju) :Diberi skor 2
5. STS ( Sangat Tidak Setuju) :Diberi skor 1

Menurut Husein Umar “dalam kuesioner penempatan pilihan kategori “netral” atau “ragu-ragu” tidak perlu dipakai selama responden tidak memberikan jawaban” (Umar, 2010, hal. 160)

**Tabel 3.1 Data skala pengukuran**

Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
X (Kualitas Pelayanan)	1. Daya Tanggap	Likert
	2. Kehandalan	Likert
	3. Jaminan	Likert
	4. Empati	Likert
	5. Bukti Fisik	Likert
Y (Kepuasan Konsumen)	1. Kebutuhan dan Keinginan	Likert
	2. Pengalaman Masa Lalu (Terdahulu)	Likert

	3. Pengalaman dari teman-teman	Likert
--	--------------------------------	--------

Sumber : Rambat Lupiyondi, A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2006) h. 178

Donni Juni Priansa, S. Pd., S.E., M.M., QWP, *Prilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, (Bandung: Alfabeta, 2017) h.56

### **G. Teknik Pengolahan data**

Pengolahan data secara kuantitatif yang diperoleh dari hasil pengisian kuesioner responden. Kuesioner inilah yang digunakan peneliti sebagai instrumen penelitian. Setelah data terkumpul, maka selanjutnya dilakukan pengolahan data dengan tahapan sebagai berikut:

1. *Editting*, adalah kegiatan yang dilaksanakan setelah peneliti selesai menghimpun data di lapangan.
2. *Koding*, yaitu data yang telah diedit tersebut diberi identitas sehingga memiliki arti tertentu pada saat analisis.
3. Tabulasi data, yaitu memasukkan data pada tabel-tabel tertentu dan mengatur angka-angka serta menghitungny (Bungin, 2006, hal. 119).

### **H. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan validitasi, uji reliabilitas, dan uji regresi linier sederhana.

1. Uji Validitasi dan Uji Reliabilitas

Data mempunyai kedudukan yang sangat penting dalam penelitian, sebab data merupakan gambaran variabel yang diteliti dan digunakan sebagai alat untuk menguji hipotesis yang digunakan oleh sebab itu data yang dikumpulkan dalam suatu penelitian menggunakan instrumen. Instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data haruslah valid dan reliabel. Suatu instrumen dikatakan valid (sah) apabila pernyataan pada suatu angket mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner.

Sedangkan kuesioner dikatakan reliabel apabila jawaban seseorang terhadap pernyataan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Analisis dimulai dengan menguji validitas terlebih dahulu, setelah itu diikuti uji reliabilitas.

a. Uji Validitas

Validitas adalah untuk menyatakan sejauh mana data yang didapatkan melalui instrumen penelitian (dalam hal ini kuesioner) akan mengukur apa yang ingin diukur (Abdullah, 2015, hal. 256). Validitas dibatasi sebagai tingkat kemampuan suatu alat ukur untuk mengungkapkan sesuatu yang menjadi sasaran pokok pengukuran yang dilakukan alat ukur tersebut. Uji validitas disini dilakukan dengan dua cara mengkorelasikan skor total dianggap sebagai nilai Y. Apabila skor item memiliki korelasi positif yang signifikan berarti item tersebut dapat digunakan sebagai indikator untuk mengukur variabel tersebut.

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan uji validitas *person correlation*.

$$r_{xy} = \frac{N (\sum XY) - (\sum X \cdot \sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan :

$R_{xy}$  = Koefisien korelasi antara masing-masing item

$X$  = Nilai/skor variabel dari masing-masing item (jawaban responden)

$Y$  = Nilai/skor total variabel untuk responden

$N$  = Jumlah responden

#### b. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas adalah istilah yang dipakai untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila alat ukur itu digunakan berulang kali (Abdullah, 2015, hal. 256). Hasil uji reliabilitas dapat mencerminkan dapat dipercaya atau tidaknya suatu instrument penelitian berdasarkan tingkat pemantapan dan ketepatan suatu alat ukur dalam pengertian bahwa hasil pengukuran yang didapatkan merupakan ukuran yang benar dari suatu yang diukur (Supriyadi, 2014, hal. 137).

Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika nilai *Croanbach's alpa*  $> 0,60$  (Sarjono & Julianita, 2011, hal. 45). Formula yang digunakan untuk menguji instrumen dalam penelitian ini adalah koefisien Alfa dari Croanbach (1951) yaitu :

$$r_{11} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma}{\sigma} \right)$$

Jika  $\alpha > 0,60$  maka reliabel (Sujerweni, 2014, hal. 192).

#### 2. Uji Asumsi Klasik

Pengujian ini digunakan untuk melihat apakah model yang diteliti mengalami penyimpangan asumsi klasik atau tidak, maka pengadaaan pemeriksaan terhadap penyimpangan asumsi harus dilakukan :

a. Uji Linieritas

Pengujian linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah data yang kita miliki sesuai dengan garis linier atau tidak. Jadi, peningkatan atau penurunan kuantitas di salah satu variabel akan diikuti secara linier oleh peningkatan atau penurunan kuantitas variabel lainnya.

b. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk melihat apakah model regresi variabel terikat dan variabel bebas, keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah model regresi yang berdistribusi normal.

c. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk membuktikan apakah data yang diperoleh mendukung atau tidak hipotesis yang diajukan. Berikut adalah pengujian terhadap hipotesis yang diajukan :

1) Uji Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana bertujuan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat yang ditampilkan dalam bentuk persamaan regresi. Perhitungan regresi linier sederhana dilakukan dengan menggunakan program SPSS 22 *for windows*.

Analisis ini bertujuan untuk memprediksi nilai dari variabel tergantung apabila nilai variabel bebas mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui arah hubungan (Priyanto, 2011, hal. 25).

2) Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat. Signifikan berarti hubungan yang terjadi dapat berlaku untuk populasi. Pengguna tidak signifikannya



beragam, tergantung keinginan peneliti, yaitu 0,01 (1%) ; 0,05 (5%) dan 0,10 (10%).

Hasil uji F dilihat dalam tabel ANOVA dalam kolom sig. Sebagai contoh, kita menggunakan taraf signifikansi 5% (0,05), jika nilai probabilitas  $< 0,05$ , maka dapat dikatakan terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara variabel terikat.

### 3) Uji T (uji signifikan parsial)

Uji T digunakan untuk menguji secara parsial masing-masing variabel. Hasil uji T dapat dilihat pada tabel *coefficients* pada kolom sig (*significance*). Jika probabilitas nilai T atau signifikansi  $< 0,05$ , maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial. Namun jika probabilitas nilai T atau signifikansi  $> 0,05$ , maka dapat dikatakan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat.