

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian.

Pada dasarnya Penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2014 hal 2) . Segala prosedur aktivitas penelitian yang peneliti lakukan dalam menyusun penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut (Sugiyono, 2014 hal 16), penelitian kuantitatif pada prinsipnya adalah untuk menjawab masalah. Sedangkan metode yang digunakan yaitu desain penelitian kausalitas. Menurut (Sanusi, 2011 hal 14), desain penelitian kausalitas adalah desain penelitian yang disusun untuk meneliti kemungkinan adanya hubungan sebab – akibat ataupun pengaruh antar variabel Dalam penelitian ini umumnya hubungan sebab – akibat sudah dapat diprediksi oleh peneliti, sehingga peneliti dapat menyatakan klarifikasi variabel penyebab, variabel perantara, dan variabel terikat.

3.2. Operasional Variabel.

Menurut Kerlinger dalam (Sugiyono, 2014 hal 38), variabel adalah konstruk (*construct*) atau sifat yang akan dipelajari. Sedangkan menurut (Sugiyono, 2014 hal 38), variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Operasional variabel berguna untuk mengidentifikasi variabel – variabel apa saja yang akan diteliti, variabel apa yang termasuk variabel *independen* dan variabel apa yang termasuk variabel *dependen*. Di dalam penelitian ini terdapat 2 variabel *independen*, yaitu kualitas pelayanan (X1) dan citra perusahaan (X2), serta 1 variabel *dependen*, yaitu kepuasan penumpang pada kapal Batam Jet di Pelabuhan Domestik Sekupang Batam.

3.2.1. Variabel Independen.

Menurut (Sugiyono, 2014 hal 39), variabel *independen* yang dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel *dependen* (terikat). Variabel *independen* juga sering disebut sebagai variabel stimulus, prediktor atau *antecedent*. Di dalam penelitian ini terdapat 2 variabel *independen*, yaitu kualitas pelayanan dan citra perusahaan yang akan mempengaruhi variabel Y, yaitu kepuasan penumpang pada kapal Batam Jet di Pelabuhan Domestik Sekupang.

Tabel 3. 1 Operasional Variabel X

Variabel	Operasional Variabel		
	Indikator	Kategori	Tingkat Pengukuran (Skala)
Kualitas Pelayanan (X1)	1. <i>Assurance</i> 2. <i>Responsiveness</i> 3. <i>Reliability</i> 4. <i>Empathy</i> 5. <i>Tangibles</i>	Sangat Tidak Setuju-Sangat Setuju (1-5)	<i>Likert</i>
Citra Perusahaan (X2)	1. Kesan yang diberikan 2. Sikap 3. Identitas Perusahaan 4. Reputasi perusahaan 5. Kepercayaan masyarakat	Sangat Tidak Setuju-Sangat Setuju (1-5)	<i>Likert</i>

3.2.2. Variabel Dependen.

Variabel *dependen* atau variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2014 hal 39). Penelitian ini memiliki 1 variabel *dependen*, yaitu kepuasan penumpang pada kapal Batam Jet di Pelabuhan Domestik Sekupang dengan operasional variabel sebagai berikut :

Tabel 3. 2 Operasional Variabel Y

Variabel	Operasional Variabel		
	Indikator	Kategori	Tingkat Pengukuran (Skala)
Kepuasan Penumpang (Y)	1. Puas terhadap fasilitas 2. Puas terhadap pelayanan 3. Puas menggunakan produk 4. Puas secara keseluruhan 5. Harapan Penumpang	Sangat Tidak Setuju-Sangat Setuju (1-5)	<i>Likert</i>

3.3. Populasi dan Sampel.

3.3.1. Populasi.

Menurut (Sugiyono, 2014 hal 80), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi merupakan obyek / subyek yang berada pada suatu tempat / wilayah yang sudah ditetapkan oleh peneliti menjadi obyek penelitian dan memenuhi kriteria – kriteria yang berkaitan dengan masalah penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah semua penumpang kapal Batam Jet di Pelabuhan Domestik Sekupang di Batam selama proses penelitian berlangsung. Dalam penelitian ini jumlah populasi sebanyak 34.383 orang akan diambil dari penumpang kapal periode Oktober 2016 – September 2017.

3.3.2. Sampel.

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang sedang kita teliti (Sugiyono, 2014 hal 81). Apabila populasi yang ditetapkan oleh peneliti dalam obyek penelitian jumlahnya besar, peneliti tidak mungkin mengadakan penelitian terhadap keseluruhan populasi. Pengambilan sampel

harus *representatif* (mewakili) dan kesimpulan yang diperoleh dari sampel dapat digeneralisasikan terhadap populasi.

Teknik sampling dalam penelitian ini adalah *probability sampling* dengan sistem *Proportionate Stratified Random Sampling* yakni teknik pengambilan sampel yang digunakan bila populasi mempunyai unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proposional (Sugiyono, 2014 hal 82). Cara teknik ini yaitu dengan mengambil sampel dari tiap – tiap responden dengan memperhitungkan sub-sub populasinya.

Seberapa banyak jumlah responden yang akan diambil dalam penelitian ini menggunakan rumus *Slovin* (Sanusi, 2011 hal 101) yang dapat dicari sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N\alpha^2}$$

Rumus 3. 1 Ketentuan Slovin

Keterangan rumus:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran Populasi

α = Tingkat kesalahan

Dalam penelitian ini jumlah populasi diambil dari semua penumpang kapal Batam Jet pada Pelabuhan Domestik Sekupang di Batam yaitu sebanyak 34.383 orang. Kemudian diambil tingkat kesalahan 10% untuk menjaga representatif dari sampel penelitian, maka diperoleh:

$$n = \frac{34.383}{1 + 34.383(0,1)^2} = 99,71 = 100 \text{ Responden}$$

Untuk keperluan penelitian, maka sampel yang akan digunakan adalah 100 responden.

3.4. Teknik Pengumpulan Data.

Tahap yang penting dalam penelitian adalah teknik pengumpulan data karena berdasarkan data yang terkumpul akan dilakukan analisis sebelum akhirnya ditarik kesimpulan. Data yang dikumpulkan harus valid dan reliabel karena akan dipergunakan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut.

Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Observasi.

Observasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan secara sistematis dan sengaja melalui pengamatan dan pencatatan terhadap gejala objek yang diteliti. Menurut Sutrisno Hadi dalam (Sugiyono, 2014 hal 145) mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah pengamatan dan ingatan. Teknik observasi merupakan metode mengumpulkan data dengan mengamati langsung di lapangan. Observasi bisa dikatakan kegiatan yang meliputi pencatatan secara sistematis kejadian – kejadian, perilaku, obyek-obyek yang dilihat dan hal – hal lain yang diperlukan dalam mendukung penelitian yang sedang dilakukan.

b. Wawancara.

Wawancara adalah cara pengumpulan data dengan jalan tanya jawab sepihak yang dikerjakan secara sistematis dan berlandaskan tujuan penelitian Wawancara dilakukan dilakukan dengan *face to face* maupun yang menggunakan pesawat telepon (Sugiyono, 2014 hal 137).

c. Kuesioner (Angket).

Menurut (Sugiyono, 2014 hal 142) Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu pasti variabel yang diukur dan tahu apa yang diharapkan dari responden.

Dengan melakukan penyebaran kuesioner untuk mengukur persepsi responden digunakan Skala *Likert* yang dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala *Likert* umumnya menggunakan 5 angka penelitian (Sugiyono, 2014 hal 93) yaitu :

1. Sangat Setuju/sangat positif dengan *score* 5.
2. Setuju/positif dengan *score* 4.
3. Kurang Setuju/netral dengan *score* 3.
4. Tidak Setuju/negatif dengan *score* 2.
5. Sangat Tidak Setuju/tidak pernah dengan *score* 1.

Urutan setuju atau tidak setuju dapat dibalik mulai dari sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju.

3.5. Metode Analisis Data.

Setelah semua data terkumpul, langkah selanjutnya dalam penelitian kuantitatif adalah melakukan analisis. Menurut (Sugiyono, 2014 hal 147), analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data dari tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Analisis data ini merupakan tahap yang sangat penting dalam penelitian ilmiah karena dengan analisis maka

rumusan masalah dapat dipecahkan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian yang kemudian diolah dan dianalisis untuk diambil kesimpulan.

3.5.1. Analisis Deskriptif Kuantitatif.

Metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi (Sugiyono, 2014 hal 147). Analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian.

Analisis deskriptif bekerja dengan menggambarkan distribusi data. Distribusi data yang dimaksud adalah pengukuran tendensi pusat dan pengukuran bentuk. Teknik yang digunakan dalam statistik deskriptif pada penelitian ini adalah persentase, rata-rata, dan standar deviasi. Data yang telah terkumpul akan disusun dalam bentuk tabel frekuensi dari masing – masing item pernyataan sehingga data tersebut dapat memberikan gambaran jawaban responden secara menyeluruh. Kemudian dilakukan analisis deskripsi dari masing – masing item pernyataan dengan menghitung rata – ratanya sehingga dapat diketahui interpretasi terhadap masing – masing pernyataan.

3.5.2. Uji Kualitas Data.

3.5.2.1. Uji Validitas.

Uji validitas dilakukan untuk memastikan seberapa baik suatu instrumen digunakan untuk mengukur konsep yang seharusnya diukur. Menurut (Sugiyono, 2014

hal 183) untuk menguji validitas konstruk dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor butir pertanyaan dengan skor totalnya.

Rumus yang digunakan untuk menguji validitas instrumen ini adalah *Product Moment* dari Karl Pearson (Sanusi, 2011 hal 122), sebagai berikut :

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

Rumus 3. 2 Product Moment

Di mana r = koefisien korelasi; X = skor butir; Y = skor total butir; dan N = jumlah sampel (responden).

Kemudian hasil dari rxy dikonsultasikan dengan harga kritis *product moment* (r tabel), apabila hasil yang diperoleh r hitung > r tabel, maka instrumen tersebut valid. Dalam prakteknya untuk menguji validitas kuesioner sering menggunakan bantuan *software* Microsoft Office Excel dan *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) versi 22.0.0.0.

3.5.2.2. Uji Reliabilitas.

Menurut (Sugiyono, 2014 hal 120), instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Pengujian reliabilitas adalah berkaitan dengan masalah adanya kepercayaan terhadap instrumen. Suatu instrumen dapat memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi (konsisten) jika hasil dari pengujian instrumen tersebut menunjukkan hasil yang tetap. Dengan demikian, masalah reliabilitas instrumen berhubungan dengan masalah ketepatan hasil. Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan cara *one shot* atau pengukuran sekali saja dengan alat bantu SPSS uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Jika nilai koefisien korelasi hasil perhitungan lebih besar daripada nilai dalam tabel, maka disimpulkan bahwa instrumen tersebut reliabel (Sanusi, 2011 hal 81).

3.5.3. Uji Asumsi Klasik.

4.1.1.1. Uji Normalitas.

Uji normalitas perlu dilakukan dalam setiap penelitian sebelum dilakukan pengujian hipotesis. Hal ini untuk memastikan apakah data yang akan dianalisis berdistribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas dalam penelitian ini menggunakan *Normal P-P Plot of Regresion Standarized Residual* yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari data normal. Sedangkan dasar pengambilan keputusan untuk uji *Normal P-P Plot of Regresion Residual* adalah:

- a. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b. Jika data menyebar jauh dari diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

4.1.1.2. Uji Heteroskedastisitas.

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya gejala heteroskedastisitas. Jika varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas, dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini dilihat dengan menggunakan uji *Spearman's*

Rho. Jika nilai hasil probabilitas memiliki signifikansi > nilai alpha (0,05) maka model tidak mengalami heteroskedastisitas (Sanusi, 2011 hal 135).

4.1.1.3. Uji Multikolinieritas.

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Untuk mendeteksinya dengan cara menganalisis nilai toleransi dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Apabila terjadi korelasi, maka dinamakan terdapat problem multikolinearitas. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas di dalam model regresi adalah melihat nilai *significance* (*2-tailed*), jika nilainya $VIF > 10$ maka terdapat gejala multikolinieritas yang tinggi (Sanusi, 2011 hal 136).

3.5.4. Analisis Regresi Linier Berganda.

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan (X1), Citra Perusahaan (X2) terhadap variabel terikatnya yaitu Kepuasan Penumpang (Y). Persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut (Sanusi, 2011 hal 135) :

Rumus 3. 3 Regresi Linear Berganda

$$Y = a + b1.X1 + b2.X2 + e$$

Di mana:

Y = Variabel dependen (Kepuasan Penumpang)

A = Konstanta

b1, b2 = Koefisien garis regresi

X1, X2 = Variabel independen (Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan)

e = *Error* / variabel pengganggu

Penelitian yang pada prinsipnya adalah melakukan pengukuran diharuskan menggunakan alat ukur/instrumen yang baik. Dua bentuk pengujian instrumen penelitian ini adalah uji validitas dan uji realibilitas. Dua pengujian ini merupakan tahap yang penting karena dengan menggunakan instrumen yang valid dan reliabel dalam pengumpulan data.

Hasil perhitungan nilai korelasi *product moment* (r hitung) selanjutnya dibandingkan dengan nilai r tabel. Nilai r tabel dihitung untuk $\alpha = 0,05$ dan derajat kebebasan ($dk = n-2$) dengan kaidah keputusan sebagai berikut :

1. Jika r hitung $>$ r tabel berarti valid.
2. Jika r hitung $<$ r tabel berarti tidak valid.

Berikut nilai koefisien korelasi yang digunakan sebagai pedoman untuk memberikan interpretasi yang disajikan dalam table berikut :

Tabel 3. 3 Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r

Interval Koefisien	Tingkat 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

3.5.5. Uji Hipotesis.

Uji Hipotesis artinya menguji signifikansi koefisien regresi linier berganda secara parsial yang sekait dengan pernyataan hipotesis penelitian (Sanusi, 2011 hal 126). Pengujian hipotesis untuk penelitian ini dilakukan dengan menggunakan Uji t (parsial), Uji Statistik F dan Analisis Koefisien Determinasi (R^2), langkah – langkah pengujiannya mengikuti prosedur yang sudah ada.

3.5.5.1. Uji t (Parsial).

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel *independen* secara individual dalam menerangkan variasi variabel *dependen*. Atau dengan kata lain, uji t digunakan untuk menguji apakah hubungan yang terjadi itu dapat berlaku untuk populasi (dapat digeneralisasi) atau tidak. Rumus untuk t hitung adalah:

$$t = \frac{R\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-R^2}} \quad \text{Rumus 3. 4 t hitung}$$

Keterangan :

- R = Koefisien korelasi
 R² = Koefisien determinasi
 n = Banyaknya sampel

Kaidah pengambilan keputusan dalam pengujian ini adalah

1. Jika t hitung > t tabel dan nilai signifikan < 0,05 , maka H₀ ditolak dan H_a diterima, jadi variabel *independen* (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel *dependen* (Y).
2. Jika t hitung < t tabel dan nilai signifikan > 0,05 , maka H₀ diterima H_a ditolak, jadi variabel *independen* (X) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel *dependen* (Y).

3.5.5.2. Uji Statistik F.

Dalam penelitian ini, uji F digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel-variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Sanusi, 2011 hal 137). Dalam penelitian ini, hipotesis yang digunakan adalah:

H₀: Variabel – variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dan citra perusahaan mempunyai pengaruh tidak signifikan terhadap variabel terikatnya yaitu *customer retention*.

H_a: Variabel-variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dan citra perusahaan mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel terikatnya yaitu *customer retention*.

Dasar pengambilan keputusannya (Sanusi, 2011 hal 134) adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu :

1. Apabila probabilitas signifikansi > 0.05 , maka H₀ diterima dan H_a ditolak.
2. Apabila probabilitas signifikansi < 0.05 , maka H₀ ditolak dan H_a diterima.

3.5.5.3. Analisis Koefisien Determinasi (R²).

Koefisien determinasi (R²) pada intinya menjelaskan proporsi variasi dalam variabel terikat (Y) yang dijelaskan oleh variabel bebas (lebih dari satu variabel) secara bersama-sama (Sanusi, 2011 hal 136). Nilai (R²) yang kecil berarti kemampuan variabel – variabel bebas (kualitas pelayanan dan citra perusahaan) dalam menjelaskan variasi variabel terikat (kepuasan penumpang) amat terbatas. Begitu pula sebaliknya, nilai yang mendekati satu berarti variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel terikat. R adalah koefisien korelasi majemuk yang mengukur tingkat hubungan antara variabel terikat dengan semua variabel bebas yang menjelaskan secara bersama-sama dan nilainya selalu positif.

3.6. Tempat / Lokasi Penelitian.

Peneliti menentukan lokasi dan jadwal penelitian di ruang tunggu penumpang dan di dalam kapal Batam Jet di Pelabuhan Domestik Sekupang Batam dengan alamat Jl. R E Martadinata Sekupang – Batam.

3.7. Jadwal Penelitian.

Penelitian ini dilaksanakan mulai September 2017 sampai dengan Januari 2018. Pengumpulan data dilakukan pada jam kerja untuk melakukan observasi dan menyebarkan kuesioner.

Gambar 3. 1 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Bulan				
		Sep	Okt	Nov	Des	Jan
1	Konsultasi Judul Penelitian	X				
2	Penyusunan Proposal Penelitian		X			
3	Penyerahan Proposal Penelitian		X			
4	Revisi Proposal Penelitian		X			
5	Perancangan Instrumen Penelitian			X		
6	Revisi Instrumen Penelitian			X		
7	Pengumpulan Data Penelitian				X	
8	Bimbingan Hasil Penelitian					X
9	Konsultasi, Koreksi, dan Revisi Draft Skripsi					X