

## **BAB III**

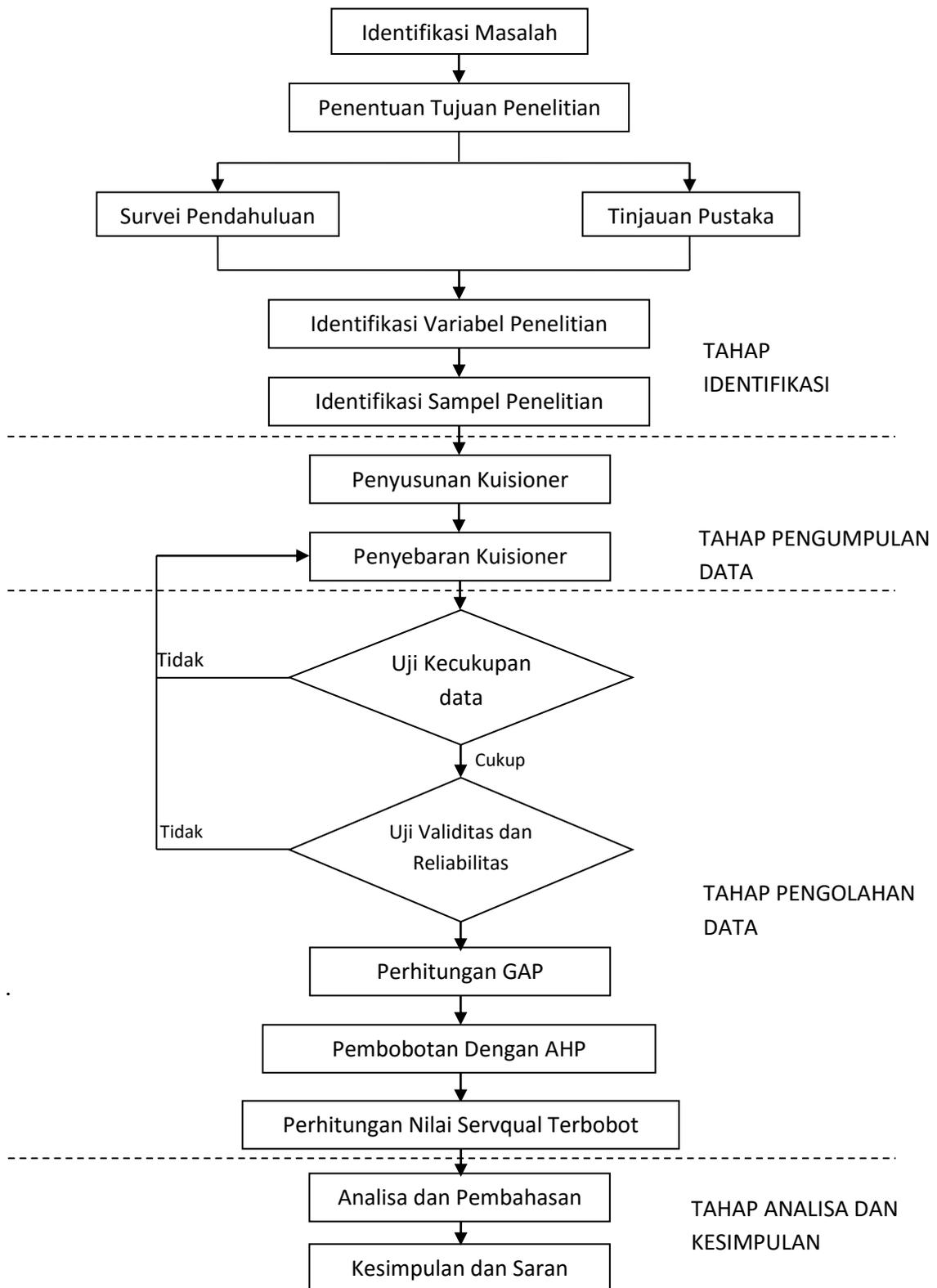
### **METODOLOGI PENELITIAN**

Metodologi Penelitian adalah membahas bagaimana secara sistematis suatu penelitian, yaitu dengan alat apa dan prosedur bagaimana penelitian dilakukan. Di dalam skripsi ini metode yang digunakan untuk meneliti permasalahan yang timbul dengan tujuan membuat deskriptif atau gambaran secara sistematis, faktual dan akurat berdasarkan data-data yang diperoleh.

Oleh karena itu penelitian harus dilakukan dengan cermat. Selain itu pelaksanaan penelitian tidak boleh menyimpang dari kerangka penelitian yang telah diterapkan. Hal ini perlu diperhatikan agar dapat mencapai tujuan penelitian yang diinginkan. Pada penelitian ini terdapat empat tahap yang harus dilalui :

1. Tahap Identifikasi
2. Tahap Pengumpulan Data
3. Tahap Pengolahan Data
4. Tahap analisa dan keputusan

Adapun kerangka penelitian ini dapat digambarkan secara rinci sebagai berikut :



Gambar 3.1. *Flow Chart* Metodologi Penelitian

### **3.1. Tahap Identifikasi**

Tahap identifikasi merupakan tahap paling awal dari penelitian. Tahap ini merupakan tahap penentu untuk tahap-tahap berikutnya. Karena pada tahap inilah ditentukan permasalahan apa yang akan diteliti dan analisa serta tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini.

Untuk mendukung kedua langkah tersebut kemudian dilakukan survey pendahuluan agar peneliti mempunyai gambaran tentang obyek yang diteliti. Selama melakukan survey pendahuluan dilakukan studi pustaka untuk memperluas wawasan dan pengetahuan peneliti. Dari hasil survey pendahuluan dapat ditemukan variable-variable yang akan digunakan dalam penelitian. Setelah itu dilakukan penentuan metode analisis yang akan digunakan dan dilanjutkan dengan pengidentifikasian yang akan diteliti.

Langkah berikutnya yaitu penyusunan kuesioner untuk responden. Kuesioner yang telah disusun kemudian disebarakan pada responden. Hasil penyebaran kuesioner tersebut kemudian diuji kevalidan dan reliabilitasnya, bila tidak valid atau reliabel maka kuesioner tersebut harus disusun kembali.

#### **3.1.1. Identifikasi Masalah**

Identifikasi masalah dilakukan untuk merumuskan permasalahan apa yang akan diamati dan dianalisa dalam penelitian. Perumusan masalah yang diteliti mengacu pada latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya. Dengan rumusan masalah yang jelas maka diharapkan pada saat melakukan penelitian baik permasalahan maupun obyek yang akan diteliti tidak akan mengalami perluasan atau perubahan.

#### **3.1.2. Penentuan Tujuan Penelitian**

Langkah ini dilakukan untuk menentukan tujuan apa yang ingin dicapai dalam penelitian. Penentuan tujuan penelitian ini berfungsi untuk memberikan arahan dalam pelaksanaan penelitian secara keseluruhan. Dengan demikian penelitian akan lebih terarah pada kerangka yang telah dibuat sehingga tujuan dari penelitian ini benar-benar dapat tercapai.

### 3.1.3. Survei Pendahuluan

Survei pendahuluan ini dilakukan untuk mengetahui kondisi sebenarnya dari obyek yang diteliti. Hal ini sangat bermanfaat bagi peneliti. Karena dengan melakukan survei pendahuluan, peneliti akan memiliki gambaran yang jelas tentang obyek penelitiannya. Selain itu peneliti dapat benar-benar memahami permasalahan yang terjadi dan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi.

### 3.1.4. Tinjauan Pustaka

Tujuan dilakukan tinjauan pustaka adalah untuk memperluas serta memperdalam wawasan dan pengetahuan peneliti mengenai teori-teori yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti serta proses penelitian itu sendiri. Dalam hal ini tinjauan pustaka dilakukan dengan mengacu pada beberapa literature yang berkaitan dengan buku-buku teks, jurnal, penelitian tugas akhir dan lain-lain. Pada penelitian ini teori-teori yang digunakan antara lain yaitu Jasa, Service Quality, Analitic Hierarki Proses serta teori-teori statistik lainnya. Teori tersebut dijadikan acuan dalam melakukan pengolahan dan analisa hasil pengolahan data.

### 3.1.5. Identifikasi Variabel Penelitian

Identifikasi variabel penelitian dilakukan untuk menentukan variabel-variabel yang akan diteliti. Penentuan variabel tersebut dapat dilakukan dengan mengamati kondisi nyata dari obyek penelitian. Dengan mengamati obyek penelitian dapat diketahui variabel-variabel yang berpengaruh. Variabel penelitian tersebut akan digunakan sebagai acuan dalam pembuatan kuesioner yang akan disebarakan kepada penumpang dan pihak kapal KM. Labobar. Adapun adapun variabel-variabel penelitian tersebut ditentukan dari faktor-faktor yang dianggap mempengaruhi kualitas pelayanan antara lain :

#### a. Dimensi Tangibles

*Tangibles* ialah penampilan dari fasilitas fisik, peralatan personel dan sarana komunikasi.

**b. Dimensi *Reliability* (Keandalan)**

*Reliability (keandalan)* ialah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.

**c. Dimensi *Responsiveness***

*Responsiveness*, yaitu daya tanggap, rasa tanggung jawab dan keinginan para manajer dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan.

**d. Dimensi *Assurance***

*Assurance*, yakni jaminan yang mencakup kemampuan, kesopanan, sifat dapat dipercaya yang dimiliki seluruh manajer dan karyawan serta keamanan dan ketergantungan.

**e. Dimensi *Empathy***

*Empathy*, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan kemauan untuk memenuhi kebutuhan para pelanggan

**3.1.6. Identifikasi Sampel Penelitian**

Pada tahap ini dilakukan penentuan sampel yang akan diteliti. Langkah-langkah yang digunakan untuk menentukan sampel penelitian adalah sebagai berikut :

Langkah-langkah tersebut dapat diuraikan secara detail sebagai berikut

1. Menentukan Populasi

Populasi merupakan jumlah keseluruhan dari unit analisa yang cirinya akan di duga. Dalam penelitian ini populasi yang akan disurvei adalah populasi konsumen/penumpang yang sedang menumpang kapal KM. Labobar.

2. Membuat Kerangka Sampling

Pembuatan kerangka sampling bertujuan untuk mempermudah penentuan sampel yang akan diteliti atau disurvei. Kerangka sampling merupakan daftar obyek sampel yang akan diambil sebagai sampel. Pada penelitian ini kerangka samplingnya meliputi konsumen/penumpang yang sedang menumpang kapal KM. Labobar.

### 3. Memilih metode pengambilan sampel

Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel random sampling. Dengan metode ini penentuan sampel dilakukan secara acak dan tidak ada unsur subyektifitas dari peneliti. Sehingga diharapkan sampel yang terpilih dapat digunakan untuk menganalisa karakteristik populasi secara obyektif.

### 4. Menentukan ukuran sampel

Penentuan ukuran sampel harus dilakukan agar sampel yang diambil benar-benar dapat mewakili atau mempresentasikan suatu populasi yang ada. Menggunakan teknik penarikan sampel acak sederhana. Hal ini dilakukan agar sampel dapat diambil semirip mungkin dengan populasi yang ada. Dalam pengisian kuisisioner terkadang memakai metode wawancara sesuai dengan pertanyaan yang ada pada kuisisioner yang telah dirancang sebelumnya.

### 5. Memilih elemen-elemen sampel

Elemen-elemen sampel yang dijadikan responden adalah konsumen/penumpang yang sedang menumpang kapal KM. Labobar. Pengambilan elemen-elemen tersebut dilakukan secara acak.

### 6. Menentukan teknik pengumpulan data dari elemen yang telah didesain

Pada penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuisisioner pada konsumen. Selain itu untuk mempermudah konsumen yang kesulitan mengisi kuisisioner maka akan dibantu dengan mengadakan wawancara secara langsung.

## **3.2. Tahap Pengumpulan Data**

Pada tahap ini dilakukan pengumpulan data melalui kuisisioner yang telah disempurnakan kepada konsumen dan pihak manajemen. Kuisisioner untuk konsumen disebarkan pada sampel yang telah ditetapkan. Data-data yang telah terkumpul kemudian diolah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

### 3.2.1. Penyusunan Kuesioner

Dalam penelitian ini kuesioner digunakan sebagai alat pengumpulan data. Kuesioner disusun dari sub dimensi yang telah ditentukan. Langkah-langkah penyusunan kuesioner adalah sebagai berikut :

1. Menentukan tipe kuesioner dan metode pengumpulan kuesioner

Pada penelitian ini jenis kuesioner yang digunakan adalah yang terstruktur dan tidak tersamar. Adapun pengumpulan kuesionernya menggunakan cara wawancara langsung dengan responden.

2. Menentukan isi pertanyaan

Pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner disusun dari dimensi-dimensi penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya.

3. Menentukan bentuk respon dari setiap pertanyaan

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dirancang dalam bentuk *multiple choices*. Dengan demikian responden dapat memilih salah satu atau beberapa jawaban yang tersedia dalam kuesioner. Dalam penelitian ini kuesioner kualitas pelayanan untuk responden konsumen terdiri dari beberapa bagian yaitu :

a. Identifikasi responden

Bagian ini digunakan untuk mengumpulkan data tentang karakteristik kosumen yang mencakup karakteristik demografi, geografi dan psikografi.

b. Identifikasi persepsi dan harapan

Bagian ini berisi persepsi dan harapan terhadap kualitas pelayanan untuk tiap dimensi penelitian.

4. Memilih kata-kata untuk setiap pertanyaan

Pertanyaan-pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner harus disusun sebaik mungkin dan jelas agar mudah dipahami oleh konsumen. Bila pertanyaan kuesioner sulit dimengerti maka kosumen akan bingung saat mengisinya sehingga jawaban yang diberikan tidak sesuai dengan tujuan kuesioner.

5. Menentukan karakter fisik dari kuesioner

Perancangan bentuk kuesioner diusahakan sebaik mungkin dan penyusunan pertanyaan berdasarkan dimensi-dimensi penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya.

6. Menguji langkah 1 – 5 dan memperbaiki bila perlu

Setelah langkah 1 – 5 selesai dilakukan maka kuesioner perlu diteliti kembali, bila terdapat masalah dan kesalahan maka pertanyaan tersebut harus secepatnya diperbaiki.

7. Melakukan uji pendahuluan pada kuesioner dan memperbaikinya bila diperlukan

Apabila kuesioner telah selesai disusun maka perlu diadakan uji pendahuluan pada kuesioner dan melakukan perbaikan yang diperlukan. Adapun kuesioner pembobotan berisi tentang penilaian bobot untuk tiap dimensi yang mempengaruhi kualitas pelayanan di kapal KM. Labobar.

### **3.3. Tahap Pengolahan Data**

Data yang telah diperoleh dari hasil wawancara maupun angket terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya sehingga jawaban yang diperoleh benar-benar akurat dan andal. Dengan menggunakan bantuan software Microsoft Excel dan SPSS For Windows 10.0. Untuk pengolahan dengan menggunakan metode servqual dilakukan dalam dua tahap yaitu :

1. Tahap yang pertama dilakukan pengolahan data terhadap hasil penilaian yang telah diberikan para responden
2. Tahap yang kedua adalah pengolahan data untuk menentukan bobot semua dimensi penelitian.

Untuk pengolahan data penilaian yang diberikan responden pada setiap dimensi dimulai dengan penghitungan kecukupan data apabila benar-benar mencukupi maka dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Sedangkan pengolahan data pembobotan, sebelum ditentukan bobot dari semua dimensi, terlebih dahulu dilakukan uji konsistensi bobot yang diberikan oleh setiap responden. Setelah bobot dan nilai diperoleh maka

dapat dilakukan penilaian kualitas pada setiap dimensi dengan cara mengalihkan nilai setiap dimensi dengan bobotnya masing-masing.

### 3.3.1. Uji Kecukupan Data

Sebelum mengumpulkan data dilakukan uji kecukupan data untuk mengetahui banyaknya data yang harus dikumpulkan. Uji kecukupan data disini menggunakan rumus *Bernoulli*.

$$N \geq \frac{\left(\frac{Z\alpha}{2}\right)^2 P \cdot Q}{e^2}$$

dimana :

- N = Jumlah sampel minimum
- P = Proporsi jumlah sampel yang benar
- Q = Proporsi jumlah sampel yang salah
- $\alpha$  = Tingkat signifikan
- $Z \alpha/2$  = Nilai distribusi normal baku
- $e^2$  = Toleransi kesalahan

### 3.3.2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana suatu alat pengukur itu mampu mengukur apa yang ingin diukur. Uji validitas dapat didefinisikan sebagai ukuran seberapa kuat atau akurat suatu alat pengukur melakukan fungsi ukurnya. Jika validitas suatu variabel semakin tinggi maka uji tersebut semakin mengena pada sasaran dan menunjukkan apa yang harus ditunjukkannya.

Sedangkan reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Dalam hal ini keandalan dapat diartikan walaupun dimensi-dimensi dalam kuesioner ditanyakan kepada beberapa responden yang berbeda maka hasilnya tidak akan menyimpang terlalu jauh dari rata-rata jawaban responden untuk dimensi tersebut. Sehingga uji

reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi suatu alat pengukur didalam mengukur masalah yang sama.

### 3.3.3. Pengukuran Kualitas Pelayanan (Perhitungan GAP)

Skala servqual dirancang untuk mengukur celah antara harapan pelanggan itu terhadap jasa dan persepsi mereka tentang jasa sesungguhnya yang disampaikan berdasarkan lima dimensi, antara lain dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Pada tahap ini dihitung nilai kualitas layanan dan nilai itu merupakan selisih dari apa yang dipersepsikan konsumen terhadap kualitas layanan yang diterimanya dengan apa yang diharapkan konsumen terhadap kualitas layanan yang diterimanya. Hal ini dapat diformulasikan sebagai berikut :

$$\text{Nilai Servqual} = \text{Nilai Persepsi} - \text{Nilai Harapan}$$

apabila nilai kualitas pelayanannya positif berarti konsumen merasa pelayanan yang diterima telah sesuai dengan yang diharapkan. Namun apabila nilai kualitasnya negatif maka konsumen merasa kualitas pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan apa yang diharapkan. Dari perhitungan servqual untuk tiap kriteria pelayanan yang ada maka dapat diketahui bahwa kriteria dengan nilai terendah merupakan kriteria yang perlu diprioritaskan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

### 3.3.4. Pembobotan Dengan AHP

Pembobotan dilakukan terhadap dimensi-dimensi pelayanan dan sub dimensi pelayanan dengan menggunakan metode *Analitic Hierarchi Process* (AHP). Hal ini dengan pertimbangan bahwa AHP memiliki suatu keuntungan yang membedakan dengan model pengambilan keputusan lainnya yaitu tidak ada syarat konsistensi mutlak. Hal ini didasarkan pada kenyataan bahwa

keputusan sebagian didasari oleh logika dan sebagian lagi didasarkan pada unsur bukan logika seperti, perasaan, pengalaman dan intuisi.

Kuesioner tentang perbandingan data berpasangan kriteria dan subkriteria ditujukan kepada pihak penumpang kapal KM. Labobar yang dianggap benar-benar mengerti kontribusi dari tiap-tiap kriteria pelayanan yang telah dirasakan. Pembobotan tersebut dilakukan dengan bantuan *software Expert Choice 11*. Jika Inconsistensi Ratio melebihi 0,1 atau 10% maka dilakukan penyebaran ulang ulang.

### **3.3.5. Perhitungan Nilai Servqual Terbobot**

Setelah didapat hasil nilai servqual (GAP) dan nilai bobot, langkah selanjutnya adalah menentukan nilai servqual terbobot dengan cara mengkalikan nilai servqual (GAP) dengan nilai bobot tersebut. Untuk nilai yang terbesar maka didahulukan untuk dilakukan perbaikan.

## **3.4. Tahap Analisa dan Kesimpulan**

### **3.4.1. Analisa dan Pembahasan**

Pada tahap ini dilakukan analisa terhadap hasil pengolahan data. Analisis dalam penelitian ini meliputi analisis karakteristik responden, analisis tingkat persepsi dan kepuasan penumpang kapal KM. Labobar, analisis perbedaan persepsi dimensi kualitas, dan analisis regresi. Analisis dilakukan dengan cara menginterpretasikan hasil pengolahan dengan menggunakan teori-teori yang ada. Dari hasil analisa dan pembahasan tersebut kemudian dapat diambil suatu kesimpulan, selain itu juga akan diberikan saran atau masukan baik untuk Kapal KM. Labobar, kapal-kapal milik PT. PELNI lainnya maupun untuk penelitian selanjutnya.

### **3.4.1. Kesimpulan dan Saran**

Merupakan kesimpulan akhir dari analisa hasil pengolahan sehingga dapat merekomendasikan suatu rancangan strategi pemasaran yang dapat meningkatkan kualitas layanan, sehingga kepuasan penumpang dapat terwujud serta menjadi masukan bagi pihak manajemen kapal KM. Labobar.