

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik (Sugiyono,2015:7). Penelitian bersifat deduktif yaitu memberikan keterangan yang dimulai dari suatu pemikiran atau pikiran spekulatif tertentu kearah data yang diterangkan (Sugiyono,2015;53).

Analisis data dalam penelitian kualitatif menggunakan statistik, statistik ada dua macam yaitu statistik deskriptif dan statistik inferensial. Dalam penelitian ini menggunakan statistik inferensial yaitu teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi (Sugiyono,2015;148)

3.2. Lokasi Penelitian

Dalam memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan untuk membahas permasalahan, maka objek penelitian ini dilakukan di PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur Cabang Gresik, Jl. Jalan Pahlawan No. 36 Gresik Jawa Timur.

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Menurut Arikunto (2013:173) populasi adalah keseluruhan dari subjek penelitian. Jadi yang dimaksud populasi adalah individu yang memiliki sifat yang sama walaupun prosentase kesamaan itu sedikit, atau dengan kata lain seluruh individu yang akan dijadikan sebagai obyek penelitian. Populasi dalam penelitian ini

adalah semua Konsumen Kapal Express Bahari 8E Cabang Gresik di PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur Cabang Gresik.

3.3.2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiono, 2015;118). Sedangkan menurut Indriantoro dan Supomo (2014;115) peneliti dapat meneliti seluruh elemen populasi (disebut dengan sensus) atau meneliti sebagian dari elemen-elemen populasi (disebut dengan sampel).

Menurut Roscoe yang di kutip Sugiyono (2008;129) ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah 30 sampai dengan 500, sedangkan menurut Frankel dan Wallen yang dikutip Amiyani (2016;6) menyarankan besar sampel minimum untuk penelitian deskriptif sebanyak 100. Maka, berdasarkan teori tersebut sampel yang menjadi acuan oleh peneliti sebanyak 100 orang.

Pengambilan sampel dilakukan dengan cara *non probability sampling* dimana teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2015;122). Prosedur yang digunakan adalah memakai *Insidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara langsung bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang ditemui cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2015;124). Kriteria-kriteria yang dimaksud adalah laki-laki dan perempuan.

3.4. Jenis dan Sumber Data

3.4.1. Jenis Data

Pada penelitian ini, jenis data yang dipakai oleh peneliti adalah :

Data Primer.

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dikumpulkan oleh peneliti dari lapangan atau obyek penelitian sesuai dengan variabel yang diteliti kemudian diolah. Data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah jawaban responden atas pernyataan yang diajukan kepada responden Sugiyono (2013;137).

3.4.2. Sumber Data

Sumber data yang diperoleh dalam penelitian ini dari bagian pemasaran di PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur Cabang Gresik.

3.5. Teknik Pengambilan Data

Teknik Pengambilan data dalam penelitian ini dengan menggunakan metode sebagai berikut :

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya Sugiyono (2013;80). Kuisisioner dalam penelitian ini dibuat dalam bentuk pilihan ganda yang berkaitan dengan variabel-variabel yang diteliti dan didistribusikan kepada responden di PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur Cabang Gresik.

3.6. Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional Variabel

3.6.1. Identifikasi Variabel

Variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2010:58)

1. Variabel bebas / *Independent*

Variabel *Independent* (bebas) adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini:

- a. Fasilitas
- b. Harga
- c. Kualitas Layanan

2. Variabel terikat / *Dependent*

Variabel *dependent* (terikat) adalah suatu variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah kepuasan konsumen (Y).

3.6.2. Definisi Operasional Variabel

Variabel-variabel yang digunakan dalam “Pengaruh Fasilitas, Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur Cabang Gresik” adalah :

1. Variabel Fasilitas (X1)

Fasilitas adalah sarana dan prasarana yang disediakan pengelola jasa untuk menunjang pelayanan dan memenuhi kebutuhan pelanggan serta untuk

melengkapi dan mendukung aktivitas dalam kelancaran jasa. Indikatornya dari fasilitas antara lain (Tjiptono, 2008) :

- a. Alat keselamatan dalam kapal lengkap
- b. Ruangan kapal berAC
- c. Optimalisasi fungsi fasilitas

2. Variabel Harga (X2)

Harga Adalah sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa, atau jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut Swastha (2010;147) .

Adapun indikator adalah:

- a. Terjangkaunya atau tidaknya biaya.
- b. Kesesuaian antara harga dengan kualitas.
- c. Pembayaran diloket pelabuhan

3. Variabel Kualitas Layanan (X3)

Kualitas Layanan yaitu persepsi pandangan yang secara nyata diterima oleh pelanggan (perceived service) dengan layanan yang diinginkan oleh pelanggan Tjiptono (2008:121).. Adapun indikator kualitas layanan yaitu:

- a. *Tangible* (bukti fisik).
- b. *Reliability* (keandalan).
- c. *Responsiveness* (daya tanggap).
- d. *Assurance* (jaminan).
- e. *Empathy* (empathy)

4. Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

Menurut Kotler dan Keller (2009a;139) secara umum kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. kepuasan konsumen merupakan hal yang paling utama, konsumen diibaratkan seorang raja yang harus dilayani namun bukan berarti menyerahkan segalanya. Usaha memuaskan kebutuhan konsumen harus dilakukan secara menguntungkan yaitu keadaan dimana kedua belah pihak merasa menang dan tidak ada yang dirugikan.

- a. Kenyamanan konsumen saat pelayanan diberikan
- b. Barang atau jasa berkualitas.
- c. Ketersediaan untuk merekomendasikan.

3.7. Teknik Pengukuran Data

Pengukuran variabel dalam penelitian ini menggunakan metode angket (kuisisioner) dan skala likert, yang mana responden diminta untuk memberikan jawaban pada alternatif jawaban yang ada. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial Sugiyono (2013;92).

Kuisisioner yang digunakan dalam hal ini adalah kuisisioner tertutup, yakni kuisisioner yang sudah disediakan jawabannya sehingga responden tinggal memilih dan dijawab secara langsung oleh responden. Selain itu item pertanyaan yang diajukan dan disediakan pula alternatif jawaban. Data angket berupa data

kualitatif maka perlu diubah menjadi data kuantitatif dengan menggunakan simbol berupa angka.

Dengan menggunakan rentang skala 1 sampai 5, dimana semakin tinggi nilai skor yang diberikan maka akan semakin baik nilai indikator tersebut.

Adapun perincian penilaian tersebut adalah :

1. Jawaban SS (Sangat Setuju) dengan skor nilai 5
2. Jawaban S (Setuju) dengan skor nilai 4
3. Jawaban RR (Ragu-Ragu) dengan skor nilai 3
4. Jawaban TS (Tidak Setuju) dengan skor nilai 2
5. Jawaban STS (Sangat Tidak Setuju) dengan skor nilai 1

Makin sesuai antara jawaban yang diberikan responden dengan jawaban yang diharapkan, maka semakin tinggi skor atau bobot yang diperoleh. Jawaban setiap item instrumen tersebut menggunakan skala Likert dalam bentuk pilihan ganda.

3.8. Uji Validitas dan Realibilitas

Instrumen penelitian ini menggunakan kuisioner dalam pengumpulan data primer, sebelum kuisioner tersebut digunakan dalam analisis selanjutnya, kuisioner ini terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan program SPSS (*Social Product of Social Science*). Apabila dalam uji normalitas dan reliabilitas didapatkan data yang berdistribusi normal, maka dapat dilakukan langkah selanjutnya. Namun apabila datanya ternyata tidak berdistribusi normal maka tidak dapat dilakukan langkah selanjutnya.

3.8.1. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2013;121) validitas adalah instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Valid menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti.

Uji validitas dalam penelitian ini digunakan dengan bantuan program SPSS dengan membandingkan nilai r hitung (*correlated item-total correlations*) dengan nilai r tabel. Jika nilai r hitung $>$ r tabel dan bernilai positif maka pertanyaan tersebut dikatakan valid Ghozali (2013;53).

r_{tabel} didapat dari taraf signifikansi (α) sebesar 5% (0,05) dengan derajat bebas atau *degree of freedom* (df) menggunakan rumus berikut :

$$\boxed{df = n - 2}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel
 2 = *two tail test*

3.8.2. Uji Reliabilitas

Realibilitas menunjukkan sejauh mana alat ukur dan hasil pengukuran dapat diandalkan dan dipercaya. Reabilitas adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama Sugiyono (2013;121).

Suatu kuesioner dikatakan *reliable* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengujian dilakukan dengan cara mencobakan instrument sekali saja, kemudian data yang diperoleh dari analisis dengan teknik tertentu, dalam hal ini teknik yang

digunakan adalah teknik *Cronbach Alpha* (α). Suatu variable dikatakan *reliable* jika memberikan nilai *alpha* $>0,60$.

3.9. Uji Asumsi Klasik

Model linear berganda dapat disebut sebagai model yang baik jika model tersebut memenuhi asumsi klasik statistik yang meliputi sebagai berikut :

1. Uji Multikolineritas

Uji multikolineritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen.

Uji multikolineritas dalam penelitian ini dengan menggunakan dasar kepuasan konsumen, Jika nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) tidak lebih dari 10 dan nilai *Tolerance* (TOL) tidak kurang dari 0,1, maka model dapat dikatakan terbebas dari multikolineritas Ghazali (2013;106).

2. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghazali (2011;139) uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari *residual* satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari *residual* satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali 2011;139).

Uji statistik yang dipilih peneliti adalah uji Glejser, dasar pengambilan keputusan uji heteroskedastisitas melalui uji Glejser adalah :

- a. Apabila $\text{sig. 2-tailed} < \alpha = 0.05$, maka telah terjadi heteroskedastisitas.

b. Apabila $\text{sig. 2-tailed} > \alpha = 0.05$, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3. Uji Normalitas

Pengujian digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel dependen dan variabel independen mempunyai distribusi normal atau tidak. Data terdistribusi dengan baik bila terlihat titik menyebar disekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal uji normalitas. Hal tersebut menunjukkan pola distribusi normal.

Uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan *Kolmogorov-Smirnov Test* dengan pengambilan keputusan adalah jika $\text{sig} > 0,05$, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas dan sebaliknya jika $\text{sig} < 0.05$, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas (Menurut Suliyanto 2011;90).

3.10. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

3.10.1. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda dimaksud untuk menganalisis pengaruh dari variabel Fasilitas (X_1), Harga (X_2), Kualitas Layanan (X_3) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) dengan persamaan berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan :

- Y : Kepuasan Konsumen
- a : Konstanta
- b_1 - b_3 : Koefisien Regresi
- X_1 : Fasilitas
- X_2 : Harga
- X_3 : Kualitas layanan

3.10.2. Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Ghozali (2013;97) koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antar nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Secara umum koefisien determinasi untuk data silang (*crosssection*) relatif rendah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan, sedangkan untuk data runtun waktu (*time series*) biasanya mempunyai nilai koefisien determinasi yang tinggi.

Kelemahan mendasar penggunaan koefisien determinasi adalah bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan kedalam model. Setiap tambahan satu variabel independen, maka R^2 pasti meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Oleh karena itu banyak peneliti mengajurkan untuk menggunakan nilai Adjusted R^2 pada saat mnevaluasi mana model regresi terbaik. Tidak seperti R^2 , nilai Adjusted R^2 dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan kedalam model.

3.10.3. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis diajukan, maka digunakan statistik Uji t.

1. Uji t

Uji ini digunakan untuk menguji seberapa jauh satu variabel bebas (*independen*) secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat (*dependen*). Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan beberapa tahap antara lain :

a. Merumuskan hipotesis statistik

$H_0 : b_1 = 0$ artinya variabel Fasilitas (X_1) tidak ada pengaruh terhadap Kepuasan Konsumen PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur Cabang Gresik (Y).

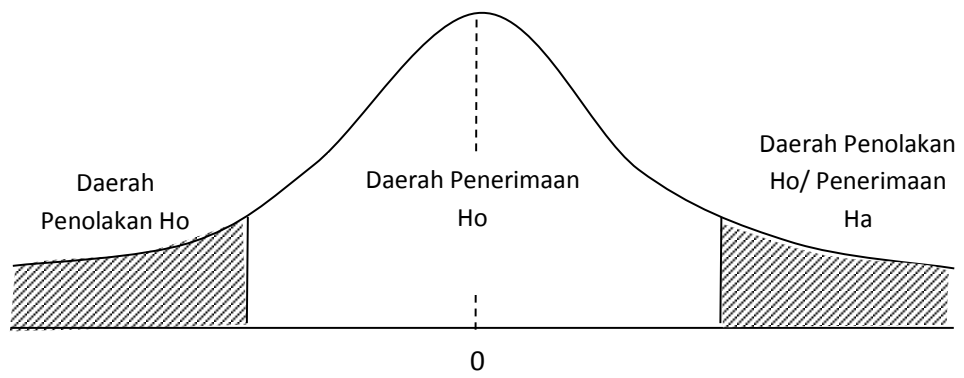
$H_a : b_1 \neq 0$ artinya variabel Fasilitas (X_1) ada pengaruh terhadap Kepuasan Konsumen PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur Cabang Gresik (Y).

$H_0 : b_2 = 0$ artinya variabel Harga (X_2) tidak ada pengaruh terhadap Kepuasan Konsumen PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur Cabang Gresik (Y).

$H_a : b_2 \neq 0$ artinya variabel Harga (X_2) ada pengaruh terhadap Kepuasan Konsumen PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur Cabang Gresik (Y).

$H_0 : b_3 = 0$ artinya variabel Kualitas Layanan (X_3) tidak ada pengaruh terhadap Kepuasan Konsumen PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur Cabang Gresik (Y).

$H_a : b_3 \neq 0$ artinya variabel Kualitas Layanan (X_3) ada pengaruh terhadap Kepuasan Konsumen PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur Cabang Gresik (Y)



Gambar 3.1
Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 Uji t