

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

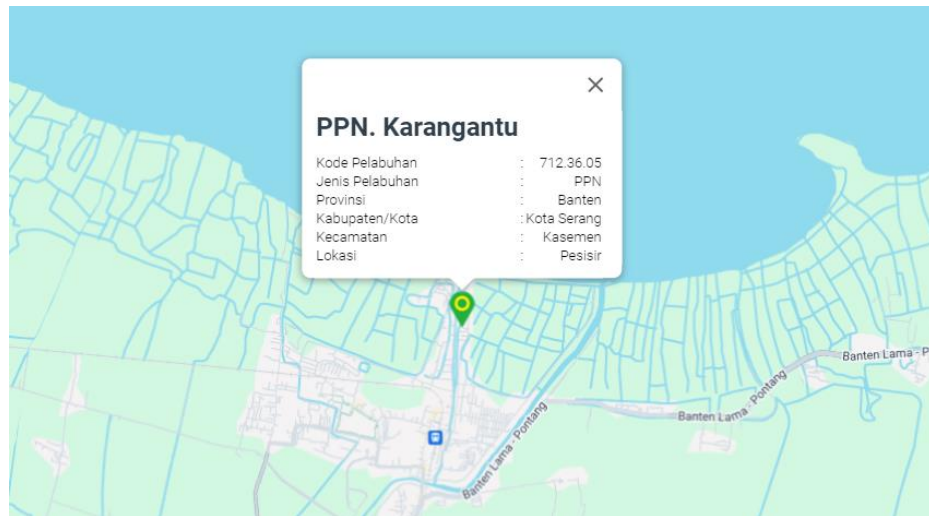
3.1 Metode Penelitian

Dalam prosesnya nanti, peneliti memilih pendekatan penelitian kuantitatif. Pendapat Sugiyono (2017) tentang pendekatan kuantitatif kerap digambarkan sebagai pendekatan yang berfondasi kepada filsafat aliran positivisme. Pendekatan tersebut dipakai ketika menelaah sekelompok sampel atau populasi, mengumpulkan data menggunakan *research instrument*, dan melakukan penganalisisan secara statistik atau numerik yang bermaksud untuk mendeskripsikan serta pengujian hipotesa yang sudah dipilih sebelumnya. Kuesioner dipakai sebagai instrumen pengumpulan data. Metode survei dipilih untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan Syahbandar terhadap tingkat kepuasan nelayan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu.

Sugiyono (2017) juga memaparkan survei dikatakan sebagai metode penelitian kuantitatif yang dipakai ketika mengumpulkan data dari peristiwa masa lampau maupun masa kini, antara lain keyakinan, opini, ciri-ciri, sikap, serta korelasi variabel. Cara ini pun dilakukan saat pengujian beberapa hipotesa tentang variabel psikologis atau sosiologis pada sampel yang ditentukan dari suatu populasi. Untuk meneliti perilaku berbagai populasi melalui pengambilan sampel berkenaan dengan kualitas layanan dan tingkat kepuasan pelanggan sebagai variabel penelitian, digunakan metode survei *cross-sectional*. Dengan manfaat dapat menyampaikan informasi dengan cepat, metode survei *cross-sectional* merupakan desain survei umum yang digunakan untuk mengumpulkan data tentang sikap, keyakinan, pandangan, dan perilaku. Kualitas layanan yang berkaitan dengan program, fasilitas, atau partisipasi dalam bisnis atau komunitas dapat dinilai menggunakan pendekatan survei *cross-sectional* (Creswell & Creswell, 2018: 379).

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini bertempat di Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Karangantu yang beralamat di Jl. Pelelangan Ikan Karangantu, Kecamatan Kasemen, Kota Serang, Provinsi Banten. Sedangkan waktu penelitian yakni dari bulan Februari hingga Agustus 2024.



Gambar 3. 1 Tempat Penelitian

3.3 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Istilah "populasi" mengacu pada area *general* yang mencakup subjek maupun objek yang memiliki kualitas serta ciri-ciri khusus yang diidentifikasi ketika penyelidikan, berserta dari mana simpulan diambil (Prabandari, 2017). Populasi pada penelitian ini merujuk pada laporan tahunan PPN Karangantu pada Agustus 2024 yakni nelayan yang memiliki kapal berukuran di atas 10 Gt berjumlah 19 kapal. Dari 19 kapal, setiap kapal memiliki 1 Nahkoda dan 2 crew kapal sehingga total populasi adalah 57 orang.

2. Sampel

Sampel diartikan anggota sebuah populasi, yang memberikan gambaran tentang ukuran dan atributnya. Jika ukuran populasi cukup besar dan sumber daya penelitian yang terbatas, seperti uang, orang, serta waktu, peneliti sangat bisa memilih untuk memakai sampel yang ditentukan berdasarkan populasi (Bahri, 2018: 51).

Metode pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *non probability sampling*. Menurut Sugiyono (2017) *non probability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dengan tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama kepada setiap anggota populasi saat akan dipilih sebagai sampel. Penentuan sampel yang dipakai dikenal sebagai *total sampling* karena nantinya menggunakan banyak orang yang menjadi sampel yang setara dengan orang pada populasi (Sugiyono, 2017). Sugiyono (2017) mengutarakan apabila populasi jumlahnya <100, maka seluruh populasi itu lah yang

nantinya dipakai untuk menjadi sampel, maka dari itu diperlukan *total sampling*. Merujuk paparan di atas maka sampel pada proses penelitian nanti beranggotakan 57 orang.

3.4 Definisi Operasional Variabel

Variabel penelitian mencakup semua elemen, apa pun bentuknya, yang sengaja dipilih oleh peneliti untuk dipelajari guna mengumpulkan informasi dan mengembangkan kesimpulan. Penelitian ini didasarkan pada pendekatan skala Likert yang banyak digunakan, khususnya menggunakan pendekatan *Summate Rating Method Likert Scale* untuk analisis data kuantitatif. Pengukuran skala dilakukan dengan memberi bobot dan kemudian menjumlahkannya untuk memperoleh nilai setiap indikator yang akan diukur. Kuesioner diberikan kepada responden penelitian guna mengukur variabel independen dan dependen. Tabel di bawah ini memberikan deskripsi dari kedua variabel yang diteliti tersebut.

Tabel 3. 1
Variabel Operasional Penelitian

No	Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator	Skala
1	Kualitas Pelayanan (X)	Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan bersama dengan persyaratan pengiriman untuk menyeimbangkan harapan pelanggan (Tjiptono dalam Karlina et al., 2019)	<i>Tangibles</i>	Penampilan karyawan Kelengkapan fasilitas Kebersihan	Ordinal
			<i>Reliability</i>	Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan Perlakuan terhadap pelanggan tidak diskriminatif	
			<i>Responsiveness</i>	Respon yang cepat terhadap pelanggan Respon yang efisien terhadap pelanggan	

			<i>Empathy</i>	Tingkat perhatian kepada pelanggan	Ordinal
			<i>Assurance</i>	Kepastian pelayanan	
2	Kepuasan Pelanggan (Y)	Tingkat kepuasan atau ketidakpuasan yang dimiliki pelanggan dengan barang dan jasa yang mereka terima dari pemberi layanan (Kotler dalam Atmaja, 2018)	Tepat waktu	Ketepatan waktu dalam pelayanan	
			Akseibilitas	Pelayanan, keramahan dan ketanggapan para karyawan serta kenyamanan pada pelanggan	
			Pelayanan	Memberikan pelayanan yang sesuai harapan pelanggan	
			Harga	Kesesuaian harga dengan layanan yang didapatkan	

3.5 Jenis Data

1. Data Primer

Sumber data primer digambarkan sebagai sumber yang bersedia memberi data pada saat itu juga terhadap pengumpul data. Kuesioner tentang tingkat kepuasan nelayan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu dan kualitas layanan Syahbandar dipakai ketika pelaksanaan pengumpulan data primer dalam penelitian ini.

2. Data Sekunder

Sumber yang tidak secara langsung menyediakan data bagi pengumpul data disebut data sekunder (Sugiyono, 2017: 225). Peneliti memanfaatkan data sekunder ini untuk mendukung data utama yang telah dikumpulkan secara tidak langsung dari catatan perusahaan.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner

Kuesioner termasuk dalam suatu metode pengumpulan data yang mana partisipan diberikan daftar pernyataan tertulis atau pertanyaan untuk diisi (Sugiyono, 2017: 142). Hal ini digunakan ketika mengumpulkan informasi dari responden, seperti draft terkait kepribadian maupun pengetahuan responden, kuesioner terdiri dari serangkaian pertanyaan tertulis (Arikunto, 2019: 151). Itu semua berhubungan dengan apa yang paling diperlukan oleh orang yang meneliti. Pernyataan kuesioner bersifat komprehensif dan cukup panjang. Nelayan di PPN Karangantu mengisi kuesioner yang sebelumnya telah dirancang berdasarkan konsep, kemudian dilakukan uji validitas dan reliabilitas.

2. Dokumentasi

Arikunto (2019: 156) berpendapat jika metode dokumentasi ialah cara pemerolehan data tentang berbagai hal yang digambarkan seperti catatan, buku, transkrip, tabloid, prasasti, koran, notulen rapat, agenda serta berbagai gambar hasil kegiatan. Metode dokumentasi ketika proses penelitian nanti, diaplikasikan sebagai pelengkap (tambahan) dari hasil kuesioner berupa foto-foto, maupun dokumen lainnya seperti Laporan Tahunan PPN Karangantu dan lain sebagainya.

3.7 Instrumen Penelitian

Kuesioner yang dibagikan saat penelitian nanti merupakan alat pengukur variabel kepuasan pelanggan dan kualitas layanan terdiri dari pernyataan-pernyataan dengan beberapa respons skala likert. Skala likert dipergunakan ketika mendefinisikan variabel-variabel yang hendak dinilai menjadi indikator-indikator variabel. Tiap indikator tersebut berfungsi sebagai landasan pembuatan tiap poin instrumen, yang dapat berbentuk pernyataan maupun pertanyaan (Sugiyono, 2017:135).

1. Kisi-kisi Instrumen Penelitian

Kuesioner pada penelitian ini merupakan adaptasi dari penelitian Yuniar & Shafariah (2023) dan telah disesuaikan dengan indikator kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Tabel berikut ini berisikan kisi-kisi instrumen yang akan diimplementasikan.

Tabel 3. 2
Kisi-kisi Instrumen Penelitian

No	Variabel	Dimensi	Indikator	Jumlah Item
----	----------	---------	-----------	-------------

1	Kualitas Pelayanan (X)	<i>Tangibles</i>	Penampilan karyawan	1
			Kelengkapan fasilitas dan kebersihan	2
		<i>Reliability</i>	Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan	1
			Perlakuan terhadap pelanggan tidak diskriminatif	1
		<i>Responsiveness</i>	Respon cepat terhadap pelanggan	2
			Respon efisien terhadap pelanggan	3
		<i>Empathy</i>	Tingkat perhatian kepada pelanggan	5
		<i>Assurance</i>	Kepastian pelayanan	5
2	Kepuasan Pelanggan (Y)	Tepat waktu	Ketepatan waktu dalam pelayanan	5
		Akseibilitas	Pelayanan, keramahan dan ketanggapan para karyawan serta kenyamanan pada pelanggan	5
		Pelayanan	Memberikan pelayanan yang sesuai harapan pelanggan	5
		Harga	Kesesuaian harga dengan layanan yang didapatkan	5
Total Item Kuesioner				40

2. Skala Pengukuran

Skor yang diperoleh dari tanggapan responden terhadap kuesioner dengan klausul berikut digunakan untuk mengukur variabel yang diungkapkan.

Tabel 3. 3
Penentuan Skor Jawaban Kuesioner

Jawaban Pernyataan	Skor	Keterangan
Sangat Setuju (SS)	5	Pernyataan sangat sesuai dengan keadaan yang dirasakan responden
Setuju (S)	4	Pernyataan sesuai dengan keadaan yang dirasakan responden
Netral (N)	3	Responden tidak dapat menentukan dengan pasti apa yang dirasakan atau netral
Tidak Setuju (TS)	2	Pernyataan tidak sesuai dengan keadaan yang dirasakan responden
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	Pernyataan sangat tidak sesuai dengan keadaan yang dirasakan responden

Sumber: (Rasyid, 2017)

Selanjutnya menentukan nilai indeks dalam Tabel 3.4 untuk mendeskripsikan nilai tingkat kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dengan kriteria indeks kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Tabel 3. 4
Indeks Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan

Indeks	Indeks Kualitas Pelayanan	Indeks Kepuasan Pelanggan
4,01-5,00	Sangat Baik	Sangat Puas
3,01-4,00	Baik	Puas
2,01-3,00	Cukup	Cukup Puas
1,01-2,00	Kurang Baik	Kurang Puas
0,00-1,00	Tidak Baik	Tidak Puas

Sumber: (Rasyid, 2017)

3. Pengujian Instrumen Penelitian

1) Pengujian Validitas

Untuk mengetahui kevalidan sebuah item soal, penulis mengkalkulasikan skor dari setiap item soal dengan jumlah itemnya secara keseluruhan. Validitas seperti ungkapan Sugiyono (2017:177) menggambarkan tepat tidaknya setiap hasil yang benar-benar terjadi pada objek dengan hasil yang diperoleh orang yang meneliti. Kemampuan suatu tes dalam mengukur apa yang perlu diuji ditunjukkan dengan pengujian validitas. Semakin instrumen tes mencapai tujuannya, maka semakin baik validitasnya. Apabila data yang diperoleh dan data yang benar-benar terjadi pada butir soal yang diteliti sama, maka hasil penelitian tersebut dianggap sah. Dengan menggunakan SPSS, digunakan teknik *Pearson Product Moment* untuk melakukan pengujian validitas.

Dibandingkannya nilai r yang dihitung dengan nilai r tabel merupakan cara pengujian signifikansi dilakukan. Uji signifikansi koefisien korelasi sering dilakukan pada tingkat signifikansi 0,05 untuk menilai kesesuaian item untuk penggunaan. Bila sebuah item mempunyai korelasi substansial dengan total skor, item itu dianggap sah. Butir, pernyataan, atau variabel dikatakan sah bila r yang dihitung lebih besar dari r

tabel dan nilainya positif. Di sisi lain, item, kueri, atau variabel dianggap tidak valid jika r yang dihitung lebih kecil dari r tabel.

2) Pengujian Reliabilitas

Selama aspek yang dinilai tetap konstan, pengukuran terhadap sekumpulan partisipan yang sama akan menghasilkan temuan yang konsisten di beberapa pengukuran, yang menunjukkan konsistensi dan stabilitas skala pengukuran. Angka yang dikenal sebagai koefisien dependabilitas secara empiris menunjukkan reliabilitas yang tinggi dan rendah (Sugiyono, 2017:179). Dengan penggunaan SPSS, pengujian reliabilitas menggunakan pendekatan koefisien Cronbach Alpha. Koefisien reliabilitas yang disebut Cronbach Alpha menunjukkan seberapa kuat elemen dalam suatu kumpulan berasosiasi positif satu sama lain. Jika suatu variabel memiliki nilai Cronbach alpha lebih besar dari 0,6, maka variabel tersebut dianggap reliabel.

3) Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Pengujian validitas dan reliabilitas dilakukan dalam rangka pengujian coba untuk mengetahui kualitas instrumen yang digunakan selama penelitian. Apabila validitas dan reliabilitas instrumen yang digunakan baik, maka data yang diperoleh ketika penelitian akan baik pula. Hasil pengujian validitas untuk masing-masing item variabel dalam penelitian ini ditunjukkan pada tabel di bawah ini.

Tabel 3. 5
Hasil Pengujian Validitas

Variabel	Item	R_{hitung}	$R_{tabel} (df=29-2)$	Keterangan
Kualitas Pelayanan	1	0,828	0,355	Valid
	2	0,828		Valid
	3	0,828		Valid
	4	0,872		Valid
	5	0,872		Valid
	6	0,932		Valid
	7	0,914		Valid

	8	0,961		Valid
	9	0,961		Valid
	10	0,906		Valid
	11	0,929		Valid
	12	0,929		Valid
	13	0,929		Valid
	14	0,884		Valid
	15	0,947		Valid
	16	0,884		Valid
	17	0,909		Valid
	18	0,948		Valid
	19	0,868		Valid
	20	0,836		Valid
Kepuasan Pelanggan	21	0,978	0,355	Valid
	22	0,978		Valid
	23	0,978		Valid
	24	0,978		Valid
	25	0,978		Valid
	26	0,958		Valid
	27	0,958		Valid
	28	0,978		Valid
	29	0,978		Valid
	30	0,958		Valid
	31	0,897		Valid
	32	0,958		Valid
	33	0,958		Valid
	34	0,958		Valid
	35	0,958		Valid
	36	0,944		Valid
	37	0,897		Valid

	38	0,958		Valid
	39	0,944		Valid
	41	0,944		Valid

(Sumber : Peneliti, 2024)

Merujuk hasil pengujian validitas di atas dapat diketahui bahwa semua item pertanyaan memperoleh r_{hitung} (nilai koefisien korelasi) yang lebih besar r_{tabel} (df $29=0,355$), maka keputusannya kuesioner yang ada ialah VALID (hasil perhitungan terlampir).

Selanjutnya hasil pengujian reliabilitas dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 3. 6
Hasil Pengujian Reliabilitas

No	Variabel	Jumlah Item	Hasil Cronbach Alpha	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan	20	0,987	Reliabel
2	Kepuasan Pelanggan	20	0,955	Reliabel

(Sumber : Peneliti, 2024)

Merujuk pada data yang ditampilkan di tabel 3.5, diperoleh hasil yakni semua butir/item pernyataan sudah reliabel karena semua item memperoleh nilai *cronbach alpha* $> 0,6$.

3.8 Teknik Analisis Data

Sebelum digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan, data yang dikumpulkan harus diproses dan diperiksa agar berfungsi. Tujuan analisis data adalah untuk mengevaluasi dan membuat kesimpulan dari berbagai data yang dikumpulkan. Penelitian ini menggunakan perangkat lunak SPSS versi 25 untuk analisis data, yang meliputi analisis statistik deskriptif, analisis inferensial, dan pengujian hipotesis. Di antara uji asumsi klasik yang digunakan dalam analisis inferensial adalah uji normalitas dan linearitas. Saat melakukan pengujian hipotesis, digunakan uji t. Selanjutnya, analisis dan interpretasi menghasilkan temuan dan rekomendasi untuk pengujian hipotesis, model regresi linier sederhana, dan pengujian asumsi klasik.

1. Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif bertujuan tidak hanya untuk melakukan generalisasi atau

penarikan kesimpulan terhadap data yang diperoleh. Statistik deskriptif hanya digunakan terhadap sampel yang sengaja ditentukan dari masyarakat oleh peneliti (Sugiyono, 2017:207). Statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi, varian, maksimum, minimum dan sum.

2. Analisis Statistik Inferensial

1) Pengujian Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik merupakan persyaratan statistik yang harus dilakukan pada analisis regresi linier berganda. Menurut Saleh & Utomo (2018) untuk menentukan ketepatan model perlu dilakukan pengujian atas beberapa asumsi klasik yaitu, pengujian normalitas, pengujian linieritas, pengujian heteroskedastisitas.

(1) Pengujian Normalitas

Pengujian normalitas bertujuan untuk mengujikan apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal Ardian (2019). Pengujian *One Sample* Kolmogorov-Smirnov bisa diaplikasikan dalam uji normalitas merujuk pada ketentuan berikut ini.

- a. Jika nilai $\text{sig} > 0,05$ dikatakan data penelitian memiliki distribusi yang normal.
- b. Jika nilai $\text{sig} < 0,05$ dikatakan data penelitian memiliki distribusi yang tidak normal.

(2) Pengujian Linieritas

Tujuan dari pengujian linieritas seperti disampaikan Ghazali (2018) adalah untuk mengungkap keakuratan parameter model yang hendak dipakai. Hubungan atau korelasi linier antara variabel satu dan lainnya mencirikan data yang baik.

- a. Apabila indeks *Deviation from Linearity* berkisar $> 0,05$ disimpulkan kedua variabel terdapat korelasi linier.
- b. Apabila indeks *Deviation from Linearity* berkisar $< 0,05$ disimpulkan kedua variabel tidak terdapat korelasi linier.

(3) Pengujian Heteroskedastisitas

Tujuan pengujian heteroskedastisitas menurut Ghazali (2018) adalah untuk mengetahui ada atau tidaknya ketidaksamaan varians dari residual satu observasi ke observasi lain dalam model regresi yang mengindikasikan adanya

heteroskedastisitas. Apabila baik homoskedastisitas maupun heteroskedastisitas tidak ada, maka model regresi yang digunakan adalah model yang layak. Karena adanya data yang merepresentasikan ukuran yang berbeda-beda (kecil, sedang, dan besar), maka sebagian besar data cross-sectional menunjukkan heteroskedastisitas. Untuk mengetahui adanya heteroskedastisitas atau tidak, digunakan uji Glejser yang melibatkan regresi nilai absolut residual terhadap variabel bebas. Apabila nilai signifikansi lebih dari 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Sebaliknya apabila nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2018).

2) Pengujian Regresi Linier Sederhana

Salah satu jenis analisis regresi linier yang hanya memiliki satu variabel independen disebut analisis regresi linier sederhana. Salah satu metode untuk menentukan bagaimana variabel independen memengaruhi variabel dependennya adalah analisis regresi. Persamaan berikut digunakan untuk menghitung data menggunakan metode regresi linier dasar:

$$Y = \alpha + \beta X + \varepsilon$$

Keterangan

β	= Koefisien Regresi X
Y	= Kepuasan Pelanggan
α	= Konstanta
X	= Kualitas Pelayanan
ε	= Error

3) Pengujian Hipotesis

(1) Pengujian T Parsial

Uji t, yang sering disebut sebagai uji parsial, digunakan untuk menguji pengaruh relatif setiap variabel independen terhadap variabel dependen. Uji ini bertujuan untuk menentukan sejauh mana variabel independen memengaruhi variabel dependen secara parsial dengan membandingkan tabel t dan t hitung. Uji ini dapat dilakukan dengan membandingkan t hitung dengan tabel t atau dengan menguji kolom signifikansi pada setiap t hitung. Tabel t yang dihasilkan dengan tingkat kesalahan 0,05 kemudian dibandingkan dengan setiap hasil perhitungan t.

- a. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan $p\text{-value} > 0.05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak yang artinya salah satu variabel bebas (independen) tidak mempengaruhi variabel terikat (dependen) secara signifikan.
- b. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan $p\text{-value} < 0.05$ maka H_1 diterima dan H_0 ditolak yang artinya salah satu variabel bebas mempengaruhi variabel terikat (dependen) secara signifikan.

(2) Pengujian Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi merupakan analisis yang dilakukan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dengan menggunakan rumus perhitungan di bawah ini,:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Dimana :

KD = Koefisien Determinasi

r^2 = Koefisien Regresi