

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang pengamat pilih ini yakni penelitian kuantitatif. penjabaran penelitian yang berdasarkan pada data yang hendak dihitung (angka). Pada fase penelitian ini agar mempermudah penelitian, data akan diuji atau dianalisa menggunakan suatu program aplikasi yang bernama SPSS (*Statistical Package for Social Science*)

3.2 Populasi dan sampel

3.2.1 Populasi

Suatu wilayah generelasi objek penelitian yang memiliki karakteristik serta kualitas tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti guna dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya, disebut Populasi (Sugiyono, 2017).

Populasi dalam penelitian ini semua pelanggan PT. Andalan Pacific Samudra dengan jumlah 32 perusahaan yang telah menggunakan jasa kepengurusan dokumen impor untuk dijadikan sebagai populasi dalam penelitian ini.

3.2.2 Sampel

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan sampel jenuh. Sampel jenuh adalah suatu teknik atau cara pengambilan sampel yang mana seluruh bagian dari populasi dijadikan sebagai sampel untuk suatu penelitian (Sugiyono, 2017).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa peneliti menggunakan seluruh populasi sejumlah 32 responden atau pelanggan yang menggunakan jasa PT. Andalan Pacific Samudra untuk dijadikan sebagai sampel dalam penelitian ini.

Tabel 3.1 Daftar Customer PT. Andalan Pacific Samudra

No.	Nama Perusahaan	Kota
1.	CV. Australindo Makmur Bersama	Surabaya
2.	PT. Artalapan	Surabaya

No.	Nama Perusahaan	Kota
3.	PT. Advanced Speciality Chemical	Surabaya
4.	PT. AndalanNiagatama	Surabaya
5.	PT. AndalanNiaga Jaya	Surabaya
6.	PT. Andalan Pacific Line	Surabaya
7.	PT. Braid Group Indonesi	Surabaya
8.	PT. Biru Sakti Maritim	Surabaya
9.	PT. David Bali Cargotama	Bali
10.	PT. De Ros Indah Prima	Surabaya
11.	PT. Eagle Indo Pharma	Surabaya
12.	PT. Fortuna Sakti Indo Jaya	Surabaya
13.	PT. Hansa Pratama	Surabaya
14.	PT. Inti Daya Guna Aneka Warna	Surabaya
15.	PT. Kartika Eka Yudha Maritim	Surabaya
16.	PT. Kriya Alam Indonesia	Surabaya
17.	PT. Lima Jaya Abadi	Surabaya
18.	PT. Logistic International Cargo	Surabaya
19.	PT. Maximpoly	Surabaya
20.	PT. NiagaSegaraTransindo	Surabaya
21.	PT. Pangan Lestari	Surabaya
22.	PT. Rollent Indonesia	Surabaya

No.	Nama Perusahaan	Kota
23.	PT. Semeru Teknik	Surabaya
24.	PT. Seng Dam Jaya Abadi	Surabaya
25.	PT. Sari Coffee Indonesia	Jakarta
26.	PT. Selen Cahaya Gemilang	Surabaya
27.	PT. SinarTerang Sejahtera	Surabaya
28.	PT. Unitech Mega Indonesia	Jakarta
29.	PT. Valve Mandiri Indonesia	Surabaya
30.	PT. Vanguard Logistic	Jakarta
31.	PT. World Star Shipping	Jakarta
32.	PT. Woonam Music	Surabaya

Sumber : Data Marketing PT. Andalan Pacific Samudra, 2023

3.3 Variabel Penelitian

Menurut sugiyono (2015), variable penelitian dapat dibagi menjadi 2 (dua) yaitu :

1. Variabel Independen atau variabel bebas ialah variabel yang mempengaruhi atau menyebabkan kejadian pada variabel terikat. Dalam penelitian ini yang merupakan variabel independen adalah *Service Quality*, *corporate image* dan *trust*

2. Variabel Dependen atau variabel terikat ialah variabel yang dipengaruhi atau dihasilkan dari variabel bebas. Dalam penelitian ini yang merupakan variabel dependen adalah *Customer Satisfacion*. Berikut dibawah ini penjelasan terkait definisi dan Operasional variable dalam penelitian ini

Tabel 3.2 Definisi dan Operasional Variabel Penelitian

No.	Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Indikator
1.	<i>Service Quality</i>	Definisi Service Quality adalah perbedaan antara harapan dan kenyataan pelanggan atas pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan (sumber Lupiyoadi,2014)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reability (<i>Reability</i>) 2. Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>) 3. Jaminan (<i>assurance</i>) 4. Empati (<i>empaty</i>) 5. Bukti fisik (<i>tangible</i>) (Tjiptono dan Gregorius,2016)
2.	<i>Corporate Image</i>	Definisi corporate image merupakan bagian terpenting dalam menjalankan usaha dibidang jasa yang dapat mempengaruhi penilaian terhadap kualitas melalui berbagai cara (sumber :Tjiptono, 2014)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identitas perusahaan 2. Reputasi 3. Kualitas perusahaan 4. Kualitas fisik 5. Kualitas interaktif (Khvtisiashvili,2012)
3.	<i>Trust</i>	Definisi <i>trust</i> adalah semua pengetahuan yang di miliki oleh konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat kosnumen tentang objek, atribut dan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keandalan 2. Kejujuran 3. Pikiran 4. Kreadibilitas (Maharani, 2010)

		<p>manfaatnya. Objek dapat berupa produk, orang, perusahaan dan segala sesuatu dimana seseorang memiliki kepercayaan dan sikap</p> <p>(sumber :Mowen dan Minor,2012)</p>	
4.	<i>Customer Satisfaction</i>	<p>Definisi <i>Customer statisfaction</i> adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul dari membandingkan hasil yang diberikan produk atau jasa yang di berikan oleh perusahaan (sumber : Kotler,2014)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dengan cara membeli kembali produk 2. Mengucapkan urusan yang sepatutnya baik tentang industri kepada orang lain dengan cara merekomendasikan. 3. Kurang mengamati brand dan promosi produk asing. 4. Membeli ciptaan lain dari industri yang setara. 5. Menawarkan ide produk dan kontribusi kepada perusahaan (Kotler dan Keller, 2012)

Sumber : Data diolah oleh penulis, 2023

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Pada tahap pengumpulan data memiliki teknik tersendiri untuk menuju langkah yang paling strategis dalam penelitian, dengan tujuan tertentu dalam penelitian yakni mendapatkan sebuah data (Sugiyono, 2013:224). Maka dari itu dalam melakukan pemilihan teknik pengumpulan data harus sesuai sasaran.

Metode pengumpulan data yang dipergunakan penelitian dalam skripsi ini, ialah:

1. Observasi

Ada beberapa tahap pada saat penelitian mulai dilakukan, salah satunya yakni tahap Observasi. Berlandaskan dari kutipan Sutrisno Had dalam Sugiyono

(2013) yang dimaksud tentang Observasi ialah sebuah proses sesuatu yang kompleks, pada proses yang bermula telah tersusun dari berbagai macam proses biologis dan psikologis. Satu dari dua diantaranya merupakan bagian yang terpenting yakni sebuah proses pengamatan dan ingatan.

2. Kuesioner

Pada tahap penelitian selain melakukan sebuah Observasi peneliti juga menggunakan seperangkat butir pernyataan yang digunakan saat melakukan pengukuran yang telah melewati suatu prosedur penyusunan terpilih. Dikutip dalam Sugiyono, (2016) sebuah angket atau biasa disebut kuesioner disaat melakukan penelitian merupakan salah satu teknik pemungutan data melalui cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden. Akan tetapi berbeda dengan zaman yang sudah canggih seperti saat ini, pembagian kuesioner bisa melalui link yang telah peneliti buat. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan skala pengukuran Likert. Setiap responden menjawab dari beberapa pernyataan yang telah diberikan oleh peneliti dengan beberapa tingkatan gradasi sangat setuju sampai sangat tidak setuju (sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, sangat tidak setuju). Tingkatan pada skala Likert yang sedang digunakan saat penelitian member satu tingkatan respon yang disediakan sebagai berikut:

Tabel 3.3 Skala Likert

Pernyataan	Kode	Skor
Sangat Tidak Puas	STP	1
Tidak Puas	TP	2
Cukup Puas	CP	3
Puas	P	4
Sangat Puas	SP	5

Sumber : Sugiyono (2017)

3. Studi Pustaka

Berdasarkan kutipan yang diambil dari Sugiyono (2012) studi pustaka memiliki kaitan dengan adanya kaitan teoritis dan suatu referensi yang ada kaitannya atas nilai, budaya dan suatu norma terhadap berkembangnya situasi yang diteliti. Maka dari itu studi kepustakaan memiliki peran yang sangat penting saat melakukan suatu peniliti. Maka dari itu saat melakukan suatu penelitian tidak akan jauh dari adanya suatu literatur ilmiah.

3.5 Sumber Data

Sumber data merupakan segala sesuatu yang diperoleh oleh peneliti baik informasi maupun data yang berkaitan dengan penelitian. Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan 2 (dua) jenis data, sebagai berikut :

1. Data Primer

Data Primer ialah suatu informasi yang diperoleh secara langsung oleh peneliti. Dalam penelitian ini, peneliti memperoleh data primer dari client atau pelanggan yang telah menggunakan jasa PT. Andalan Pacific Samudra dengan cara membagikan kuisioner

2. Data Sekunder

Data Sekunder ialah suatu informasi yang diperoleh secara tidak langsung oleh peneliti. Di data sekunder ini sumber data yang peneliti dapatkan melalui

sebuah buku atau pustaka acuan mengenai teori yang nantinya akan di bahas pada penelitian ini dengan kenyamanan membaca pemustaka

3.6 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul (Sugiyono, 2018). Menurut Sugiyono (2017) dalam Sari (2021) setelah data dari responden terkumpul, maka penelitian melakukan pengelompokan data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, dan melakukan perhitungan untuk meniadab rumusan masalah. Analisis data juga digunakan untuk mengevaluasi hipotesis penulis, karena analisis data digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen yaitu yang terdiri dari X1, X2, dan X3 terhadap variabel dependen yaitu Y.

Pada penelitian ini, penulis menggunakan software analisa data yaitu SPSS.

3.6.1 Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

Pada saat di uji menggunakan teknik validitas perlu di ketahui dahulu pengertian dari suatu uji validitas. Uji validitas yakni mengukur adanya fase keahlian atau legalitas pada perangkat ukur. Validitas di pergunakan guna mendapati keserupaan pada daftar pernyataan pada kuisioner untuk menafsirkan variabel. Uji validitas melewati proses perbandingan antara nilai r_{hitung} dan r_{tabel} dengan *degree of freedom* (df) = n-2 taraf signifikansi 5% adanya hal ini merupakan total dari sampel. $r_{hitung} > r_{tabel}$ lalu dari indicator di nyatakan valid begitupun sebaliknya (Ghozali, 2018)

2. Uji Reliabilitas

Pada tahap uji reliabilitas uji ini adalah suatu perangkat yang bisa dipercayakan. Di uji ini berawal dari besarnya nilai *Cronbach Alpha* guna masing-masing variabel sebagai cara mendalami reliabilitas konsisten guna membuktikan responden kala mereaksi tiap variabel. Andaikata hasil daripada reliabilitas dikatakan reliabel maka *Cronbach Alpha* harus $>0,60$ (Ghozali,2018)

3.6.2 Uji Asumsi Klasik

Pada tahap uji asumsi klasik ini bertujuan untuk mengetahui variabel yang peneliti pakai saat melakukan penelitian ini banyak atau tidak dan untuk kemudian dianalisis dengan menggunakan analisis regresi. Pada uji asumsi klasik ini memiliki tiga tahapan yang digunakan untuk penelitian yakni :

1. Uji Normalitas

Menurut Ghozali 2018 mengatakan uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel independen dan variabel dependen berdistribusi normal atau tidak. harus memenuhi asumsi yang berdistribusi normal atau mendekati normal. Jika asumsi tersebut dilanggar, uji statistik dalam ukuran sampel yang kecil menjadi tidak valid. Dalam uji normalitas, pengujian pada program aplikasi SPSS yang digunakan yaitu uji statistik Kolmogorov-Smirnov dengan taraf probabilitas (sig) 0,05. Kriteria pengujian dikatakan normal atau tidak yaitu sebagai berikut:

- a. Jika nilai signifikansi pada uji in $> 0,05$, berarti distribusi sampel normal
- b. Jika nilai signifikansi pada uji in $< 0,05$, berarti distribusi sampel tidak normal

2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas mengacu pada pengujian suatu model regresi ditemukan korelasi antar variabel independen (Ghozali, 2011). Dalam mengukur multikolinieritas dapat dilihat pada nilai TOL (*Tolerance*) dan VIF (*Varian Inflation Factor*). Terhadap nilai cut off untuk menentukan

adanya multikolinieritas ialah nilai Tolerance $< 0,1$ atau sama dengan nilai $VIF \geq 10$. Hipotesis yang digunakan dalam pengujian multikolinieritas adalah

HO: $VIF > 10$, terdapat multikolinieritas;

HI: $VIF < 10$, tidak terdapat multikolinieritas.

3. Uji Heteroskedastisitas

pada uji ini memiliki tujuan untuk mengetahui apakah model dalam regresi telah terjadi ketidaksamaan sebuah variance akan residual satu pengamatan ke satu pengamatan lainnya.

Saat melakukan deteksi ada atau tidaknya uji heteroskedastisitas ada cara yang bisa dilakukan untuk mendeteksi uji heteroskedastisitas dengan cara melihat ada atau tidaknya pola tertentu pada satu grafik yang bernama *scatterplot* antara SRESID dan ZPRED saat di uji menggunakan aplikasi SPSS for Windows, dimana disana akan dilihat sumbu Y yakni Y yang tidak terprediksi, sedangkan sumbu X yakni suatu Residual ($Y \text{ prediksi} - Y \text{ sesungguhnya}$) yang telah melewati *studentized*. Pemeriksaan uji heteroskedastisitas menggunakan uji Gletjer suatu cara meregresikan residual dengan variabel bebas, dimana dikatakan nilai pada variabel tidak mengalami heteroskedastisitas jika signifikan nilainya $> 0,05$ (Ghozali,2018)

4. Uji Linieritas

Ghozali (2018) menjelaskan bahwa uji ini memiliki tujuan yaitu untuk dapat mengetahui apakah uji yang di lakukan itu apakah sudah benar dan apakah dua variabel yang akan di uji mempunyai hubungan yang linear atau tidak. Untuk dapat melihat nilai sig. jika nilai sig lebih besar dari 0,05 maka uji tersebut dikatakan linear.

3.6.3 Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menggambarkan garis yang menunjukkan hubungan antar variabel dan digunakan sebagai peramalan. Analisis ini digunakan untuk menilai hubungan antara dua variabel atau lebih, terutama pola hubungan yang polanya belum jelas. Model persamaan analisis horizontal berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan:

Y = *customer statisfaction*

α = Koefisien konstanta

β_1 = Koefisien regresi *Service Quality*

β_2 = Koefisien regresi *Corparate Image*

β_3 = Koefisien regresi *Trust*

X_1 = *Service Quality*

X_2 = *Corporate image*

X_3 = *Trust*

e = Estimasi error

3.6.4 Uji Hipotesis

3.6.4.1 Hipotesis Uji Parsial (Uji T)

Hipotesis Uji Parsial (Uji T) dipergunakan untuk mengetahui signifikan dari suatu hasil penelitian. Pada dasarnya uji parsial (uji T) menunjukkan apakah seberapa jauh pengaruh 1 (satu) variabel bebas secara individual dan menerangkan variabel terikat, Menurut Ghozali (2016).

Dalam penelitian ini pengujian pengaruh variabel independen (X) yang terdiri dari *Service Quality* (X_1) dan *Corporate Image* (X_2), dan *Trust* (X_3) berpengaruh terhadap perubahan nilai variabel dependen (Y) yaitu Kepuasan Pelanggan. Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

- a. Dengan membandingkan nilai T hitung dengan T tabel ($\alpha = 50\%$)
 Apabila $T_{\text{tabel}} \geq T_{\text{hitung}}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.
 Apabila $T_{\text{tabel}} < T_{\text{hitung}}$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.
- b. Dengan menggunakan angka probabilitas signifikan
 Jika nilai signifikannya $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.
 Jika nilai signifikannya $\geq 0,05$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

3.6.4.2 Hipotesis Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan (uji F) bertujuan untuk mencari apakah variabel independen secara bersama – sama (stimultan) mempengaruhi variabel dependen. Uji F dilakukan untuk melihat pengaruh dari seluruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Tingkatan yang digunakan adalah sebesar 0.5 atau 5%, jika nilai signifikan $F < 0.05$ maka dapat diartikan bahwa variabel independent secara simultan mempengaruhi variabel dependen ataupun sebaliknya (Ghozali, 2016). Uji simultan F (Uji Simultan) digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh secara bersama – sama atau simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian statistik Anova merupakan bentuk pengujian hipotesis dimana dapat menarik kesimpulan berdasarkan data atau kelompok statistik yang disimpulkan. Pengambilan keputusan dilihat dari pengujian ini dilakukan dengan melihat nilai F yang terdapat di dalam tabel ANOVA, tingkat signifikansi yang digunakan yaitu sebesar 0,05. Adapun ketentuan dari uji F yaitu sebagai berikut (Ghozali, 2016) :

1. Jika nilai signifikan $F < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya semua variabel independent/bebas memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen/terikat.
2. Jika nilai signifikan $F > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Artinya, semua variabel independent/bebas tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen/terikat.

3.6.5 Uji Determinasi

Setiap bertambah variabel bebas maka R^2 mengalami peningkatan dan tidak memperhatikan apakah terdapat dampak secara signifikan pada variabel tersebut terhadap variabel terikat. Untuk itu dipakai jenis adjusted R^2 . Jenis adjusted R^2 bisa saja tidak tetap jika bertambahnya suatu variabel bebas kedalam model (Ghozali: 2018)