

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian pada studi ini adalah penelitian Kuantitatif. Menurut Hermawan (2019), metode penelitian kuantitatif dilakukan dengan menelaah data berupa variabel angka (skor, nilai), atau pernyataan pernyataan yang dinilai dan dianalisis dengan analisis statistik, yang biasanya dimulai dari suatu teori dan kemudian diselidiki, menghasilkan data, kemudian dibahas, dan ditarik kesimpulan.

#### **3.2 Tempat dan Waktu**

Penelitian ini dilakukan di PT. Andalan Pacific Samudra dalam jangka waktu bulan April hingga Juni 2023.

#### **3.3 Jenis Dan Sumber Data**

##### **3.3.1 Jenis dan sumber data yang diambil atau digunakan peneliti yaitu terdapat 2 jenis yaitu:**

###### **1. Data Kualitatif**

Ini adalah data non-numerik. Data tentang citra perusahaan secara keseluruhan dan data studi kualitatif.

###### **2. Data Kuantitatif**

Data ini terdiri dari angka. Jawaban-jawaban yang diberikan oleh responden yang diberi skor, menghasilkan data kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini.

##### **3.3.2 Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :**

###### **1. Data Primer**

Sumber data primer adalah sumber data yang memberikan pengumpul data akses ke data secara langsung. Seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono (2017)

## 2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono, data sekunder adalah informasi yang tidak segera memberikan informasi kepada pengumpul informasi. Hal ini menunjukkan bahwa sumber data penelitian diperoleh dari tangan kedua, baik melalui penggunaan media perantara atau melalui penggunaan arsip, baik yang diterbitkan maupun yang tidak diterbitkan, secara umum seperti catatan, bukti yang ada, atau arsip.

## 3.4 Populasi Dan Sampel Penelitian

### 3.4.1 Populasi

Menurut Margono, (2004) populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang terdiri manusia, nilai tes, atau peristiwa-peristiwa sebagai sumber data yang memiliki populasi dalam penelitian ini adalah 30 pelanggan PT. Andalan Pacific Samudra.

**tabel 3.4 Jumlah Populasi Customer PT. Andalan Pacific Samudra**

<b>No.</b>	<b>DATA PERUSAHAAN</b>	<b>JUMLAH</b>
1.	PT. Valve Mandiri Indonesia	1
2.	PT. Sinar Terang Sejahtera	1
3.	PT. Selena Cahaya Gemilang	1
4.	PT. Unitech Mega Indonesia	1
5.	PT. Rollent Indonesia	1
6.	PT. Sari Coffe Indonesia	1
7.	PT. Seng Dam Jaya Abadi	1
8.	PT. Pangan Lestari	1
9.	PT. Niaga Segara Transindo	1
10.	PT. Semeru Teknik	1
11.	PT. Maximpoly	1
12.	PT. Kartika Eka Yudha Maritim	1
13.	PT. Kriya Alam Indonesia	1

14.	PT. Logistic International Cargo	1
15.	PT. Lima Jaya Abadi	1
16.	PT. Eagle Indo Pharma	1
17.	PT. De Ros Indah Prima	1
18.	PT. Fortuna Sakti Indo Jaya	1
19.	PT. Inti Daya Guna Aneka Warna	1
20.	PT. Hansa Pratama	1
21.	PT. David Bali Cargotama	1
22.	PT. Braid Group Indonesia	1
23.	PT. Biru Sakti Maritim	1
24.	PT. Artalapan	1
25.	PT. Andalan Niagatama	1
26.	PT. Advance Speciality Chemical	1
27.	PT. Andalan Niaga Jaya	1
28.	PT. Andalan Pacific Line	1
29.	PT. Vanguard Logistic	1
30.	PT. World Star Shipping	1

Sumber : PT. Andalan Pacific Samudra 2023

### 3.4.2 Sampel

Sampel adalah “bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi” Sugiyono (2019:127). Teknik pengambilan sampel yang dipakai oleh peneliti adalah sampling jenuh. Menurut (Sugiyono, 2019) sampel jenuh apabila dalam pengambilan sampel dengan jumlah populasi yang relative kecil. Dalam penentuan sampel, Sugiyono (2019) mengemukakan bahwa ukuran sampel yang layak dalam penelitian antara 30 sampai dengan 500. Oleh sebab itu peneliti mengambil teknik purposive sampling dengan menetapkan beberapa pertimbangan yang harus dipenuhi oleh sampel-sampel yang digunakan dalam penelitian ini. Sampel yang diambil dalam penelitian ini berjumlah 30 orang dari pelanggan PT. Andalan Pacific Samudra.

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Data yang diperlukan dapat dikumpulkan dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mengumpulkan data sesuai dengan protokol penelitian. Dalam penelitian ini, metode observasi dan angket digunakan untuk mengumpulkan data.

#### **3.5.1 Observasi**

Observasi adalah suatu metode pengumpulan data dengan menggunakan pengamatan yang digunakan apabila penelitian dikaitkan dengan perilaku manusia, seperti proses kerja, fenomena alam, dan apabila responden yang diamati tidak terlalu besar Menurut Sugiyono (2017).

#### **3.5.2 Kuisisioner**

Kuisisioner adalah metode pengumpulan data yang melibatkan pemberian serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden. Untuk mengekspos data dari variabel X dan Y, atau Kualitas Layanan, Harapan Customer dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan, penulis menggunakan teknik ini Menurut Sugiyono (2017).

### **3.6 Definisi Variabel dan Definisi Operasional**

Peneliti memilih apa saja dalam bentuk apapun untuk diteliti dalam variabel penelitian ini untuk mendapatkan data yang dapat dipercaya dari mana kesimpulan atau kesimpulan dapat diturunkan berdasarkan Sugiyono (2017 : 38). Ada dua katagori variabel dalam penelitian ini, yaitu :

#### **3.6.1 Variabel Bebas ( Independen )**

Menurut Sugiyono (2017 : 39) mendefinisikan variabel bebas sebagai faktor yang memperngaruhi, menyumbang, atau mengakibatkan perubahan atau perkembangan variabel terikat. Ekspektasi pelanggan dan Kualitas layanan merupakan independen penelitian, dilambangkan dengan simbol (X) Kualitas layanan dan Ekspektasi pelanggan adalah tingkat

keunggulan(sangat baik) yang diharapkan dan kendali atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen, menurut Wyock dalam Lovelock sebagai dijelaskan oleh Tjiptono (2014 : 268).

Indikator kualitas pelayanan , harapan customer dan citra perusahaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.6 Indikator Kualitas Pelayanan dan Harapan Customer**

<b>Kualitas Pelayanan</b>	<b>Harapan Customer</b>	<b>Citra Perusahaan</b>
1. Tampilan Fisik ( <i>Tangible</i> )	1. Communications By The Service Provider	<i>1. Advertising</i>
2. Keandalan ( <i>Realibility</i> )	2. Price Paid	<i>2. Public Relation</i>
3. Daya Tanggap ( <i>Responsive</i> )	3. Past Experience	<i>3. Physical image</i>
4. Empati ( <i>Empathy</i> )	4. Samiliar Experience	<i>4. Actual experience</i>

Sumber : Tjiptono 2014 & Sri Mulyani 2003

### **3.6.2 Variabel Terikat (Dependen)**

Sugiyono (2017:39) mendefinisikan variabel terikat sebagai variabel yang dipengaruhi atau timbul dari variabel bebas. Variabel terikat penelitian, kepuasan pelanggan, dilambangkan dengan simbol (Y). Dan menurut Kotler, Keller (2012) dalam Tjiptono (2014:354), kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan yang dimiliki seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil dengan harapan. Tjiptono (2014), indikator kepuasan pelanggan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kesesuaian Harapan
2. Minat Berkunjung Kembali

### 3. Kesiediaan Merekomendasi

#### 3.7 Skala Pengukuran

Penulis menggunakan skala Likert untuk mengukur jawaban atau sentimen responden. Variabel yang diukur diubah menjadi indikator variabel untuk skala Likert. Saat membuat instrumen, yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan, indikator tersebut kemudian digunakan sebagai titik tolak (Sugiyono, 2014). Frase alternatif, seperti setuju untuk tidak setuju, senang atau tidak senang, puas untuk tidak senang, atau baik untuk buruk. Skala pengukuran mempunyai nilai 1-5 dengan pilihan jawaban sebagai berikut:

1. Sangat tidak setuju (STS) = Skor 1
2. Tidak setuju (TS) = Skor 2
3. Netral (N) = Skor 3
4. Setuju (S) = Skor 4
5. Sangat setuju (SS) = Skor 5

#### 3.8 Proses Pengolahan Data

Dalam proses pengumpulan data mengacu pada penggunaan proses pemrosesan data, khususnya pengumpulan data ringkasan atau statistik ringkasan menggunakan metode atau algoritma tertentu. Informasi yang dikumpulkan dan diidentifikasi untuk penyelidikan ini diproses dengan cara yang dijelaskan dibawah ini :

1. Editing, yaitu proses penyusunan data yang sudah ada dan di edit sesuai dengan kategori yang dibutuhkan.
2. Tabulating, yaitu proses penyusunan data yang setelah dikategorikan pada masing-masing kategori kedalam bentuk tabel.
3. Verifikasi, yaitu pemeriksaan kembali terhadap variabel dan indikator yang telah melewati proses tabulating untuk mengetahui kebenaran hasil data yang sudah diproses guna menghindari kesalahan dalam proses statistik data.

### **3.9 Uji Instrumen (Uji Validitas dan Uji Reliabilitas)**

Tujuan pengujian instrumen adalah untuk mengetahui validitas dan reliabilitas instrumen yang digunakan dalam penelitian ini. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan sebagai bagian dari uji instrumen.

#### **1. Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sah atau tidaknya suatu kuisisioner, menurut Ghozali (2016). Jika pertanyaan kuisisioner dapat memberikan informasi yang dapat digunakan untuk mengukur hasil yang diinginkan, maka kuisisioner tersebut dianggap valid. Dengan menggunakan program SPSS, peneliti dalam penelitian ini menggunakan Pearson Correlation untuk melakukan uji validitas. Dengan membandingkan hasil pertanyaan dengan hasil gabungan variabel bebas dan variabel terikat, maka dilakukan pengukuran.

Pengujian dalam penelitian ini menggunakan tingkatan signifikan 5% dengan kriteria pengujian bila nilai  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel maka disimpulkan butir pertanyaan valid, sebaliknya jika nilai  $t$  hitung  $<$   $t$  tabel maka butir pertanyaan dikatakan tidak valid.

#### **2. Uji Reabilitas**

Menurut Ghozali (2016:47), kuisisioner yang berfungsi sebagai indikasi suatu variabel atau konstruk diukur dengan menggunakan uji reliabilitas. Jika tanggapan responden terhadap suatu pertanyaan konstan atau stabil dari waktu ke waktu, kuisisioner dikatakan dapat diandalkan. Uji statistik Cronbachs alpha digunakan untuk membandingkan temuan pengukuran dengan temuan dari kueri lain. Suatu variabel dikatakan dapat diandalkan, menurut Nunnally, 1994, dalam Ghozali (2016:48), jika nilai Cronbachs Alpha  $>$  0,60.

### **3.10 Uji Asumsi Klasik**

#### **1. Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal seperti diketahui bahwa uji T

dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistic, Ghazali, (2011). Dasar pengambilan keputusannya adalah :

- a. Jika data (titik) menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas;
- b. Jika data menyebar jauh dari diagonal atau mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

## 2. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen, Ghazali (2011). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi kolerasi, maka dinamakan terdapat *problem* multikolinearitas (multiko). Ghazali (2011) mengukur multikolinearitas dapat dilihat dari nilai TOL (*Tolerance*) dan VIF (*Varian Inflation Faktor*). Nilai *cutoff* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai  $Tolerance \leq 0.1$  atau sama dengan nilai  $VIF \geq 10$ . Hipotesis yang digunakan dalam pengujian multikolinearitas adalah :

- a.  $H_0 : VIF > 10$ , terdapat multikolinearitas
- b.  $H_1 : VIF < 10$ , tidak terdapat multikolinearitas

## 3. Uji Heterokedastisitas

Tujuan dari pengujian ini adalah untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Cara untuk mengetahui ada tidaknya heterokedastisitas adalah dengan melihat grafik plot. Apabila terdapat pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka mengindikasikan telah terjadi heterokedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas, Ghazali, (2011)

Deteksi ada tidaknya heterokedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED dimana



sumbu Y adalah Y yang tidak di prediksi, dan sumbu X adalah residual ( $Y$  prediksi –  $Y$  sesungguhnya) yang telah di-studentized. Dengan menggunakan dasar analisis sebagai berikut : (1) jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heterokedastisitas, (2) jika tidak ada yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas, Ghozali (2011).

### 3.11 Uji Hipotesis

#### Uji F dan Uji T

Uji Statistik F pada dasarnya adalah menunjukkan apakah semua variabel bebas yang di masukkan dalam model memiliki hubungan secara bersama-sama terhadap variabel terikat, Ghozali (2009).

H0 : Artinya ada pengaruh terhadap variabel Kualitas Pelayanan, Harapan Customer dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan pelanggan secara parsial tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan.

H1 : Tidak ada pengaruh Kualitas Pelayanan, Harapan Customer dan Citra Perusahaan terhadap pelanggan.

Uji statistik T pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh hubungan satu variabel secara individual dalam menerangkan variabel dependen, (Ghozali, 2009). Dalam penelitian ini pengujian pengaruh variabel independen (X) yang terdiri dari : Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Harapan Customer ( $X_2$ ), Citra Perusahaan ( $X_3$ ), secara parsial terhadap perubahan nilai variabel dependen (Y) yaitu Kepuasan Pelanggan.

Berdasarkan kerangka konseptual, penelitian ini dapat dirumuskan ke dalam empat hipotesis penelitian sebagai berikut :

Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )

H0 : Tidak ada pengaruh antara Kualitas Pelayanan dengan kepuasan pelanggan

H1 : Terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan dengan kepuasan pelanggan

Harapan Customer ( $X_2$ )

H0 : Tidak ada pengaruh antara Harapan Customer dengan kepuasan pelanggan

H1 : Terdapat pengaruh antara Harapan Customer dengan kepuasan pelanggan Citra Perusahaan ( $X_3$ )

H0 : Tidak ada pengaruh antara Citra Perusahaan dengan kepuasan pelanggan

H1 : Terdapat pengaruh antara Citra Perusahaan dengan kepuasan pelanggan

### 3.12 Regresi Linier Berganda

Analisis regresi dipergunakan untuk menggambarkan garis yang menunjukkan arah hubungan antar variabel, serta dipergunakan untuk melakukan prediksi. Analisis ini dipergunakan untuk menelaah hubungan antara dua variabel atau lebih, terutama untuk menelusuri pola hubungan yang modelnya belum diketahui dengan sempurna. dalam penelitian ini model persamaan dalam analisis regresi linier berganda yaitu sebagai berikut :

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

Keterangan :

Y = Kepuasan Pelanggan

A = Koefisien konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$  = Koefisien regresi

$X_1$  = Kualitas Pelayanan

$X_2$  = Harapan Customer

$X_3$  = Citra Perusahaan

e = Estimasi error dari masing – masing variabel

### 4.13 Koefisien Kolerasi dan Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel – variabel independen dalam menjelaskan variabel-variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel dependen. Kelemahan mendasar penggunaan koefisien dterminasi adalah biasa terdapat jumlah variabel independen maka  $R_2$  pasti

meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Oleh karena itu banyak penulis menganjurkan untuk menggunakan nilai Adjusted  $R^2$  saat mengevaluasi model regresi terbaik (Ghozali, 2011).