

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian dan Lokasi Penelitian**

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Lokasi penelitian ini bertempat di kantor pelayanan Pelabuhan Kaliangaet Sumenep. Menurut Sugiyono (2018; 13) data kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada positivistik (data konkrit), data penelitian berupa angka-angka yang akan diukur dengan menggunakan data konkrit, data penelitian berupa angka-angka yang akan diukur dengan menggunakan statistik sebagai alat uji perhitungan, berkaitan dengan masalah yang diteliti.

#### **3.2 Populasi dan Sampel**

##### **3.2.1 Populasi**

Menurut Sugiyono (2018:117), populasi merupakan wilayah umum yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik khusus yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajarinya dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna jasa transportasi laut PT Sumekar atau penumpang. Bapak Bambang selaku Manajer Operasional Perusahaan PT Sumekar mengatakan bahwa pada Bulan Mei 2024 penumpang KMP DBS III 100 orang setiap keberangkatan. Dengan demikian populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah para penumpang/pelanggan angkutan penyebrangan

kapal laut Kalianget-Kangean pada tahun 2024 untuk data jumlah penumpang pada bulan lalu sebanyak 100 penumpang per keberangkatan.

**Tabel 3. 1Penumpang KMP DBS III**

<b>BULAN MEI</b>	<b>JUMLAH PENUMPANG</b>	<b>KRITERIA</b>
SELASA, JUMAT, MINGGU	100 PENUMPANG	1. ANAK UMUR DIATAS 5 TNH 2. PELAJAR 3. DEWASA 4. LANSIA
SELASA, JUMAT, MINGGU	100 PENUMPANG	1. ANAK UMUR DIATAS 5 TNH 2. PELAJAR 3. DEWASA 4. LANSIA
SELASA, JUMAT, MINGGU	100 PENUMPANG	1. ANAK UMUR DIATAS 5 TNH 2. PELAJAR 3. DEWASA 4. LANSIA

**Sumber: Perusahaan PT Sumekar, 2024**

### **3.2.2 Sampel**

Menurut Sugiyono (2019) Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota dari populasi dijadikan sampel. Teknik pengumpulan sampel pada penelitian ini menggunakan Teknik Sampling Jenuh, dimana semua populasi dalam penelitian ini dijadikan sampel. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pengguna jasa transportasi laut Perusahaan PT Sumekar yang terdapat di wilayah Kabutapen Sumenep Pelabuhan Kalianget berjumlah 100 orang. Karena populasi berjumlah 100 maka sampling yang diambil seluruhnya yang berjumlah 100.

### 3.3 Definisi Variabel Operasional

Dalam rangka melakukan penelitian, kami harus memahami informasi terkait topik yang dilakukan dalam penelitian. Artinya, kesimpulan yang dapat diambil mengenai variabel-variabel instrumental ini memang sangat diperlukan bagi peneliti untuk menentukan indikator-indikatornya. Adapun variabel yang perlu dioperasionalkan dalam penelitian ini adalah:

**Tabel 3. 2Variabel Operasional**

<b>Variabel</b>	<b>Konsep Variabel</b>	<b>Indikator</b>
Service Orientation (X <sub>1</sub> )  Hermawan (2018)	Pengertian kualitas layanan adalah serangkaian bentuk spesifik dari produksi atau jasa yang dapat memberikan kemampuan untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan.	1. Kooperatif 2. Komunikatif 3. Pemecah masalah 4. Terorganisir
Kepuasan Penumpang (Z <sub>1</sub> )  Kotler (2014) dalam Candrianto (2021:42)	Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul ketika Anda membandingkan persepsi atau kesan Anda terhadap hasil suatu tugas atau produk dengan harapan	1) Kesesuaian Harapan 2) Minat berkunjung kembali 3) Kesiediaan merekomendasikan
Citra Perusahaan (Y)  Menurut Rahyuda dan Atmaja (2011)	Citra perusahaan merupakan sebuah kesan yang diperoleh dari pengetahuan dan pengalaman seseorang	1. Kepribadian 2. Reputasi 3. Nilai 4. Identitas Perusahaan

Sumber : Data Diolah peneliti, 2024

### 3.4 Metode Dan Teknik Pengumpulan Data

#### 3.4.1 Metode Penelitian

Pada penelitian kali ini peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan filosofi positivisme dan digunakan untuk mempelajari populasi atau sampel tertentu. Prosedur pengambilan sampel biasanya dilakukan secara acak. Instrumen penelitian digunakan untuk pengumpulan data. Analisis data bersifat kuantitatif/statistik dan bertujuan untuk menetapkan hipotesis.

#### 3.4.2 Teknik Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Adapun cara teknik pengumpulan data yang digunakan adalah *field Research dan Library Research*, yaitu teknik pengumpulan data yang secara langsung diperoleh dari objek yang diteliti dengan cara sebagai berikut:

1. Kuisisioner

Kuisisioner data hasil dari penggunaan kuisisioner yang dibagikan kepada Pengguna jasa transportasi laut PT Sumekar. Responden memberikan jawaban dengan memberikan tanda centang pada setiap pernyataan yang telah disediakan. Isi dalam angket atau kuisisioner yang dibagikan yaitu pernyataan mengenai *Service Orientation, Citra Perusahaan dan Kepuasan Penumpang*. Setiap jawaban pada kuisisioner ditentukan dengan menggunakan skala *Linkert*.

Menurut Sekaran ((2006) skala linkert (*linkert scale*) didesain untuk menelaah seberapa kuat subjek setuju atau tidak setuju dengan pernyataan pada skala 5 titik dengan susunan sebagai berikut.

**Tabel 3. 3Jawaban Kuisisioner**

Sangat Tidak Setuju	Diberi Bobot 1
Tidak Setuju	Diberi Bobot 2
Netral	Diberi Bobot 3
Setuju	Diberi Bobot 4
Sangat Setuju	Diberi Bobot 5

**Sumber : Data Diolah peneliti, 2024**

2. Teknik Wawancara

Teknik wawancara, yaitu teknik ini digunakan sebagai alat pengumpulan data dengan cara mengadakan komunikasi langsung (wawancara) kepada pihak yang terkait mengenai pernyataan yang menyangkut dengan masalah *Service Orientation, Citra Perusahaan dan Kepuasan Penumpang*.

3. Studi Pustaka

Studi Pustaka, yaitu mempelajari literatur atau buku yang telah dipublikasikan mengenai materi yang diteliti. Selain itu, mengambil literatur yang berkenan dengan materi penelitian melalui penelitian di situs-situs internet.

### **3.4.3 Jenis dan Sumber Data**

Penelitian ini menggunakan jenis data primer dan sekunder. Berikut ini adalah cara Sugiyono (2014:120) mengutip data primer dan data sekunder:

1. Data Primer adalah kumpulan data atau informasi yang didapat atau diterima langsung didapat oleh peneliti dengan penumpang transportasi laut Perusahaan PT Sumekar.
2. Sumber Sekunder adalah peneliti tidak langsung menerima dari sumber data. Seperti data yang berupa sejarah, artikel, literatur, serta tulisan ilmiah yang dianggap relevan dengan topik yang sedang diteliti.

### 3.5 Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dari penelitian ini kemudian dianalisis dengan menggunakan statistik untuk mengetahui pengaruh Service Orientation terhadap Citra Perusahaan melalui Kepuasan Penumpang.

#### 3.5.1 Analisis Outer Model

Menurut Sugiyono (2019:363) uji coba instrumen dilakukan untuk menguji alat ukur yang digunakan apakah sudah valid dan reliabel. Karena dengan menggunakan instrumen yang valid dan reliabel dalam pengumpulan data, maka diharapkan hasil penelitian menjadi valid dan reliabel. Oleh karena itu, dalam penelitian ini perlu dilakukan uji coba kuesioner untuk mengetahui validitas dan reliabilitas dari isi kuesioner. Selain itu, uji coba juga dimaksudkan untuk mengetahui apakah ada butir-butir pertanyaan yang mengandung jawaban yang kurang obyektif, kurang jelas atau membingungkan.. Validnya instrument penelitian bertujuan untuk menjaga keilmiah dalam pemabagian kuesioner pada setiap responden yang telah dijadikan sampel dalam pennguna jasa perusahaan PT. Sumekar.

##### 1. Uji Validitas

Menurut Chin & Dibbern (2015) Validitas menunjukkan ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya, *validitas convergent* dengan melihat kriteria *Loading Factor*  $> 0.70$  dan nilai *AVE*  $> 0.50$ .



## 2. Uji Reliabilitas

Menurut Chin & Dibbern (2015) Reliabilitas adalah istilah yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya. Kriteria uji reliabilitas yaitu dengan melihat nilai dari *Crobanch' Alpha dan Composite Reliability*  $>0.70$ .

**Tabel 3. 4 Kriteria Indeks Koefisien Reliabilitas**

No	Interval	Kriteria
1	< 0,200	Sangat Rendah
2	0,200 – 0.399	Rendah
3	0,400 – 0,599	Cukup
4	0,600 – 0,799	Tinggi
5	0,800 – 1,000	Sangat Tinggi

Sumber : Data Diolah peneliti, 2024

### 3.5.2 Analisis Kuesioner

Teknik pertimbangan data dengan analisis deskriptif, dimana data dikumpulkan dan dirangkum mengenai hal-hal yang berkaitan dengan data tersebut. Kemudian setelah diketahui jumlah nilai dari seluruh sub variabel, maka dapat ditentukan rincian intervalnya (Sudjana, 2009:79), yaitu sebagai berikut:

**Tabel 3. 5 Formasi Nilai, Notasi & Predikat Masing – masing Pilihan Jawaban Untuk Pernyataan Positif**

<b>Nilai</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Predikat</b>	<b>Notasi</b>
5	Sangat Setuju	Sangat Tinggi	SS
4	Setuju	Tinggi	S
3	Tidak Ada Pendapat	Sedang	TAP
2	Tidak Setuju	Rendah	TS
1	Sangat Tidak Setuju	Sangat Rendah	STS

Sumber: Niar Kuswendi 2022

**Tabel 3. 7 Formasi Nilai, Notasi & Predikat Masing - masing Pilihan Jawaban Untuk Pernyataan Negatif**

<b>Nilai</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Predikat</b>	<b>Notasi</b>
1	Sangat Tidak Setuju	Sangat Rendah	STS
2	Tidak Setuju	Rendah	TS
3	Tidak Ada Pendapat	Sedang	TAP
4	Setuju	Tinggi	S
5	Sangat Setuju	Sangat Tinggi	SS

Sumber: Niar Kuswendi 2022

### 3.5.3 Pengujian Inner Model

Menurut Ghazali dan Latan (2020:73), inner model atau model struktural menggambarkan hubungan atau kekuatan estimasi antar variabel laten atau konstruk yang dibangun berdasarkan substansi teori. Inner model merupakan model struktural untuk memprediksi hubungan kausalitas antar variabel laten. Pengujian Inner Model merupakan pengujian dengan

menggambarkan hubungan antar variabel laten berdasarkan teori substantif. Inner model merupakan model struktural yang digunakan untuk memprediksi hubungan kausalitas (hubungan sebab-akibat) antar variabel laten atau variabel yang tidak dapat diukur secara langsung. Dalam pengujian inner model terdapat tahapan pengujian seperti Koefisien Determinasi, Analisis Jalur dan Analisis Koefisien Tidak Langsung.

### **1. Koefisien Determinasi**

Pada tahapan Uji Koefisien Determinasi, data akan dikatakan Signifikan apabila nilai R-Square ( $R^2$ ) berkisar 0 sampai 1 dan dibagi menjadi 3 (tiga) kriteria penilaian:

- a) Penilaian pertama, nilai R-Square ( $R^2$ ) sebesar 1-0,75 termasuk substansial / kuat.
- b) Penilaian kedua, nilai R-Square ( $R^2$ ) sebesar 0,74-0,5 termasuk moderat / sedang.
- c) Penilaian ketiga, nilai R-Square ( $R^2$ ) sebesar 0,49-0,25 termasuk bersifat lemah

### **2. Analisis Jalur**

Analisis Jalur pada Inner Model dapat dilihat dari tingkat signifikansi melalui nilai statistik dan p-value dari setiap hubungan dalam hipotesis. Data akan dikatakan signifikan jika memiliki nilai t-statistik lebih besar dari 1,96 dan p-value di bawah 0,05. Selanjutnya, evaluasi model dilakukan dengan melihat nilai signifikansi dengan melakukan prosedur bootstrapping untuk mengetahui pengaruh antar variabel.

### **3. Analisis Jalur Koefisien Tidak Langsung**

Analisis jalur koefisien tidak langsung merupakan uji inner model dengan hubungan tidak langsung yang dapat dilihat dari tingkat signifikansinya melalui t-statistics dan p-values masing-masing hubungan. Pada analisis jalur koefisien tidak langsung yang terjadi atas model ini

menunjukkan bahwa masing-masing pengaruh tidak langsung dari hipotesis masing-masing yaitu Pengaruh Service Orientation Terhadap Citra Perusahaan Dimediasi Kepuasan Penumpang.

#### **3.5.4 Uji Hipotesis**

Sugiyono (2019) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang telah diajukan dalam bentuk pertanyaan. Uji hipotesis digunakan untuk mengetahui apakah hasil hipotesis dapat diterima atau ditolak. Uji terakhir dalam analisis data Strutural Equation Model (SEM) adalah Uji Hipotesis. Uji hipotesis digunakan untuk mengetahui hasil akhir dari suatu penelitian. Dalam uji hipotesis dapat dilihat dari nilai signifikan atau nilai t-statistik yang lebih besar dari 1,96 (t-statistik > 1,96), atau dapat dilihat dari nilai p-values yang lebih kecil dari 0,05 (p-values < 0,05)