

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian akan dilakukan di PT KAI Divre 1 Sumatera Utara yang beralamat jalan Prof M.Yamin No.30 Medan. Alasan pemilihan penelitian ini adalah karena di provinsi Sumatera Utara dalam pendistribusian CPO selain menggunakan jasa transportasi mobil tangki juga menggunakan jasa transportasi kereta api.

Waktu Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan juli 2016 sampai bulan September 2016.

3.2 Populasi dan Sampel

Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah metode sensus. Menurut Sugiyono (2008:122) adalah : “ Sampling jenuh atau sensus adalah teknik penentuan sampel bila semua populasi digunakan sebagai sampel “. Populasi sekaligus sampel dalam penelitian ini berjumlah 5 sampel yaitu :

1. PTPN III terdiri dari, PKS (pabrik kelapa sawit) Rambutan, Sei Silau dan Aek Nabara. Kantor pemasaran beralamat jalan Sei Batanghari N0.2, Sumatera Utara.
2. PTPN IV terdiri dari, PKS (pabrik kelapa sawit) Gunung Bayu, Dolok Ilir, Adolina dan Pabatu, Berangir, Puluraja, Air batu dan Ajamu. Kantor pemasaran beralamat jalan Letjen Suprpto No.2, Hamdan, Medan Maimun, Kota Medan, Sumatera Utara.
3. PT Musim Mas. Kantor pemasaran beralamat jalan K.L. Yos Sudarso Km. 7,8, Tanjung Mulia, Medan Deli, Sumatera Utara.
4. PT Smart. Kantor pemasaran jalan belmera, Bagan Deli, Medan Kota, 20413 Medan, Sumatera Utara.

5. PT Wahana Adidaya Pertiwi (WAP). Kantor pemasaran beralamat jalan Putri Merak Jingga No.2, Kesawan, Medan Bar, Kota Medan, Sumatera Utara.

Sampel dalam penelitian ini berjumlah 5 pengguna jasa yang terdiri dari beberapa PKS yang ada di PTPN III dan IV.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Data yang di kumpulkan berupa data primer dan sekunder. Pengumpulan data primer dilakukan dengan metode wawancara dengan menggunakan daftar pertanyaan (*kuisoner*) kepada pengguna jasa yaitu 5 perusahaan perkebunan negara dan swasta yang menggunakan jasa transportasi kereta api di PT Kereta Api Indonesia Divre 1 Sumatera Utara. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari hasil studi kepustakaan maupun publikasi resmi dari berbagai instansi. Data tersebut bersumber dari jurnal-jurnal penelitian, literatur dan buku-buku kepustakaan yang berhubungan dengan penelitian ini serta publikasi Badan Pusat Statistik (BPS). Pengumpulan data primer dilakukan dengan metode wawancara dengan menggunakan daftar pertanyaan sebagai berikut:

1. *Kuisoner* yaitu daftar pertanyaan secara tertulis yang diberikan kepada responden untuk di pilih sesuai dengan pengamatan dan pendapat responden yang mengisi *kuisoner* adalah kepala bagian distribusi. Dengan harapan mereka akan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut.
2. Observasi yaitu dengan melakukan pengamatan, baik secara langsung maupun tidak langsung seperti memberikan daftar pertanyaan untuk di jawab kepada pengguna jasa transportasi CPO melalui kereta api.
3. Wawancara yaitu tanya jawab secara langsung kepada pengguna jasa transportasi kereta api yang di jadikan sampel.

4. Studi pustaka yaitu catatan atau dokumen resmi tertulis oleh BPS dan lembaga lain yang ada kaitannya dengan penelitian ini.

3.4 Metode Analisis Data

Regresi linear berganda adalah alat statistik yang dipergunakan untuk mengetahui pengaruh antara satu atau beberapa variabel terhadap satu buah variabel.

Data diperoleh dengan cara metabelasi jawaban responden dengan menggunakan skala *likert*. Skala likert disebut juga *sumated rating scale*. Dalam penyusunan kuisioner menggunakan skala mengacu pada skala likert dengan indeks 1 sampai 5.

Untuk mencapai tujuan penelitian analisis data yang digunakan adalah Analisis Regresi Linear Berganda. Analisis ini dimaksudkan untuk mengetahui kepuasan pengguna jasa transportasi kereta api dalam proses distribusi CPO di Sumatera Utara dengan menggunakan rumus linear berganda seperti yang dikutip oleh Freddy Rangkuti (2001:158).

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

keterangan :

Y : Kepuasan Pengguna jasa terhadap pelayanan jasa PT. Kereta Api

Indonesia Divre 1 Sumatera Utara

x : Kualitas pelayanan jasa PT Kereta Api Indonesia Divre 1 Sumatera

Utara

X1 : Kehandalan

- Ketepatan dan kecepatan pelayanan
- Pelayanan yang ramah serta selalu siap menolong

X2 : tanggapan

- Kemampuan perusahaan untuk selalu tanggap terhadap masalah yang timbul
- Kemampuan perusahaan untuk selalu tanggap terhadap keluhan dari pengguna jasa

X3 : Jaminan

- Pengetahuan dan kecakapan karyawan PT Kereta Api Indonesia Divre 1 Sumatera Utara
- Melakukan komunikasi yang efektif dengan pengguna jasa

X4 : Empati

- Memberikan perhatian secara individu kepada pengguna jasa
- Bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan pengguna jasa

X5 : Bukti Fisik

- Kebersihan dan kerapian lingkungan stasiun bongkar muat CPO
- Penataan fasilitas dan peralatan stasiun

a, b : Koefisien regresi

e : Standart error

3.5 Definisi Operasional Variabel

1. *Realibility* (kehandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
2. *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan peayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pengguna jasa, dengan penyampaian informasi yang jelas.

3. *Assurance* (jaminan) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pengguna kepada perusahaan.
4. *Emphaty* (empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pengguna jasa dengan berupaya memahami keinginan konsumen.
5. *Tangible* (bukti fisik) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.
6. Kepuasan adalah penilaian pelanggan terhadap produk atau pelayanan yang telah memberikan tingkat kenikmatan seperti yang diharapkan. Setiap kegiatan usaha dalam hal penjualan berkaitan dengan kepuasan pengguna jasa.