

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode merupakan unsur penting dalam penelitian ilmiah, karena metode yang digunakan dalam penelitian dapat menemukan apakah penelitian tersebut dapat dipertanggung jawabkan hasilnya. Bab ini akan menguraikan mengenai tipe penelitian, identifikasi variabel penelitian, definisi operasional, subjek penelitian, metode pengumpulan data, validitas, reliabilitas alat ukur dan metode analisis data.

A. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan kuantitatif, maksudnya bahwa dalam menganalisis data dengan menggunakan angka-angka, rumus atau model matematis berdasarkan permasalahan dan tujuan yang ingin dicapai. Tujuan penelitian kuantitatif adalah mengembangkan dan menggunakan model-model sistematis (*survey*), teori-teori dan hipotesis yang dikaitkan dengan fenomena alam.

B. Identifikasi Variabel Penelitian

Adapun Variabel yang menjadi inti penelitian ini adalah “Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam menggunakan kapal laut PT.PELNI. khususnya PT.PELNI Cabang Medan, yaitu faktor kualitas produk, harga, *service quality*, *emotional factor*, dan kemudahan mendapatkan produk atau jasa (Irawan dalam Bodroastuti, 2012).

C. Defenisi Operasional

Definisi operasional adalah penjabaran lebih lanjut tentang definisi konsep yang diklasifikasikan dalam bentuk variabel sebagai petunjuk untuk mengukur dan mengetahui baik buruknya pengukuran dalam suatu penelitian. Adapun definisi operasional dalam penelitian ini sebagai berikut:

Menurut Wilkie (dalam Tjitono, 2008) kepuasan pelanggan merupakan suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk.

Data untuk mengukur kepuasan konsumen dilakukan dengan menggunakan skala yang dibuat oleh peneliti berdasarkan atas indikator faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu adalah faktor kualitas produk, harga, *service quality*, *emotional factor*, dan kemudahan mendapatkan produk atau jasa, (Irawan dalam Bodroastuti, 2012).

D. Subjek Penelitian

Subjek penelitian menurut Arikunto (2007), merupakan sesuatu yang sangat penting kedudukannya di dalam penelitian. Subjek penelitian harus ditata sebelum peneliti siap untuk mengumpulkan data. Subjek penelitian dapat berupa benda, hal atau orang. Dengan demikian subjek penelitian pada umumnya manusia atau apa saja yang menjadi urusan manusia. Oleh sebab itu maka subjek dalam penelitian ini adalah penumpang ekonomi yang menggunakan kapal PT.PELNI khususnya Cabang Medan yang berjumlah 150 orang. Dalam penelitian ini, untuk penentuan jumlah subjek penelitian, peneliti menggunakan teknik *purposive* yaitu teknik penentuan dengan pertimbangan tertentu,

maksudnya adalah subjek yang dipilih oleh peneliti adalah orang-orang yang berkompeten dalam memberikan informasi seperti:

- a. Penumpang yang memilih kelas ekonomi
- b. Penumpang yang frekuensi naik kapal PELNI sebanyak 2-3 kali

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang dilakukan peneliti untuk mengungkapkan atau menjangkau informasi kuantitatif dari responden sesuai lingkup penelitian (Asmani dalam Sujarweni, 2014).

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala yang dibuat dari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Faktor-faktor tersebut antara lain, adalah faktor kualitas produk, harga, *service quality*, *emotional factor*, dan kemudahan mendapatkan produk atau jasa.

Skala ini menggunakan skala model likert dimana peneliti menggunakan 5 (lima) alternatif yaitu jawaban SS (Sangat Setuju), S (Setuju), KS (Kurang Setuju), TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat Tidak Setuju). Pernyataan disusun dalam bentuk *favourable* dan *unfavourable*. Penilaian untuk item *favourable* adalah “SS (Sangat Setuju)” diberi nilai 5, jawaban “S (Setuju)” diberi nilai 4, jawaban “KS (Kurang Setuju)” diberi nilai 3, jawaban “TS (Tidak Setuju)” diberi nilai 2 dan jawaban “STS (Sangat Tidak Setuju)” diberi nilai 1.

Untuk item *unfavourable*, jawaban “SS (Sangat Setuju)” diberi nilai 1, jawaban ”S (Setuju)” diberi nilai 2, jawaban “KS (Kurang Setuju)” diberi nilai 3 jawaban ”TS (Tidak Setuju)” diberi nilai 4, jawaban ”STS (Sangat Tidak Setuju)” diberi nilai 5.

F. Validitas dan Reliabilitas

1. Validitas

Validitas berdasar dari *validity*. Uji validitas adalah menunjukkan sejauh mana skala yang dipergunakan mampu menghasilkan data yang akurat sampai tujuan ukurnya (Azwar, 1997). Pedoman untuk menentukan butir valid atau gugur berdasarkan nilai signifikan ρ atas kolerasi butir total. Jika $\rho < 0,05$ maka butir tersebut tidak valid (gugur). Sebaliknya jika $\rho > 0,05$ maka butir dinyatakan valid.

Uji validitas digunakan untuk menguji menghitung nilai kolerasi (r) antara data pada masing-masing pertanyaan skor total. Teknik yang dipakai untuk validitas kuisisioner adalah teknik korelasi *product moment* dari karl pearson, dengan rumus sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{\sum XY - \frac{(\sum X)(\sum Y)}{N}}{\sqrt{\left(\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{N}\right)\left(\sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{N}\right)}}$$

Keterangan :

- r_{xy} = Koefisiensi kolerasi antara variabel bebas X dengan variabel terikat
 $\sum XY$ = Jumlah perkalian antara variabel X dan Y
 $\sum X$ = Jumlah nilai setiap item
 $\sum Y$ = Jumlah nilai konstan
 N = Jumlah subjek

Nilai validitas setiap butir (koefisien r *product moment pearson*) sebenarnya masih perlu dikorelasi karena kelebihan bobot. Kelebihan bobot ini terjadi karena skor butir yang dikorelasikan dengan skor total ikut sebagai komponen skor total dan hal ini menyebabkan koefisien r menjadi lebih besar. Rumus untuk membersihkan kelebihan bobot ini dipakai rumus *part whole*.

$$r_{bt} = \frac{(r_{xy})(SD_y) - (SD_x)}{\sqrt{\{(SD_x)^2 + (SD_y) - 2(r_{xy})(SD_x)(SD_y)\}}}$$

Keterangan :

r.bt = Koefisien kolerasi setelah dikoreksi dengan part whole

r.xy = Koefisien kolerasi sebelum dikoreksi

SD y = Standar deviasi total

SD x = Standar deviasi butir

2. Reliabilitas

Realibilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran tersebut dapat diandalkan, artinya apabila dalam beberapa kali pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama. Pengertian relatif menunjukkan adanya toleransi terhadap perbedaan-perbedaan kecil diantara hasil pengukuran (Azwar, 2000). Ada beberapa metode pengujian realibilitas diantaranya adalah metode *Alpha Cronbach's*. Rumus ralibilitas dengan meode *Alpha Cronbach's* adalah:

$$r = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan:

r = koefisien reliabilitas instrument (*cronbach alpha*)

k = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \sigma_b^2$ = total varians butir

σ_t^2 = total varians

G. Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah untuk melihat kontribusi masing-masing variabel utama dengan menggunakan pendekatan analisis analisis faktor konfirmatori/*Confirmatory Factor Analysis (CFA)*. *CFA (Confirmatory Factor Analysis)*, digunakan ketika peneliti memiliki

basis pengetahuan yang mendasari struktur variabel laten. Berbasis pengetahuan tersebut, peneliti dapat merumuskan hubungan antara faktor dengan ukuran-ukuran terobservasi seperti item-item pertanyaan (Tjahjono, 2007).

Kemudian metode analisis statistik, karena statistik dapat mengartikan suatu kesimpulan penelitian. Adapun pertimbangan-pertimbangan dengan menggunakan metode analisis statistik menurut Hadi (2000) adalah:

- a. Statistik bekerja dengan angka-angka.
- b. Statistik bekerja dengan objektif.
- c. Statistik bersifat universal dalam semua penelitian.

Tujuan CFA adalah untuk mengkonfirmasi atau menguji model, yaitu model pengukuran yang perumusannya berasal dari teori. Sehingga CFA bisa dikatakan memiliki dua fokus kajian yaitu: (1) apakah indikator-indikator yang dikonsepsikan secara unidimensional, tepat dan konsisten; (2) indikator-indikator apa yang dominan membentuk konstruk yang diteliti.

Analisa deskriptif adalah bagian dari statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mengdeskriptifkan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi (Sugiyono, 2011). Jadi penelitian ini tidak bermaksud membuktikan kebenaran sebuah hipotesa.