

BAB IV

METODE PENELITIAN

4.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian *exploratory research* yaitu merupakan suatu penelitian yang menjelaskan hubungan antar variabel yang ingin di teliti dengan menguji hipotesa yang telah ditetapkan.

Jenis penelitian bersifat deskriptif analitif untuk mengetahui karakteristik variabel kualitas layanan secara langsung terhadap kepuasan pelanggan, variabel kualitas layanan secara langsung terhadap loyalitas pelanggan dan kualitas layanan secara langsung terhadap kepuasan pelanggan melalui loyalitas pelanggan pada PT. Terminal Teluk Lamong.

4.2 Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna jasa layanan bongkar muat peti kemas di PT Terminal Teluk Lamong yang sudah pernah menggunakan minimal 2 (dua) kali. Pelanggan PT Teluk Lamong meliputi :

1. Perusahaan pelayaran
2. Perusahaan EMKL
3. Perusahaan *truckling*
4. Keagenan

Jumlah keempat jenis pelanggan diwakili oleh individu yang teregister untuk melakukan aktivitas secara langsung di PT. Terminal Teluk Lamong. Individu tersebut berkegiatan dan sudah menggunakan layanan bongkar muat peti

kemas PT Teluk Lamong minimal 2 (dua) kali yang tersebar pada 534 perusahaan. Oleh karena jumlah populasi diatas 100 maka penentuan besar sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin. Rumus Slovinnya adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(d^2)}$$

$$n = \frac{534}{1 + 534(0,05^2)} \\ n = 228,6 \approx 229$$

Berdasarkan rumus Slovin tersebut maka sampel penelitian adalah 229 perusahaan.

4.3 Definisi Operasional dan Variabel Penelitian

4.3.1 Variabel Penelitian

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Data kuantitatif adalah data berupa angka perhitungan dimana peneliti menyampaikan data dalam bentuk tabel dan disertai analisisnya. Dalam penelitian ini yang termasuk data kuantitatif adalah data hasil penyebaran kuesioner berupa skor dari jawaban responden perusahaan.

Variabel-variabel yang akan digunakan dalam studi ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel independent /variabel bebas

Variabel Independent yang digunakan dalam hasil studi ini diberi notasi X, yaitu : Kualitas Layanan

2. Variabel intervening /variabel perantara

Variabel intervening dalam hasil studi ini diberi notasi (Y_1) yaitu : Kepuasan pelanggan (Y_1)

3. Varibel dependent/variabel terikat

Variabel dependent dalam hasil studi ini diberi notasi (Y_2) yaitu Loyalitas pelanggan (Y_2)

4.3.2 Definisi Operasional

Definisi operasional masing-masing variabel yang akan diamati dalam penelitian ini adalah:

1. Kualitas Pelayanan (X)

Kualitas Pelayanan adalah penyajian produk dan atau jasa yang dilakukan PT Teluk Lamong kepada para pelanggannya sesuai dengan standar perusahaan dan diupayakan dalam penyampaian produk dan jasa tersebut sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pengguna jasa.

a. *Tangibility* adalah daya tarik fasilitas fisik, peralatan/perlengkapan yang lengkap dan canggih, dan kebersihan, kerapian material yang digunakan perusahaan

1. Kebersihan Fasilitas Fisik

2. Kerapian penampilan Karyawan

3. Kemutakhiran sarana fisik yang dimiliki

b. *Empathy* adalah kemampuan perusahaan memahami masalah para konsumennya dan bertindak demi kepentingan konsumen, serta memberikan perhatian personal kepada para konsumen dan memiliki jam operasi yang nyaman

1. Perhatian secara personal karyawan sesuai kebutuhan pelanggan
 2. Pelanggan bisa dengan mudah mendapatkan bantuan dan layanan karyawan
 3. Memperhatikan kebutuhan pelanggan dengan sungguh - sungguh
- c. *Reliability* adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa melakukan kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
1. Kemudahan dan ketepatan informasi yang diberikan karyawan
 2. Keakuratan penanganan atau administrasi catatan / dokumen
 3. Pengetahuan yang dimiliki karyawan terkait dengan penanganan barang yang dibongkar muat
- d. *Responsiveness* adalah kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu para konsumen dan merespon permintaan pelanggan, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat
1. Pelayanan petugas yang cepat dan siap menolong pada setiap peti kemas yang datang
 2. Kecepatan pemrosesan dokumen
 3. Pelayanan operator bongkar muat peti kemas yang cepat dan tepat
- e. *Assurance* adalah perilaku karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para konsumennya.
1. Reputasi perusahaan yang terjamin

2. Kompetensi (kemampuan) karyawan dalam bidang pelayanan bongkar muat yang diberikan
 3. Kepastian dan konsistensi jam pelayanan
2. Kepuasan Pelanggan (Y1)

Kepuasan Pelanggan adalah perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan pelanggan.

- a. Berdasarkan pengalaman, pelanggan merasa senang menggunakan jasa bongkar muat di Teluk Lamong
 - b. Perusahaan telah memenuhi harapan pelanggan
 - c. Pelanggan percaya bahwa menggunakan jasa bongkar muat di Teluk Lamong merupakan pengalaman yang memuaskan
 - d. Secara keseluruhan, pelanggan percaya, perusahaan menyenangkan hati pelanggan ketika menggunakan jasa bongkar muat di Teluk Lamong
3. Loyalitas Pelanggan (Y1)

Loyalitas pelanggan adalah kesetiaan pelanggan terhadap suatu produk yang tercermin dari sikap pelanggan yang selalu membeli dan menggunakan produk atau jasa dari suatu perusahaan secara teratur tanpa memperdulikan tawaran produk atau jasa dari perusahaan lain.

- a. Pelanggan mengatakan hal positif tentang Teluk Lamong
- b. Memberikan rekomendasi kepada pihak lain untuk menggunakan jasa bongkar muat di Teluk Lamong
- c. Kemungkinan besar, Pelanggan akan menggunakan jasa bongkar muat di Teluk Lamong lagi
- d. Jarang melakukan peralihan ke jasa bongkar muat yang lain

- e. Teluk Lamong merupakan pilihan pertama jika pelanggan ingin menggunakan jasa bongkar muat

- f. Percaya bahwa Teluk Lamong merupakan jasa bongkar muat terbaik

Seluruh indikator tersebut akan menjadi dasar dalam pembuatan kuesioner. Kuesioner tersebut disebarluaskan pada pelanggan. Kuesioner dalam bentuk pernyataan tertutup. Pilihan jawaban yang disediakan dalam penelitian ini menggunakan skala Likert, yaitu dalam 5 (lima) kategori jawaban, yaitu :

- a. Skor / nilai (1) STS : Sangat Tidak Setuju
- b. Skor / nilai (2) TS : Tidak Setuju
- c. Skor / nilai (3) CS : Netral
- d. Skor / nilai (4) S : Setuju
- e. Skor / nilai (5) SS : Sangat Setuju

Alat pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan instrument berupa kuesioner / angket yang digunakan untuk menilai loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan, dan kualitas layanan. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari obyek penelitian (Sugiyono dalam Sari WP, 2013). Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari individu, kelompok-kelompok tertentu, dan juga responden yang telah ditentukan secara spesifik oleh peneliti yang memiliki data spesifik dari waktu ke waktu. Sumber data berasal dari data yang diperoleh dari kuesioner yang disebar dan diisi oleh responden yang dimaksud. Pemilihan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode purposive sampling yaitu suatu metode pengambilan sampel yang disesuaikan dengan kriteria tertentu.

Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara yaitu melalui hasil-hasil penelitian, buku-buku, artikel dan berbagai publikasi serta instansi terkait yang relevan dengan masalah yang diangkat (Sugiyono dalam Sari WP, 2013). Sedangkan data sekunder yang dipakai dalam penelitian ini yaitu data-data yang didapat dari instansi.

4.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *field research* atau studi lapangan. *Field research* dalam penelitian ini dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner. Kuesioner yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menyusun daftar pertanyaan secara terperinci yang ada hubungannya dengan tujuan penelitian untuk kemudian dibagikan kepada sejumlah responden yang telah ditetapkan. Oleh karena unit analisis yang menggunakan jasa bongkar muat peti kemas PT. Teluk Lamong adalah perusahaan/individu yang berkegiatan maka yang akan melakukan pengisian kuesioner adalah pelaksana lapangan/individu yang berkegiatan. Sifat kuesioner yang dibagikan adalah tertutup sehingga responden tinggal melengkapi atau memberi tanda silang pada jawaban yang dipilih.

Lokasi penelitian ini dilakukan pada PT Terminal Teluk Lamong. Adapun yang menjadi objek penelitian ini adalah individu tersebut berkegiatan dan sudah menggunakan layanan bongkar muat peti kemas PT Teluk Lamong minimal 2 (dua) kali.

4.5 Teknik Analisa Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Partial Least Square* (PLS). PLS merupakan metode analisis yang *powerful* oleh karena tidak mengasumsikan data dengan pengukuran skala dan sampel yang kecil. Pendekatan PLS adalah *distribution free* atau dengan kata lain tidak mengasumsikan data berdistribusi tertentu, dapat berupa nominal, kategori, ordinal, interval, dan rasio (Ghozali, 2008). Dipergunakannya metode PLS cocok dalam penelitian ini. PLS cocok karena tidak memerlukan data dengan distribusi tertentu dan sangat fleksibel untuk penelitian ini karena tidak terlalu banyak membutuhkan sampel.

Model dalam PLS dibagi menjadi dua :

1. Model pengukuran atau *outer model*.

Outer model dibagi menjadi metode refleksif indikator digunakan karena menghilangkan satu indikator yang tidak akan merubah makna konstruk. Pada model refleksif mengharuskan adanya covariasi (hubungan) antar indikator dan indikator harus memiliki konten yang sama atau mirip (Ghozali, 2008).

Uji yang digunakan adalah :

- a. Validitas konvergen

Convergent validity dari model pengukuran (uji validitas) dari model dengan refleksif indikator dinilai berdasarkan korelasi antara *item score* atau *component score* dengan *construct score* yang dihitung dengan PLS.

Ukuran refleksif individual dikatakan tinggi apabila berkorelasi lebih dari 0.70 dengan konstruk yang ingin diukur. Namun demikian untuk penelitian tahap awal dari pengembangan skala pengukuran nilai loading 0.5 sampai

0,6 dianggap cukup, menurut Chin yang dikutip oleh Imam Ghozali (2016).

b. Validitas deskriminan

Indikator dikatakan valid apabila mempunyai nilai faktor loading dalam satu variable lebih besar dibandingkan variable lain. Nilai standard factor loading lebih besar atau sama dengan 0,5.

c. Validitas konstrak

Discriminant validity dianalisa dengan membandingkan *square root average variance extracted* (AVE) setiap konstruk dengan korelasi antar konstruk lainnya dalam model. Jika nilai akar AVE setiap konstruk lebih besar dari 0,5 antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model, maka dikatakan memiliki *discriminant validity* yang baik.

d. *Composite reliability*.

Composite realibility (uji realibilitas) indikator yang mengukur suatu konstruk dapat dievaluasi dengan menggunakan dua macam yaitu *internal consistency* dan *Cronbach's Alpha*. *Composite reliability*. Digunakan untuk mengukur *internal consistency* dan dapat dikatakan baik apabila memiliki nilai di atas 0,6.

2. Model struktural maupun *inner model* dievaluasi dengan melihat prosentase varian yang dijelaskan yaitu dengan melihat nilai R^2 untuk konstruk laten dependen. Stabilitas dari estimasi ini dievaluasi dengan menggunakan uji t statistik yang didapat lewat prosedur *bootstrapping* (Ghozali, 2008). Uji dikatakan berpengaruh jika nilai t lebih besar dari 1,96 atau signifikansi kurang dari atau sama dengan 0,05. Persamaan inner model didalamnya berisi

koefisien γ , β . Koefisien tersebut merupakan nilai yang apabila nilai variabel prediktornya (mempengaruhi) berubah akan menyebabkan perubahan pada variabel responnya (dipengaruhi). Jika nilai koefisien positif, artinya jika variabel prediktor meningkat maka variabel respon juga akan meningkat dan sebaliknya. Jika nilai koefisien negatif, artinya jika variabel prediktor meningkat maka variabel respon akan menurun. Dan sebaliknya.

3. Pengujian *Goodness of fit*

a. Koefisien determinasi (R^2)

Pengujian terhadap model struktural dilakukan dengan melihat nilai R-Square yang merupakan uji *goodness-fit model*. Pengujian inner model dapat dilihat dari nilai R-square pada persamaan antar variabel latent. Nilai R^2 menjelaskan seberapa besar variabel eksogen (independen/bebas) pada model mampu menerangkan variabel endogen (dependen/terikat)

b. *Predictive Relevance* (Q^2)

Selain R-square model juga dievaluasi dengan melihat nilai Q-square. Nilai dari Q-square dapat dihitung dengan perhitungan sebagai berikut :

$$Q^2 = 1 - (1 - R_1^2)(1 - R_2^2)(1 - R_n^2)$$
jika nilai $Q^2 > 0$, dapat disimpulkan bahwa variabel penelitian memiliki tingkat prediksi yang baik terhadap variabel tergantung

c. *Goodness of Fit Index* (GoF)

Goodness of fit merupakan uji untuk menilai bahwa model tersebut layak atau sesuai (*fit*). Yang terakhir adalah dengan mencari nilai *Goodness of Fit* (GoF). Berbeda dengan CBSEM, untuk nilai GoF pada PLS-SEM harus dicari secara manual. Rumusnya adalah :

$$GoF = \sqrt{AVE \times R^2} \dots\dots\text{Tenenhaus (2004)}$$

Menurut Tenenhaus (2004), nilai GoF small = 0,1, GoF medium = 0,25 dan GoF besar = 0,38.

