

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.1.1. Lokasi Penelitian

Peneliti melakukan penelitian pada kualitas pelayanan dan komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Bintika Bangunusa yang beralamat di Jl T. Amir Hamzah Griyatur No 106-108 Medan.

3.1.2. Jadwal Penelitian

Tabel 3.1
Tabel Penelitian

No	Jenis kegiatan	2019											
		Jan	Feb	Jan	Apr	Mei	Jun	Jul	Agt	Sep	Okt	Nov	Des
1.	Pengajuan judul												
2.	Penyusunan Proposal												
3.	Pengumpulan Data												
4.	Penyusunan Skripsi												
5.	Bimbingan Skripsi												
6.	Sidang Meja Hijau												

3.2. Populasi dan sampel

3.2.1. Populasi

Dalam metode penelitian populasi adalah sekumpulan objek yang menjadi pusat perhatian yang terkandung informasi yang ingin diketahui.

Menurut Sugiono (2010:80) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek /subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek itu. Dalam penelitian ini yang menjadi populasinya adalah pelanggan pada perusahaan pelayaran PT. Bintika Bangunusa sebanyak 100 orang.

3.2.2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang ingin diteliti; dipandang sebagai suatu pendugaan terhadap populasi, namun bukan populasi itu sendiri. Sampel dianggap sebagai perwakilan dari populasi yang hasilnya mewakili keseluruhan gejala yang diamati.

Menurut Sugiono (2010:81) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena

keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel itu.

Penentuan jumlah sampel yang diambil sebagai responden dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut :

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

Keterangan :

n = Ukuran populasi

N = Ukuran populasi

E = Persentase kelonggaran kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir, mis 10% atau 0,10

Dengan rumus diatas diperoleh jumlah sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{100}{1 + 100(0,10)^2} = 50 \text{ Orang}$$

Berdasarkan rumus Slovin tersebut, peneliti menetapkan sampel sebanyak 50 orang dengan taraf kesalahan 10% teknik pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling, yaitu teknik pengambilan sampel dengan tujuan tertentu.

3.3. Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan untuk penyusunan skripsi ini dapat digolongkan menjadi dua macam, yaitu :

3.3.1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data kuantitatif, yaitu data yang berhubungan dengan angka-angka. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada *filsafat positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan dan datanya diperoleh langsung dari PT. Bintika Bangunusa.

3.3.2. Sumber Data

Data adalah hasil pencatatan penelitian, baik yang berupa fakta maupun angka. Pendapat lain menyatakan bahwa data adalah keterangan mengenai variabel pada sejumlah obyek. Data menerangkan obyek-obyek dalam variabel tertentu. Sumber data dalam penelitian dikelompokkan menjadi dua macam yaitu:

❖ Data primer

Sumber data yang langsung diperoleh dari individu yang berkaitan atau sumber informasi yang langsung mempunyai wewenang dan tanggung jawab terhadap pengumpulan data.

❖ Data sekunder

Data yang berasal dari sumber kedua yang dapat diperoleh melalui buku, brosur, dan artikel yang didapat dari *website* yang berkaitan dengan penelitian ini.

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer ini diperoleh secara langsung dari pelanggan/*consignee* PT.

Bintika Bangunusa Medanyang diperoleh dari penyebaran angket/kuesioner yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Perlu dijelaskan bahwa pengumpulan data dapat dikerjakan berdasarkan pengamatan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu teknik penyebaran angket.

Angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan member seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk menjawabnya. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode angket untuk memperoleh data dari pelanggan pada perusahaan pelayaran PT. Bintika Bangunusa Medan. Peneliti menggunakan kuesioner tertutup, sehingga responden tinggal memilih jawaban yang telah disediakan yang disusun dalam daftar dimana responden tinggal membubuhkan tanda *check* (v) pada kolom yang sesuai. Kuisisioner ini bisa disebut dengan kuisisioner bentuk *check list*. Untuk penelitian kuantitatif dengan judul “Pengaruh kualitas pelayanan jasa keagenan kapal dan komunikasi interpersonal terhadap loyalitas pelanggan pada perusahaan pelayaran PT. Bintikan Bangunusa Medan ” data dikumpulkan dengan cara membagikan Kuesioner (Angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.

Tabel 3.2
Penentuan Skor Menurut Skala Likert

Jenis pertanyaan	Sangat setuju (SS)	Setuju (S)	Kurang setuju (KS)	Tidak setuju (TS)	Sangat tidak setuju (STS)
Positif	5	4	3	2	1
Negatif	1	2	3	4	5

3.5. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional dapat didasarkan pada satu atau lebih referensi yang disertai dengan alasan pengguna definisi tersebut. Variabel penelitian harus dapat diukur menurut skala ukuran yang lazim digunakan. Oleh karena itu, untuk memberikan gambaran yang lebih jelas tentang variabel penelitian, maka disajikan sebagai berikut:

Tabel 3.3
Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Operasional Variabel	Indikator	Keterangan
1.	Kualitas pelayanan (X1)	Suatu barang atau jasa dinyatakan berkualitas apabila karakteristik barang atau jasa tersebut sesuai dengan kebutuhan pelanggan	a. Bukti fisik b. Keandalan c. Daya tanggap d. Jaminan pelayanan e. Empaty	Skala Likert
2.	Komunikasi Interpersonal (X2)	Merupakan proses komunikasi yang menyenangkan dalam	a. Keterbukaan b. Sikap positif c. Empaty	Skala Likert

		melayani pelanggan	d. Sikap mendukung e. Kesetaraan	
3.	Loyalitas Pelanggan (Y)	Kecenderungan pelanggan untuk membeli dan menggunakan produk secara berulang-ulang	a. Pembelian ulang b. Pembelian lini c. Rekomendasi d. Komitmen e. Kebal terhadap pesaing	Skala Likert

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan suatu cara untuk menganalisa data yang diperoleh dengan tujuan untuk menguji rumusan masalah. Penelitian harus memastikan pola analisis mana yang akan digunakan tergantung pada jenis data yang dikumpulkan, baik data yang bersifat kualitatif maupun kuantitatif. Beberapa metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini, antara lain :

3.6.1. Uji Validitas Dan Reliabilitas

3.6.1.1. Uji Validitas

Analisis validitas yaitu analisis untuk mengukur valid atau tidaknya suatu data. Suatu pengukur dikatakan valid, jika alat itu mengukur apa yang harus diukur alat itu. Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan dan kesahan suatu instrumen. Instrumen dikatakan valid apabila dapat mengungkapkan variabel data yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak

menyimpang tentang variabel yang dimaksud. Metode yang sering digunakan untuk memberikan penilaian terhadap validitas kuesioner adalah korelasi produk momen (*moment product correlation, pearson correlation*) antara skor setiap butir pertanyaan dengan skor total, sehingga sering disebut sebagai *inter item-total correlation*. Ketentuan validitas instrumen sah apabila hasil r hitung $>$ r tabel .

3.6.1.2. Uji Reliabilitas

Sedangkan reliabilitas adalah suatu alat pengukur dalam mengukur suatu gejala pada waktu yang berlainan senantiasa menunjukkan hasil yang sama. Jadi dalam berbagai waktu hasil yang diukur tersebut menunjukkan hasil yang tetap. Reliabilitas instrumen adalah hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reliabilitas instrumen diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Metode yang digunakan untuk melakukan uji reliabilitas adalah *Alpha Cronbach* diukur berdasarkan *Alpha Cronbach* 0 sampai 1. Suatu variabel dikatakan reliabel, apabila hasil *Alpha Cronbach* $>$ 0,60. Jadi pengujian reliabilitas instrumen dalam suatu penelitian dilakukan karena keterandalan instrumen berkaitan dengan keajekan dan taraf kepercayaan terhadap instrumen penelitian tersebut. Jika skala itu dikelompok ke dalam lima kelas dengan reng yang sama, maka ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- ❖ Nilai Alpha Cronbach 0,00 s.d. 0,20, berarti kurang reliabel.
- ❖ Nilai Alpha Cronbach 0,21 s.d. 0,40, berarti agak reliabel.
- ❖ Nilai Alpha Cronbach 0,42 s.d. 0,60, berarti cukup reliabel.
- ❖ Nilai Alpha Cronbach 0,61 s.d. 0,80, berarti reliabel.

❖ Nilai Alpha Cronbach 0,81 s.d. 1,00, berarti sangat reliabel.

3.6.2. Regresi Linear Berganda

Cara untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Komunikasi Interpersonal terhadap Loyalitas Pelanggan di PT. Bintika Bangunusa Medan digunakan alat analisis regresi linear berganda. Penggunaan analisis regresi linear berganda dikarenakan jumlah variabel bebas yang digunakan lebih dari satu yang mempengaruhi satu variabel terikat. Menurut Umar (2009:135) regresi linear berganda dirumuskan dengan :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Variabel terikat (Loyalitas Pelanggan)

X₁ = Variabel bebas 1 (Kualitas Pelayanan)

X₂ = Variabel bebas 2 (Komunikasi Interpersonal)

β_1, β_2 = Koefisien Regresi

e = Error

α = Konstanta

3.6.3. Uji Asumsi Klasik

Model regresi linear berganda dapat disebut sebagai model yang baik jika model tersebut memenuhi asumsi normalitas data dan terbebas dari asumsi-asumsi klasik. Berdasarkan pendapat ini, uji normalitas data bukan satu-satunya cara untuk menyimpulkan bahwa model regresi linear berganda adalah baik. Tetapi harus didukung oleh pengujian statistika lainnya. Pengujian asumsi klasik dilakukan untuk memastikan bahwa autokorelasi, multikolinieritas, dan heterokedastisitas tidak terdapat dalam penelitian ini atau data yang dihasilkan berdistribusi normal. Apabila hal tersebut tidak ditemukan maka asumsi klasik regresi telah terpenuhi. Pengujian asumsi klasik ini terdiri dari:

3.6.3.1. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas timbul sebagai akibat adanya hubungan kausal antara dua variabel bebas atau lebih atau adanya kenyataan bahwa dua variabel penjelas atau lebih bersama-sama dipengaruhi oleh variabel ketiga yang berada di luar model. Untuk mendeteksi adanya multikolinieritas, jika nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* tidak lebih dari 10 maka model terbebas dari multikolinieritas. *VIF* adalah suatu estimasi berapa besar multikolinieritas meningkatkan varian pada suatu koefisien estimasi sebuah variabel penjelas. *VIF* yang tinggi menunjukkan bahwa multikolinieritas telah menaikkan sedikit varian pada koefisien estimasi, akibatnya menurunkan nilai *t*. Sarwoko mengemukakan bahwa beberapa alternatif perbaikan karena adanya multikolinieritas yaitu: (1) memberikan saja; (2) menghapus variabel yang berlebihan; (3) transformasi variabel multikolinieritas

dan (4) menambah ukuran sampel. Multikolinieritas merupakan gejala korelasi antar variabel bebas yang ditunjukkan dengan korelasi yang signifikan antar variabel bebas. Dimana dapat dideteksi dengan menggunakan *Variance Inflation Factor* (VIF) dengan kriteria yaitu:

- ❖ Jika angka *tolerance* di atas 0,1 dan $VIF < 10$ dikatakan tidak terdapat gejala multikolinieritas.
- ❖ Jika angka *tolerance* di bawah 0,1 dan $VIF > 10$ dikatakan terdapat gejala multikolinieritas

3.6.1.2. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah keadaan dimana terjadinya ketidaksamaan varian dari residual pada model regresi. Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya masalah heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari pola gambar Scatterplot model tersebut. Tidak terdapat heteroskedastisitas jika:

- ❖ penyebaran titik-titik data sebaiknya tidak berpola
- ❖ titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau disekitar angka 0 dan 3
- ❖ titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.

3.6.1.3. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah data yang akan digunakan dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak. Uji distribusi normal adalah uji untuk mengukur apakah data kita memiliki distribusi normal sehingga dapat

dipakai dalam statistik parametrik. Tujuan dari dilakukannya uji normalitas tentu saja untuk mengetahui apakah suatu variabel normal atau tidak. Normal disini dalam arti mempunyai distribusi data yang normal. Data yang mempunyai distribusi normal merupakan salah satu syarat dilakukannya *parametric-test*. Untuk data yang tidak mempunyai distribusi normal tentu saja analisisnya harus menggunakan *non parametric-test*. Uji normalitas data adalah hal yang lazim dilakukan sebelum sebuah metode statistik diterapkan. Dalam penelitian uji normalitas data yang digunakan adalah uji statistik Kolmogorof-Smirnov. Pengambilan keputusannya digunakan pedoman jika nilai sig. $< 0,05$ maka data tidak berdistribusi normal. Sebaliknya jika nilai sig. $> 0,05$ maka data berdistribusi normal.

3.6.4. Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar presentase pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen. Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilainya adalah antara nol sampai dengan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi dependen. Secara umum koefisien determinasi untuk data silang (*crosection*) relatif rendah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing

pengamatan, sedangkan untuk data runtun waktu (*time series*) biasanya mempunyai data koefisien determinasi tinggi.

Adapun rumus perhitungan manual untuk menentukan nilai koefisien determinasi sebagai berikut :

$$KD = r^2 \times 100\%$$

KD = Koefisien determinasi

r^2 = Angka determinasi yang dipangkat duakan

100% = Menentukan nilai presentase

Jika hasil uji determinasi KD semakin besar atau mendekati 1, maka sambungan variabel bebas terhadap variabel terikat semakin besar, artinya model yang digunakan semakin kuat menerangkan variabel terikat, atau sebaliknya. Dengan demikian secara formal diterangkan bahwa r^2 berada diantara 0 dan 1 atau $0 \leq KD \leq 1$.

3.6.5. Uji -t

uji statistik t disebut juga sebagai uji signifiksi individual. Uji ini menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen secara parsial terdapatvaeriablel dependen. Bentuk pengujiannya adalah:

- H_0 : 0, artinya semua variabel independen secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.
- H_a : 0, artinya sebuah variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen.

Kriteria pengambilan keputusan :

- Jika probabilitas $< 0,1$ maka H_a diterima atau H_0 ditolak,
- Jika probabilitas $> 0,1$ maka H_a ditolak atau H_0 diterima.

Kriteria pengaruh antar variabel:

- Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_a diterima atau H_0 ditolak,
- Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_a ditolak atau H_0 diterima.

3.6.6. Uji F

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model ini mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Bentuk pengujiannya adalah:

- H_0 : 0, artinya semua variabel independen secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.
- H_a : 0, artinya suatu variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen.

Kriteria pengambilan keputusan :

- Jika probabilitas $< 0,1$ maka H_a diterima atau H_0 ditolak,
- Jika probabilitas $> 0,1$ maka H_a ditolak atau H_0 diterima.

Kriteria pengaruh antar variabel:

- Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_a diterima atau H_0 ditolak,
- Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_a ditolak atau H_0 diterima.

