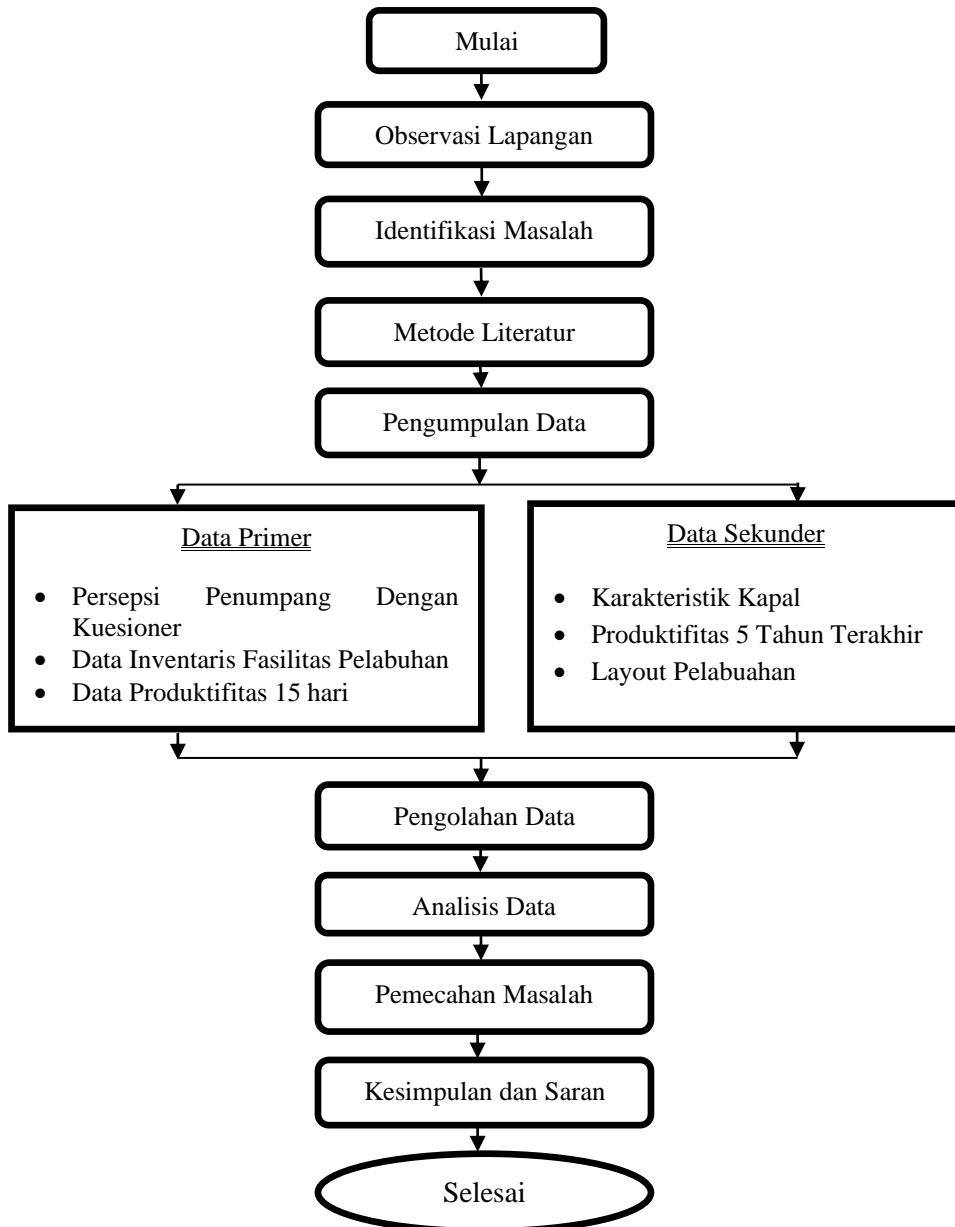


# BAB III

## METODE PENELITIAN

### 3.1 Alur Penelitian

Adapun Agar tujuan penelitian terarah dan mencapai target bagan alur penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 3.1. Bagan Alir Penelitian

## 3.2 Metode Pengumpulan Data

Penulisan Kertas Kerja Wajib ini menggunakan beberapa metode pendekatan dalam mendapatkan data sebagai bahan acuan dan perbandingan. Pendekatan ini disesuaikan dengan kondisi dan lokasi dimana objek berada. Metode-metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

### 3.2.1 Data Primer

Menurut suryabrata (2016:39) Data Primer adalah data yang didapatkan langsung dari sumbernya atau berdasarkan pengamatan langsung di lapangan. Metode yang digunakan dalam pengumpulan data primer yaitu:

1. Metode Observasi

Martono, (2014:86) Observasi adalah cara pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung secara cermat dan sesuai dengan keadaan yang sedang terjadi. Penulis menggunakan metode ini dengan mengamati dan melakukan pengambilan dokumentasi secara langsung mengenai kondisi di Pelabuhan Penyeberangan Kayangan kondisi sekarang. Adapun data yang di dapat yaitu data persepsi penumpang menggunakan kuesioner dan pelayanan penumpang berdasarkan *Customer Satisfaction Index*.

2. Metode Perhitungan

Dalam metode ini tugas surveyor menghitung/mencacah jumlah objek dalam suatu kurun waktu tertentu dengan menggunakan alat bantu (seperti: counter, dll) ataupun dengan bantuan garis lurus. Data yang diperoleh berupa data kuantitatif dan umumnya sangat akurat serta dapat dipertanggung jawabkan apabila dilakukan secara baik. Dalam metode ini surveyor mengamati dan melakukan perhitungan mengenai naik dan turunnya penumpang dan kendaraan.

### 3.2.2 Data Sekunder

Menurut suryabrata (2016:39) Data Sekunder adalah data yang bukan diusahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti. Data sekunder ini diperoleh dari berbagai instansi yang terkait pada obyek penelitian yang kemudian diolah serta direkapulasi sehingga menjadi satu data yang baku. Cara yang digunakan untuk mengumpulkan data sekunder antara lain:

1. Metode Literatur (Kepustakaan)

Metode yang berasal dari literatur atau buku-buku, jurnal atau artikel apa saja yang mendukung seluruh proses penelitian.

Chang, (2014:29).

2. Metode Institusional

Metode ini berkaitan dengan data-data yang dikumpulkan dari berbagai instansi yang terkait dalam penelitian ini. Data-data yang dikumpulkan dari berbagai macam instansi yang terkait dengan penelitian, yaitu :

- a. Dinas Perhubungan Provinsi NTB
- b. BPTD Wilayah XII Provinsi Bali Dan NTB Satpel Kayangan
- c. PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Kayangan

Tabel 3.1. Jenis Data Dari Instansi/Kantor Terkait

No	Nama Instansi / Kantor Terkait	Jenis Data Yang di Dapat
1	Dinas Perhubungan Provinsi NTB	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Produktifitas 5 tahun terakhir penumpang dan Kendaraan</li> <li>• Karakteristik pelabuhan</li> </ul>
2	PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Kayangan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Karakteristik Kapal</li> <li>• Layout Pelabuhan</li> </ul>

Sumber: Hasil Survey ( 2021)

### 3.3 Metode Analisa

#### 3.3.1 Instrumen Penelitian

Instrumen dalam penelitian ini adalah skala yang berbentuk kuesioner yang disusun berdasarkan item-item yang didapatkan dari Lampiran pada PM Nomor 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan. Kuesioner ini terdiri dari data umum pernyataan mengenai kinerja dan kepentingan pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan pada Pelabuhan Penyeberangan Kayangan.

Secara lebih rinci indikator tersebut dituangkan dalam butir-butir pertanyaan yang berupa angket yang dibagikan kepada responden guna memperoleh jawaban berkaitan dengan hal yang diteliti. Penetapan skor yang diberikan pada tiap-tiap instrumen dalam penelitian ini responden diminta untuk mengisi setiap butir-butir pertanyaan dengan memilih salah satu dari 4 pilihan yang tersedia.

Dalam penelitian ini pengukuran kuesioner menggunakan skala Likert. Skala Likert digunakan untuk menungkap sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang kejadian antara gejala sosial dan variabel yang diukur dijabarkan lagi menjadi indikator-indikator yang dapat diukur, yang akhirnya indikator yang terukur tersebut dapat dijadikan titik tolak ukur untuk membuat item pernyataan yang perlu dijawab oleh responden dalam kuesioner. Penelitian ini menggunakan empat skala penilaian untuk variabel kinerja dan kepentingan, pemberian skor pada masing-masing pernyataan dengan cara memberikan nilai 1 sampai 4 sebagai berikut :

Tabel 3.2. Skala Likert

Kepentingan		Kinerja	
Nilai	Arti	Nilai	Arti
1	Sangat Tidak Penting	1	Sangat Tidak Baik
2	Tidak Penting	2	Tidak Baik
3	Penting	3	Baik
4	Sangat Penting	4	Sangat Baik

Sumber : Hasil Survei, 2021

Penelitian ini menggunakan angket yang berisi butir-butir pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk diberikan jawaban atau tanggapan. Responden memberikan tanda *checklist* (√) pada lembar kuesioner yang disediakan. Isi atau instrumen yang digunakan dalam penelitian ini merupakan angket tertutup yang harus diisi oleh responden di Pelabuhan Penyeberangan Kayangan. Angket yang digunakan dilakukan uji coba sebelum diberikan kepada responden dengan melakukan uji validitas dan uji reliabilitas untuk mengetahui tingkat kevalidan dan kepercayaan dari angket yang akan digunakan. Setelah dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas maka angket yang akan digunakan dapat dipakai sebagai alat penelitian.

### 3.3.2 Analisa Uji Coba Instrumen

Sebelum digunakan terlebih dahulu diuji coba. Uji coba instrumen penelitian perlu dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kevalidan dan keandalan instrumen yang digunakan dalam penelitian. Instrumen yang valid dan reliabel merupakan syarat untuk mendapatkan hasil penelitian yang valid dan reliabel dari pengguna jasa Pelabuhan Penyeberangan Kayangan. Uji coba instrumen dalam penelitian dilakukan sebanyak 2 kali, Uji coba pada Pelabuhan Penyeberangan Kayangan pertama kepada 30 responden dan kedua kepada 60 responden. Untuk melakukan perhitungan uji validitas dan uji reliabilitas pada penelitian ini penulis memanfaatkan aplikasi SPSS versi 23.

#### 1. Uji Validitas

Hasil perhitungan korelasi untuk uji validitas tingkat kepentingan berkisar antara 0,410 sampai 0,849. Angka yang dipergunakan sebagai pembanding untuk melihat valid tidaknya suatu item adalah 0,284.

Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Kuesioner Tingkat Kepentingan

responden	r hitung	r tabel (n-2)	keputusan
1	0.694	0.284	Valid
2	0.738	0.284	Valid
3	0.484	0.284	Valid
4	0.754	0.284	Valid
5	0.727	0.284	Valid
6	0.722	0.284	Valid
7	0.731	0.284	Valid
8	0.689	0.284	Valid
9	0.543	0.284	Valid
10	0.699	0.284	Valid
11	0.714	0.284	Valid
12	0.696	0.284	Valid
13	0.849	0.284	Valid
14	0.656	0.284	Valid
15	0.669	0.284	Valid
16	0.614	0.284	Valid
17	0.626	0.284	Valid
18	0.517	0.284	Valid
19	0.469	0.284	Valid
20	0.41	0.284	Valid
21	0.677	0.284	Valid
22	0.453	0.284	Valid
23	0.642	0.284	Valid
24	1	0.284	Valid

Sumber: SPSS 23, 2021

Hasil perhitungan korelasi untuk uji validitas alat ukur tingkat kinerja berkisar antara 0,406 sampai 0,751. Angka yang dipergunakan sebagai pembanding untuk melihat valid tidaknya suatu item adalah 0,284.

Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Kuisisioner Tingkat Kinerja

Responden	R hitung	R tabel (n-2)	Keputusan
1	0.628	0.284	Valid
2	0.586	0.284	Valid
3	0.518	0.284	Valid
4	0.406	0.284	Valid
5	0.622	0.284	Valid
6	0.675	0.284	Valid
7	0.751	0.284	Valid
8	0.661	0.284	Valid
9	0.683	0.284	Valid
10	0.677	0.284	Valid
11	0.632	0.284	Valid
12	0.748	0.284	Valid
13	0.506	0.284	Valid
14	0.682	0.284	Valid
15	0.671	0.284	Valid
16	0.668	0.284	Valid
17	0.719	0.284	Valid
18	0.691	0.284	Valid
19	0.605	0.284	Valid
20	0.717	0.284	Valid
21	0.587	0.284	Valid
22	0.633	0.284	Valid
23	0.588	0.284	Valid
24	1	0.284	Valid

Sumber: SPSS 23, 2021

Item yang memiliki korelasi diatas 0,284 dikategorikan item valid, sedangkan item dibawah 0,284 dikategorikan tidak valid dan akan disisihkan dari analisis selanjutnya.

### 3.3.3 Analisa Reliabilitas Kuesioner

Berdasarkan uji reliabilitas, diperoleh koefisien reliabilitas Alpha Cronbach kepentingan 93,6% dan koefisien reliabilitas *Alpha Cronbach* kinerja sebesar 93,4%. Dari kriteria *Nunnally* (1960) *Cronbach alpha* lebih besar dari 60% maka uji reliabilitas dari kepentingan dan kinerja reliable. Hal tersebut menunjukkan kuesioner tersebut mempunyai keandalan yang baik dan kuesioner layak dipergunakan untuk penelitian.

Tabel 3.5 Uji Reliabilitas

Variabel	Conbrach alpha	Keterangan
Kepentingan	0,936	Reliabel
Kinerja	0.934	Reliabel

Sumber: SPSS versi 23, 2021

Untuk melakukan perhitungan uji validitas dan uji reliabilitas pada penelitian ini penulis memanfaatkan aplikasi SPSS versi 23.

### 3.3.4 Teknik Analisa Data

#### 1. Analisa Tingkat Kesesuaian Variabel Importance dan Performance

Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap instrumen yang digunakan dalam penelitian ini, langkah selanjutnya adalah mengolah data dan menganalisis data. Analisis data dilakukan dalam penelitian ini adalah supaya dapat menyajikan kumpulan data hasil pengukuran menjadi satu informasi yang dapat dibaca dan berguna. Analisis yang dilakukan adalah tingkat kesesuaian dari *importance*



dan *performance*, uji beda serta dilakukan pemetaan prioritas dengan *Importance and Performance Analysis Methode (IPA)*.

Berdasarkan data yang akan diperoleh dari hasil penilaian responden terhadap variabel importance dan performance dari masing-masing layanan dilakukan perhitungan kesesuaian antara tingkat kepentingan dari pengguna jasa terhadap tingkat kinerja yang dilaksanakan oleh Pelabuhan Kayangan.

Tingkat kesesuaian adalah hasil yang diperoleh dari perbandingan antara skor kinerja dengan skor kepentingan. Dari tingkat kesesuaian yang diperoleh ini diharapkan dapat dipakai sebagai acuan dalam menentukan prioritas peningkatan atribut kualitas layanan pelabuhan penyeberangan yang diterima. Dalam menentukan tingkat kesesuaian ini ada dua variabel yang dihitung, yaitu variabel X yang mewakili kinerja dan variabel Y yang mewakili kepentingan pengguna jasa.

Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \quad (3.1)$$

Dimana :

Tki : Tingkat Kesesuaian Responden

Xi : Skor Penilaian Kinerja

Yi : Skor Penilaian Kepentingan

Tahap selanjutnya adalah menghitung skor rata-rata kualitas layanan di Pelabuhan Penyeberangan Kayangan dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n} \quad (3.2)$$

Dimana :

$\bar{X}$  : Skor rata-rata tingkat pelaksanaan/kinerja

$\bar{Y}$  : Skor rata-rata tingkat kepentingan

n : Jumlah Responden X Y

## 2. *Importance and Performance Analysis Methode (IPA)*

Dalam teknik IPA ini responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan atribut layanan dan tingkat kinerja pada masing-masing atribut layanan pelabuhan penyeberangan. Analisis IPA dilakukan dengan menggunakan SPSS 23 yang menyediakan fasilitas analisis *graphs acatter/dot* yang hasilnya berupa gambar diagram kartesius.

Diagram kartesius merupakan suatu bangun persegi yang dibagi dalam empat bagian dengan dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X dan Y), dan X merupakan rata-rata dari skor tingkat penilaian kinerja sedangkan Y adalah rata-rata dari skor tingkat kepentingan. Tujuan analisis IPA ini adalah untuk mengidentifikasi atribut kepentingan layanan pelabuhan penyeberangan berada di kuadran I (prioritas utama), kuadran II (pertahankan prestasi), kuadran III (prioritas rendah) dan kuadran IV (berlebihan).