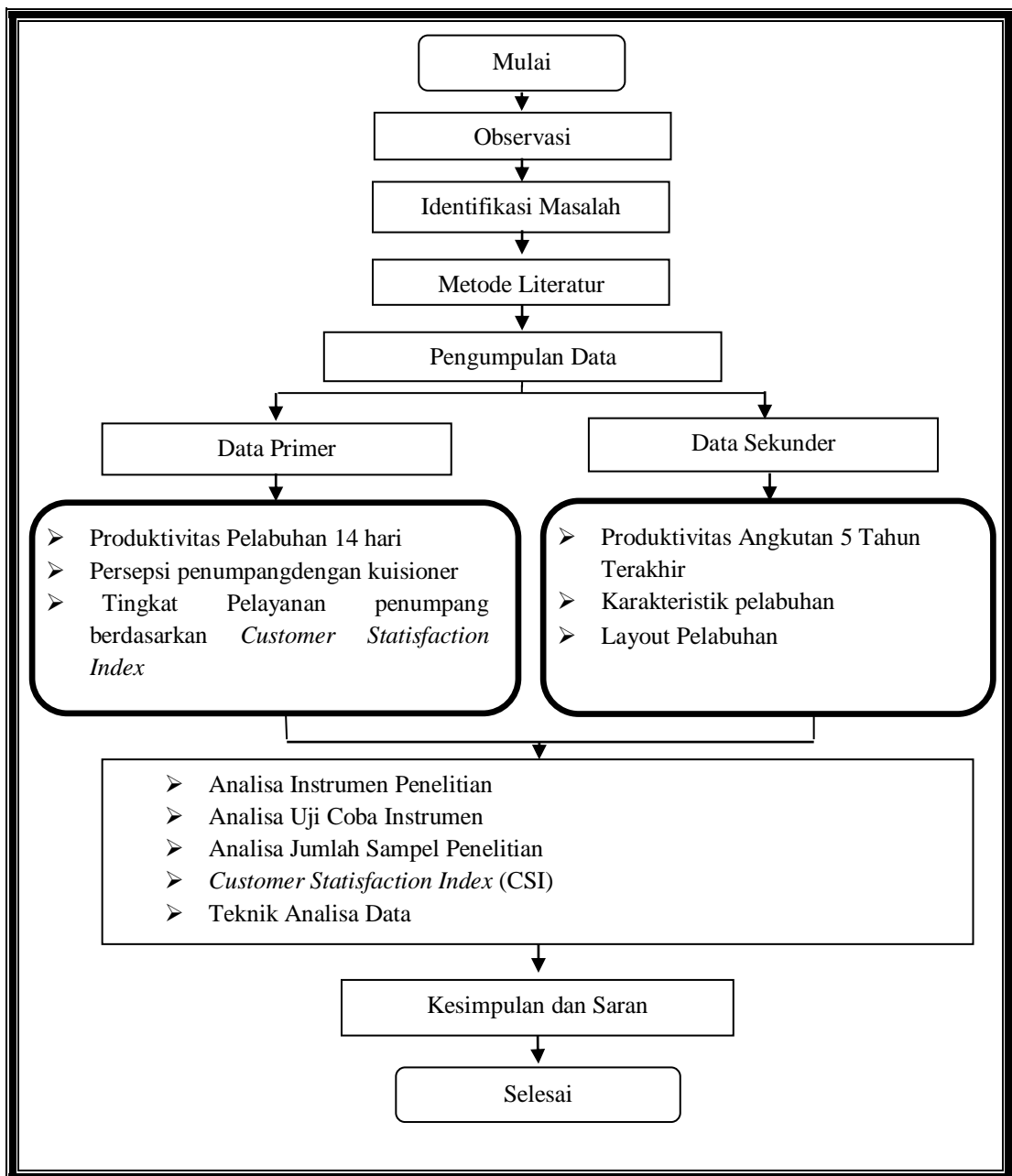


BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Alur Pikir

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



Gambar 3.1. Bagan Alur Pikir

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

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

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 Teluk Bungus Sumatera Barat kondisi sekarang. Adapun data yang di dapat yaitu data persepsi penumpang menggunakan kuisisioner 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

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 yang ada di perpustakaan Politeknik Transportasi Sungai Danau dan Penyeberangan Palembang dan buku-buku lain yang terkait dengan penelitian ini.

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. BPTD Wilayah III Provinsi Sumatera Barat
- b. PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Padang

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 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 Teluk Bungus.

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 : Sugiyono 2011

Penelitian ini menggunakan angket yang berisi butir-butir pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk diberikan jawaban atau tanggapan yang berada di lampiran. Jawaban diberikan dengan tanda check list (√) pada lembar kuesioner yang sudah disediakan. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket tertutup yang harus diisi oleh Pengguna Jasa di Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus Sumatera Barat.

Untuk mendapatkan data yang baik, sebelum angket digunakan untuk pengambilan data sesungguhnya sebaiknya dilakukan uji coba untuk mengetahui validitas dan reliabilitas, kemudian akan diperoleh alat atau instrumen yang betul-betul dapat digunakan dalam survei yang sebenarnya.

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 Teluk Bungus. Uji coba instrumen dalam penelitian dilakukan sebanyak 2 kali, Uji coba pada Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus pertama kepada 30 responden dan kedua kepada 60 responden. Untuk melakukan perhitungan uji validitas dan uji reliabilitas pada penelitian ini penulis memanfaatkan aplikasi SPSS 25.

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Hasil analisis dapat dilihat bahwa jika hasil koefisien validitas/ r hitung bernilai positif dan memenuhi syarat minimum sama dengan atau $>$ dari r table $n=60$ (0,2542) maka instrumen tersebut dikatakan valid dan dapat digunakan untuk pengukuran dalam pengumpulan data penelitian. Teknik ini diolah dengan menggunakan software SPSS 25.

2. Uji Reliabilitas

Instrumen dikatakan reliabel apabila instrumen tersebut mampu mengungkapkan data yang bisa dipercaya dan sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya. Kesepakatan secara umum reliabilitas yang dianggap sudah cukup memuaskan jika ≥ 0.700 . Untuk mengetahui reliabilitas instrumen dilakukan uji statistik alpha cronbach yang terdapat dalam *Software SPSS 25*.

3.3.3 Analisa Jumlah Sampel Penelitian

Sampel yang digunakan peneliti adalah penumpang remaja 15 tahun keatas dan penumpang dewasa pejalan kaki di Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus. Teknik pengambilan sampel yang dilakukan oleh peneliti yaitu menggunakan tabel dari Issac dan Michael.

**PENENTUAN JUMLAH SAMPEL DARI POPULASI TERTENTU
DENGAN TARAF KESALAHAN, 1, 5, DAN 10%**

N	e			N	e			N	e		
	1%	5%	10%		1%	5%	10%		1%	5%	10%
10	10	10	10	280	197	155	138	2600	537	310	247
15	15	14	14	290	202	158	140	3000	543	312	248
20	19	18	18	300	207	161	143	3500	558	317	251
25	24	23	23	320	216	167	147	4000	569	320	254
30	29	28	27	340	225	172	151	4500	578	323	255
35	33	32	31	360	234	177	155	5000	586	326	257
40	38	36	35	380	242	182	158	6000	598	329	259
45	42	40	39	400	250	186	162	7000	606	332	261
50	47	44	42	420	257	191	165	8000	613	334	263
55	51	48	46	440	265	195	168	9000	618	335	263
60	55	51	49	460	272	198	171	10000	622	336	263
65	59	55	53	480	279	202	173	15000	635	340	266
70	63	58	56	500	285	205	176	20000	642	342	267
75	67	62	59	550	301	213	182	30000	649	344	268
80	71	65	62	600	315	221	187	40000	653	345	269
85	75	68	65	650	329	227	191	50000	655	346	269
90	79	72	68	700	341	233	195	75000	658	346	270
95	83	75	71	750	352	238	199	100000	659	347	270
100	87	78	73	800	363	243	202	150000	661	347	270
110	94	84	78	850	373	247	205	200000	661	347	270
120	102	89	83	900	382	251	208	250000	662	348	270
130	109	95	88	950	391	255	211	300000	662	348	270
140	116	100	92	1000	399	258	213	350000	662	348	270
150	122	105	97	1100	414	265	217	400000	662	348	270
160	129	110	101	1200	427	270	221	450000	663	348	270
170	135	114	105	1300	440	275	224	500000	663	348	270
180	142	119	108	1400	450	279	227	550000	663	348	270
190	148	123	112	1500	460	283	229	600000	663	348	270
200	154	127	115	1600	469	286	232	650000	663	348	270
210	160	131	118	1700	477	289	234	700000	663	348	270
220	165	135	122	1800	485	292	235	750000	663	348	270
230	171	139	125	1900	492	294	237	800000	663	348	271
240	176	142	127	2000	498	297	238	850000	663	348	271
250	182	146	130	2200	510	301	241	900000	663	348	271
260	187	149	133	2400	520	304	243	950000	663	348	271
270	192	152	135	2600	529	307	245	1000000	664	349	272

Sumber : Sugiyono (2007)

Penulis menganggap populasi tak hingga untuk tingkat kesalahan 10%, karena pengguna jasa di Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus tak menentu.

3.3.4 Customer Satisfaction Index (CSI)

CSI ini digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen penggunaan jasa secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari instrumen-instrumen fasilitas pelayanan di pelabuhan penyeberangan Teluk Bungus.

3.3.5 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*, *gap analysis*, uji beda serta dilakukan pemetaan prioritas dengan 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 Penyeberangan Teluk Bungus.

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 :

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

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 Teluk Bugus dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

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

Dimana :

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

\bar{Y} = Skor rata-rata tingkat kepentingan

n = Jumlah Responden X Y

2. Gap Analysis

Perbedaan antara harapan dan kenyataan atas kualitas layanan yang diterima oleh pengguna jasa inilah yang disebut gap atau kesenjangan, dalam penelitian ini peneliti menggunakan gap ke lima dalam kualitas

layanan menurut Parasuraman (1995) karena gap kelima tersebut paling penting dalam kualitas layanan yang didefinisikan sebagai kesenjangan antara layanan yang diharapkan (ekspektasi) dengan layanan yang dirasakan (persepsi).

Nilai kesenjangan antara layanan yang dirasakan dan layanan yang diharapkan konsumen juga disebut sebagai skor dari kualitas layanan yang dirumuskan berdasarkan PM Nomor 39 Tahun 2015.

$$\boxed{\text{Skor Kualitas Pelayanan} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Ekspektasi}} \quad \dots(3.3)$$

Kesenjangan ini terjadi karena pengguna jasa mempersepsikan layanan yang diterima berbeda dengan pemberi layanan. Analisa gap ini nanti akan dikemukakan berdasarkan tiga guidelines yaitu:

- a. Analisis gap per atribut layanan
- b. Analisis gap per dimensi
- c. Analisis gap secara keseluruhan semua atribut layanan dari lima dimensi.

3. *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 25 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 A (prioritas utama), kuadran B (pertahankan prestasi), kuadran C (prioritas rendah) dan kuadran D (berlebihan).