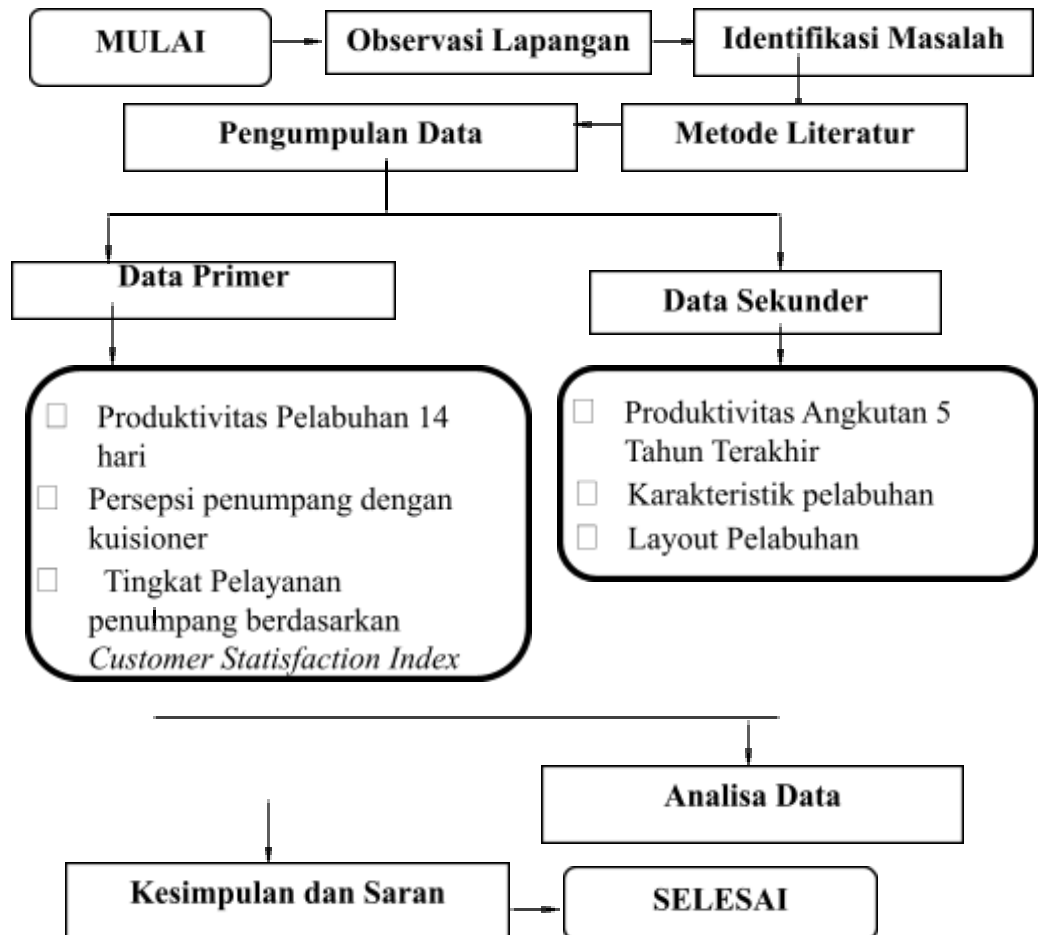


BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Alur Pikir

Bagian yang terpenting dalam sebuah penelitian adalah kerangka alur pemikiran, karena proses kerja atau penelitian dapat dilihat dan ditunjukkan pada gambar bagian alur pemikiran yang dimulai dari awal penelitian sampai dengan proses penelitian itu selesai. Bagan alur pemikiran tersebut dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



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 Bakauheni sekarang. Adapun data yang di dapat yaitu data persepsi penumpang menggunakan kuisioner 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 dipertanggungjawabkan 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. PT ASDP (persero) Cabang Bakauheni
- b. Kantor BPTD Wilayah VI Provinsi Bengkulu dan Lampung

Tabel 3.1 Jenis Data Dari Instansi/Kantor Terkait

| No | Nama Instansi / Kantor Terkait | Jenis Data Yang di Dapat |
|----|--|--|
| 1 | Kantor BPTD Wilayah VI Provinsi Bengkulu dan Lampung | <ul style="list-style-type: none"> ● Produktivitas 5 tahun terakhir penumpang dan kendaraan |
| 2 | PT ASDP (Persero) Cabang Bakauheni | <ul style="list-style-type: none"> ● Karakteristik Pelabuhan ● Layout Pelabuhan |

Sumber: Hasil Survey, 2020

3.3 Metode Analisa

3.3.1 Metode Analisa Uji Validitas Kuesioner

Uji Validitas dilakukan untuk mengetahui apakah kuesioner yang dihasilkan mampu memberikan data yang akurat atau tidak. Uji coba kuesioner dilakukan sebanyak 2 kali, pertama kepada 30 responden dinyatakan valid, kemudian uji kedua untuk meyakinkan kuesioner tersebut akurat kepada 57 responden.

Dalam penentuan layak atau tidaknya suatu item yang akan digunakan, biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,05, artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total. Untuk melakukan uji validitas ini menggunakan program SPSS versi 24. Analisis ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total. Skor total adalah penjumlahan dari keseluruhan item. Item-item pertanyaan yang berkorelasi signifikan dengan skor total menunjukkan item-item tersebut mampu memberikan dukungan dalam mengungkap apa yang ingin diungkap. Jika r hitung $\geq r$ tabel (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrument atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).

Rumus Korelasi *Product Moment* :

$$r_{xy} = \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(N\sum x^2 - (\sum x)^2)(N\sum y^2 - (\sum y)^2)}} \dots\dots\dots (3.1)$$

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien korelasi antara variabel x dan y

$\sum xy$ = Jumlah perkalian antara variabel x dan y

$\sum x^2$ = Jumlah dari kuadrat nilai x

$\sum y^2$ = Jumlah dari kuadrat nilai y

$(\sum x)^2$ = Jumlah nilai x kemudian dikuadratkan

$(\sum y)^2 =$ Jumlah nilai y kemudian dikuadratkan

3.3.2 Metode Analisa Uji Reliabilitas Kuesioner

Dalam penelitian, reliabilitas adalah sejauh mana pengukuran dari suatu tes tetap konsisten setelah dilakukan berulang-ulang terhadap subjek dan dalam kondisi yang sama. Penelitian dianggap dapat diandalkan bila memberikan hasil yang konsisten untuk pengukuran yang sama. Tidak bisa diandalkan bila pengukuran yang berulang itu memberikan hasil yang berbeda-beda. Pengujian reliabilitas instrument dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* karena instrument penelitian ini berbentuk angket dan skala bertingkat. Rumus *Alpha Cronbach* sebagai berikut :

$$r_{11} = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma_t^2} \right) \dots\dots\dots$$

(3.2)

Keterangan :

r_{11} = reliabilitas yang dicari

n = jumlah item pertanyaan yang diuji

$\sum \sigma_t^2$ = jumlah varians skor tiap-tiap item

σ_t^2 = varians total

3.3.3 Metode Analisa Jumlah Sampel Penelitian

Penentuan sampel yaitu pada penumpang di terminal reguler berdasarkan total penumpang selama 14 hari penelitian sehingga didapatkan sebanyak 7072 penumpang yang kemudian pengambilan sampel menggunakan teknik *random sampling* dimana setiap anggota populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang terminal

reguler di Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni. Untuk penentuan jumlah sampel dari sebuah populasi penumpang yang berada di terminal reguler digunakan rumus *Slovin*. Rumus *Slovin* adalah sebuah rumus untuk menghitung jumlah sampel minimal apabila perilaku dari sebuah populasi tidak diketahui secara pasti. Adapun perhitungan Rumus *Slovin* adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N \cdot e^2} \dots\dots\dots (3.3)$$

Keterangan: n = ukuran sampel

N = jumlah populasi (jumlah penumpang 14 hari)

e = nilai signifikan (10%)



Gambar 3.2 Penyebaran Kuisioner Pada Penumpang

3.3.4 Analisa Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis*

Dalam hal ini digunakan 4 tingkat skala Likert untuk melakukan penilaian tingkat kinerja dan kepentingan pelanggan, yang terdiri dari :

Tabel 3.2 Skala Penilaian Tingkat Kepentingan Dan Kinerja

| Tingkat Kepentingan | Tingkat Kinerja | Bobot |
|---------------------|-----------------|-------|
|---------------------|-----------------|-------|

| | | |
|----------------------|-------------------|---|
| Sangat penting | Sangat baik | 4 |
| Penting | Baik | 3 |
| Tidak penting | Tidak baik | 2 |
| Sangat tidak penting | Sangat tidak baik | 1 |

Sumber: kuisisioner, 2020

IPA dilakukan dengan menghitung skor total kinerja dan kepentingan/harapan penumpang terhadap pelayanan pelabuhan. Perhitungan nilai rata-rata skor kinerja dan rata-rata skorkepentingan akan dipetakan dalam kuadran kartesius *Important Performance*. Kuadran I (prioritas utama), kuadran II (pertahankan prestasi), kuadran III (prioritas rendah) dan kuadran IV (berlebihan).

3.3.5 Kondisi Eksisting Pelayanan Penumpang

Kondisi Eksisting Pelayanan Penumpang Pada Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni Berdasarkan *Customer Statisfaction Index*

Customer Statisfaction Index dapat dihitung dengan tahapan sebagai berikut:

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n Xi}{n} \dots\dots\dots (3.4)$$

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Yi}{n} \dots\dots\dots (3.5)$$

Keterangan :

MIS = *Mean Importance Score* (nilai rata-rata kepentingan)

MSS = *Mean Statisfaction Score* (nilai rata-rata kepuasan)

Yi = Nilai kepentingan atribut Y ke i

Xi = Nilai kepuasan atribut X ke i