

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian berjenis deskriptif kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian empiris dimana data-datanya berbentuk sesuatu yang dapat dihitung kemudian dijelaskan dalam kalimat. Metode penelitian yang digunakan yaitu survei analitik, dimana survei analitik merupakan metode yang digunakan untuk menganalisis korelasi antara faktor risiko dengan faktor efek (Roy Vanbasten S., 2016).

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT Avia Jasa Mandiri pada bagian terminal kargo yang berlokasi di Teluk bayur, Berau, Kalimantan Timur. Penelitian ini dilakukan selama 3 bulan yaitu sejak tanggal 1 September hingga 1 Desember 2021. Fokus dari penelitian ini adalah menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan agen sehingga dapat mengetahui kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan agen yang harus ditangani oleh perusahaan dan bagaimana yang harus diterapkan perusahaan.

3.3 Populasi dan Sampel

Menurut Roy Vanbasten S. (2016), populasi merupakan keseluruhan dari objek penelitian. Adapun populasi dalam objek penelitian ini adalah seluruh agen di PT. Avia Jasa Mandiri sebanyak 30 orang. Data ini diperoleh dari Rekapitulasi jumlah Agen di PT. Avia Jasa Mandiri. Kemudian dalam penentuan jumlah sampel peneliti menggunakan jenis *sampling* jenuh, menurut sugiyono (2017) *sampling* jenuh merupakan teknik penentuan sampel apabila seluruh populasinya dijadikan sampel, ini dilakukan agar mendapatkan generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Adapun kriteria yang ditetapkan oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu :

1. Kriteria Inklusi

Kriteria inklusi adalah kriteria dimana subjek penelitian dapat mewakili sampel penelitian yang memenuhi syarat sebagai sampel (Nursalam, 2017). Kriteria inklusi dalam penelitian ini yaitu :

- a. Agen PT. Avia Jasa Mandiri
- b. Bersedia menjadi responden
- c. Menggunakan jasa cargo handling PT. Avia Jasa Mandiri lebih dari tiga kali

2. Kriteria Eklusi

Kriteria eksklusi adalah kriteria dimana subjek penelitian tidak dapat mewakili sampel karena tidak memenuhi kriteria syarat sebagai penelitian. Kriteria eksklusi dalam penelitian ini yaitu responden yang tidak memenuhi kriteria inklusi yang telah ditetapkan dalam penelitian

Berikut adalah identitas responden pada penelitian ini :

No	NAMA	AGEN
1	Indra fahrizal	SN Cargo
2	Sutrisno	SN Cargo
3	M. Andre	SN Cargo
4	Rezky dhananta	SN Cargo
5	Indah putri	SN Cargo
6	Eko febriyanto	SN Cargo
7	Reza aishiy	Pos Indonesia
8	Ramadhani	Pos Indonesia
9	Fajri	Pos Indonesia
10	Hariyanto	Pos Indonesia
11	Reza pamukti	Pos Indonesia
12	Melisa	Pos Indonesia
13	Antoni	Garuda
14	Wily	Garuda
15	Febriansyah	Garuda
16	Agus	Garuda
17	Rizaldi	Garuda
18	Dewi	Garuda
19	Farhan	Karantina Hewan
20	Yustisio	Karantina Hewan
21	M. Saleh	Karantina Hewan
22	M. Ridwan	Karantina Hewan
23	Riyanto	Karantina Hewan
24	Kayla	Karantina Hewan
25	Saputra	Karantina Tumbuhan
26	Imanudin	Karantina Tumbuhan
27	Rudi	Karantina Tumbuhan
28	Akbar	Karantina Tumbuhan
29	Fery	Karantina Tumbuhan
30	Fitri	Karantina Tumbuhan

Gambar 3.3 Identitas Responden

3.4 Subjek Penelitian

Subjek untuk penelitian ini adalah agen – agen PT. Avia Jasa Mandiri yang terdiri dari SN Cargo berjumlah 6 orang, Garuda berjumlah 6 Orang, Pos Indonesia berjumlah 6 orang, Karantina hewan berjumlah 6 orang, dan Karantina tumbuhan berjumlah 6 orang. Total keseluruhan responden berjumlah 30 orang.

3.5 Jenis Data

Pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti merupakan data-data yang perlu untuk diambil dan akan dibutuhkan untuk melengkapi proses penelitian. Data yang dibutuhkan terdiri dari data primer dan data sekunder diantaranya:

1. Data Primer

Data primer adalah sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya. Data primer pada penelitian ini merupakan data yang dikumpulkan langsung dari subjek penelitian yaitu data yang diperoleh dari responden melalui hasil kuesioner yang diajukan oleh peneliti melalui pengisian angket yang di isi oleh agen.

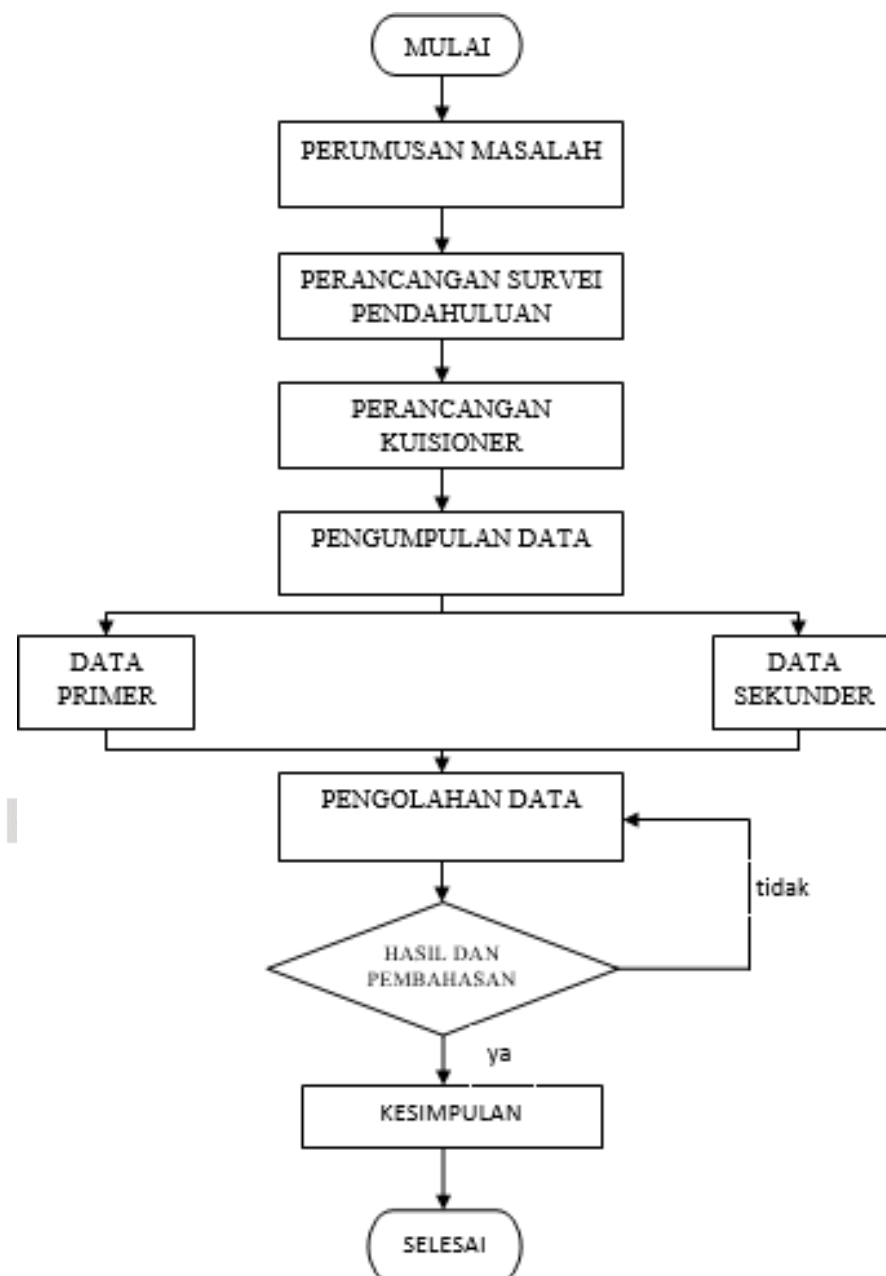
2. Data sekunder

Data sekunder adalah data pelengkap yang diperoleh secara tidak langsung contohnya seperti laporan perusahaan, jurnal/literatur ilmiah, buku, dan lain-lain. Data sekunder memiliki manfaat untuk mendukung keperluan data primer dan memperoleh informasi lain selain informasi utama.

**POLITEKNIK SINAR MAS
BERAU COAL**

3.6 Alur penelitian

Untuk memperoleh data peneliti memberikan gambaran dengan menampilkan *flowchart* untuk memperjelas bagaimana urutan alur yang akan peneliti lakukan, berikut bentuk *flowchart* sebagai berikut :



Gambar 1.1 Flowchart

3.7 Variabel

Dalam penelitian ini terdapat 2 variabel yaitu sebagai berikut :

1) Variabel Bebas (*Independent*)

Variabel bebas merupakan variabel yang variasinya mampu mempengaruhi variabel lainnya. Menurut Roy Vanbasten S. (2016) variabel bebas dapat dikatakan sebagai variabel yang ingin diketahui pengaruhnya terhadap variabel lain. Adapun variabel bebas dalam penelitian ini yaitu Intensitas Kualitas pelayanan (x1), dan Harga (x2).

2) Variabel Terikat (*Dependent*)

Variabel terikat menurut Menurut Roy Vanbasten S. (2016) yaitu variabel yang diukur guna mengetahui besarnya pengaruh variabel lain. Adapun variabel terikat pada penelitian ini yaitu Kepuasan agen.

3.8 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dilakukan di PT Avia Jasa Mandiri kecamatan teluk bayur, Kabupaten Berau dengan jumlah 30 responden. Adapun metode yang dilakukan yaitu:

1. Observasi

Observasi merupakan suatu metode pengambilan data dengan melakukan pengamatan terhadap objek penelitian secara langsung. Observasi dilakukan bersama dengan pemilik PT Avia Jasa Mandiri yang bertujuan untuk mendapatkan informasi mengenai cargo handling PT Avia Jasa Mandiri sesuai dengan kondisi perusahaan.

2. Kuesioner

Kuesioner ditujukan kepada subjek penelitian yang berfungsi untuk memberikan tanggapan dari agen-agen terkait kualitas pelayanan. Kuesioner merupakan metode pengumpulan informasi dalam skala besar yang sangat fleksibel, mudah digunakan, murah, cepat serta efisien. Pernyataan pada kuesioner ini dibuat berdasarkan faktor yang mempengaruhi setiap variabel yang ada. Kuesioner ini berisi daftar pernyataan yang digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan agen yang dialami oleh populasi yang menjadi subjek penelitian. Pernyataan pada kuesioner ini disusun dari kuesioner penelitian terdahulu (Meli Satriani), Selanjutnya untuk pernyataan pada variabel kualitas pelayanan disesuaikan dengan indikator kualitas pelayanan. Kuesioner ini menggunakan skala likert, skala likert sendiri menurut Sugiono (2014) merupakan skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, persepsi serta pendapat seseorang mengenai suatu kejadian. Dimana skala dan nilai dari pengukuran tersebut adalah sebagai

berikut :

Jawaban	Skor <i>Favorable</i>	Skor <i>Unfavorable</i>
Sangat sesuai	5	1
Sesuai	4	2
Ragu-ragu	3	3
Tidak sesuai	2	4
Sangat tidak sesuai	1	5

Gambar 3.8 Skala Likert

Menurut Azwar (2010) *Favorable* merupakan pernyataan positif yang mendukung karakteristik penelitian, sedangkan *Unfavorable* merupakan pernyataan negatif yang tidak mendukung karakteristik penelitian. Dari total kuesioner yang berjumlah 30 yang terdiri dari pernyataan positif (+) dan negative (-). Kualitas pelayanan (X1), Harga (X2), dan Kepuasan Agen (Y) pernyataan positif nomor 1-5 dan negative nomor 6-10.

3.9 Metode Pengolahan Data

Untuk menjaga tingkat reliabilitas atas pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner dan untuk menguji apakah pertanyaan dalam kuesioner bisa dimengerti oleh responden, maka sebelum digunakan kuisisioner di uji coba terlebih dahulu (*pilot test*). Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner yang diisi sendiri oleh responden (*self administered*). Metode pengumpulan data dengan pengisian sendiri oleh responden ini diperlukan untuk mengurangi respon bias yang disebabkan oleh pengaruh pengumpul data. Selanjutnya Data yang terkumpul dengan kuesioner kemudian dikelompokkan di dalam tiga proses analisa, yaitu persiapan, tabulasi dan pengolahan. Persiapan adalah mengumpulkan dan memeriksa kebenaran cara pengisian, selanjutnya dilakukan tabulasi hasilkuesioner sesuai dengan penilaian yang telah ditetapkan. Data yang valid kemudiandiolah untuk dilakukan analisis melalui dua tahap pengujian, yaitu uji realibilitas alat ukur dan analisa regresi.

3.10 Teknik Pengolahan Data

Data kuesioner yang telah diperoleh kemudian dilakukan pengolahan data dengan tahapan seperti berikut (Roy Vanbasten S., 2017) :

1. *Editing* atau penyuntingan data, data hasil kuesioner diperiksa kelengkapannya apakah ada data yang hilang atau tidak. Apabila data dirasa sudah lengkap data kemudian disusun sesuai dengan urutannya untuk dilihat konsistensi jawaban per variabelnya dan mengecek apakah ada kesalahan dalam pengisian.
2. *Coding data*, yaitu proses memberikan kode dan mengklasifikasikan skor untuk tiap-tiap data. Setiap pernyataan terdapat 5 jawaban yaitu sebagai

berikut Sangat Sesuai (1), Sesuai (2), Ragu-ragu (3), Tidak Sesuai (4), Sangat Tidak Sesuai (5).

3. *Entry data*, pada tahap ini data hasil kuesioner yang sudah diberikan kode dan skornya akan di masukkan ke program komputer, peneliti menggunakan program statistik berupa SPSS (*Statistikal Product and Service Solution*) versi 26 *for windows*.
4. *Cleaning data*, merupakan tahap pengecekan kembali data yang akan diolah untuk memastikan tidak ada kesalahan atau kerancuan pada data.
5. *Analysis*, data-data yang sudah didapatkan dengan cara diatas akan dianalisis dengan analisis data berupa uji validitas, uji reliabilitas, dan uji normalitas, uji t, UJI F dan uji determinasi r^2 .

3.11 Analisi Data

Analisis data pada penelitian ini menggunakan program statistik berupa SPSS (*Statistikal Product and Service Solution*) versi 26 *for windows*. Pengolahan data hasil penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda, analisis ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara variabel bebas Kualitas pelayanan (x_1), Harga (x_2) terhadap variabel terikat kepuasan agen (Y). Berikut adalah beberapa pengujian yang peneliti lakukan :

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah uji yang menunjukkan tingkat ketepatan suatu instrumen. Artinya instrumen tersebut mampu mengukur apa yang diinginkan. Dalam penelitian ini digunakan uji validitas menggunakan rumus dari Pearson, sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum XY)^2\}}}$$

dimana :

n : Banyak data

X : Nilai Skor dari suatu Item Instrumen

Y : Total Skor dari seluruh Item Instrumen

2. Uji Reliabilitas

Pengukuran reliabilitas merupakan suatu pengukuran yang mengindikasikan “stability dan consistency dari instrumen yang digunakan untuk mengukur konsep serta untuk mengukur “goodness” dari suatu alat ukur (Sekaran, 1992). Studi ini perlu melakukan uji reliabilitas untuk mengidentifikasi apakah item yang digunakan dalam kuesioner mampu mengukur konsep yang sama. Untuk

menguji tingkat reliabilitas pengukuran maka, Cronbach Alpha digunakan untuk menguji construct yang digunakan dalam penelitian ini.

3. Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data yang didapatkan dalam penelitian ini berdistribusi secara normal atau tidak. Adapun pada uji ini peneliti memilih untuk menggunakan metode *Kolmogorov Smirnov*. Pada metode *kolmogorov smirnov* yang perlu diperhatikan adalah nilai *Asymp.Sig (2-tailed)* harus lebih besar dari 0,05 agar terdistribusi dengan normal.

4. Uji F

Uji ini digunakan untuk mengetahui pengaruh semua variabel x secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel y. Adapun hal yang harus diperhatikan pada uji ini adalah apabila nilai $\text{Sig.} < 0,05$ maka H_0 ditolak serta apabila nilai $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}} (3,34)$ maka H_0 ditolak.

5. Uji T

Uji T digunakan untuk menguji pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Pada uji T untuk mengetahui apakah H_0 atau H_1 yang diterima dilakukan dengan membandingkan hasil dari tabel pengolahan data, adapun berdasarkan nilai signifikansi apabila nilai Sig lebih kecil ($<$) daripada probabilitas 0,05 maka H_0 ditolak. Kemudian berdasarkan perbandingan Nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} apabila nilai t_{hitung} lebih besar ($>$) daripada $t_{\text{tabel}} (2,052)$ maka H_0 ditolak.

6. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) dalam penelitian ini digunakan guna mengetahui persentase dari pengaruh variabel bebas secara serentak terhadap variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah di antara nol dan satu. Nilai Koefisien Determinasi yang kecil artinya kemampuan variabel-variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi dari variabel terikat. Pada hasil pengolahan data nilai yang diperhatikan yaitu pada tabel *Model Summary*, kolom *R Square*, nilai *R Square* itulah merupakan seberapa besarnya pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat.