

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *deskriptif korelasional*. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada pengumpulan data berupa angka dari hasil kuesioner yang disebarakan kepada penumpang KM. Ciremai, untuk kemudian diolah dan dianalisis secara statistik. Metode ini bertujuan untuk mengetahui hubungan serta pengaruh antara variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan penumpang (Y).

Penelitian ini bersifat lapangan (*field research*), artinya peneliti secara langsung turun ke lapangan untuk memperoleh data primer dari responden yang berada di atas kapal. Penelitian tidak memberikan perlakuan terhadap responden, melainkan hanya mengamati dan mencatat kondisi pelayanan yang sebenarnya terjadi.

Alasan penggunaan metode ini adalah untuk memperoleh gambaran nyata mengenai bagaimana kualitas pelayanan di atas kapal KM Ciremai berpengaruh terhadap kepuasan penumpangnya. Dengan metode ini, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar bagi pihak manajemen PT. PELNI untuk melakukan evaluasi dan perbaikan pelayanan di masa mendatang.

B. Desain Penelitian

Desain penelitian merupakan rancangan sistematis yang digunakan untuk mengarahkan proses pengumpulan dan analisis data agar tujuan penelitian tercapai. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif *korelasional*, yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh antara variabel bebas (*kualitas pelayanan*) terhadap variabel terikat (*kepuasan penumpang*) pada KM Ciremai.

Secara sistematis, tahapan pelaksanaan penelitian ini meliputi:

1. Identifikasi Masalah dan Tujuan Penelitian

Tahap awal dimulai dengan melakukan observasi awal terhadap pelayanan di KM. Ciremai yang dioperasikan oleh PT PELNI. Peneliti menemukan bahwa terdapat keluhan penumpang terkait keterlambatan informasi, kondisi fasilitas, dan pelayanan awak kapal yang belum seragam antar rute. Berdasarkan fenomena tersebut, peneliti menetapkan masalah utama yaitu “bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang.” Tujuan penelitian kemudian difokuskan untuk mengetahui hubungan serta faktor pelayanan yang paling memengaruhi tingkat kepuasan penumpang.

2. Penyusunan Instrumen Penelitian

Setelah perumusan masalah selesai, langkah berikutnya adalah menyusun instrumen penelitian berupa kuesioner dengan menggunakan skala Likert lima poin. Skala ini memberikan rentang jawaban dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju) untuk menilai setiap pernyataan mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan penumpang.

3. Pengumpulan Data Primer

Data primer diperoleh secara langsung dari responden yang menjadi penumpang KM. Ciremai pada saat pelayaran dari Jakarta sampai Jayapura. Peneliti juga melakukan *observasi non-partisipatif*, yaitu mencatat perilaku awak kapal, kebersihan fasilitas, serta ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan. Data yang dikumpulkan melalui observasi ini digunakan untuk mendukung hasil kuesioner. Seluruh data yang terkumpul kemudian diolah menggunakan bantuan program statistik (SPSS) v.25 untuk memastikan hasilnya akurat dan objektif.

4. Analisis Statistika Deskriptif

Tahap analisis deskriptif bertujuan untuk menggambarkan profil responden serta memberikan gambaran umum mengenai persepsi mereka terhadap pelayanan di KM. Ciremai. Analisis ini dilakukan dengan menghitung nilai rata-rata (*mean*), frekuensi, dan persentase untuk setiap indikator pertanyaan. Dari hasil tersebut kemudian dikategorikan berdasarkan tabel kriteria keberhasilan, yaitu rentang nilai 1,00 hingga 5,00 yang menunjukkan tingkat penilaian dari tidak baik hingga sangat baik. Melalui analisis deskriptif, peneliti dapat melihat kecenderungan umum apakah pelayanan yang diterima penumpang tergolong memuaskan atau belum, serta aspek pelayanan mana yang perlu ditingkatkan.

Adapun kriteria keberhasilan yang digunakan untuk menentukan sejauh mana responden menilai kualitas pelayanan dan kepuasan penumpang.

Tabel 3.1 Kriteria Keberhasilan Penilaian Responden

Skor Rata-Rata	Kategori Penilaian	Interpretasi
4,21 – 5,00	Sangat Baik	Pelayanan sangat memuaskan
3,41 – 4,20	Baik	Pelayanan memuaskan
2,61 – 3,40	Cukup Baik	Pelayanan cukup memuaskan
1,81 – 2,60	Tidak Baik	Pelayanan kurang memuaskan
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Baik	Pelayanan tidak memuaskan

Sumber: Diadaptasi dari Sugiyono (2022).

5. Analisis Statistika Inferensial

Dalam penelitian ini digunakan uji korelasi *rank spearman*, karena data yang diperoleh berbentuk ordinal dari hasil *skala likert*. Uji *Spearman* dipilih karena dapat mengukur kekuatan dan arah hubungan antar dua variabel tanpa mensyaratkan distribusi normal.

Tahap ini menjadi dasar penarikan kesimpulan penelitian dan pembuktian hipotesis.

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk memastikan setiap butir pertanyaan kuesioner mampu mengukur indikator variabel dengan tepat.

Instrumen dinyatakan *valid* jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ ($\alpha = 0,05$).

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menilai konsistensi hasil pengukuran. Pengujian dilakukan menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha*.

6. Uji Asumsi Klasik

Sebelum dilakukan pengujian hipotesis, data diuji melalui beberapa uji asumsi dasar berikut:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal.

Pengujian menggunakan *Kolmogorov-Smirnov Test* dengan ketentuan:

- 1) Jika nilai Sig. $> 0,05 \rightarrow$ data berdistribusi normal.
- 2) Jika nilai Sig. $< 0,05 \rightarrow$ data tidak normal.

b. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan dengan uji *korelasi rank spearman* untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang.

Kriteria pengujian:

- 1) Jika nilai Sig. $< 0,05 \rightarrow H_0$ ditolak, H_1 diterima (ada pengaruh signifikan).
- 2) Jika nilai Sig. $> 0,05 \rightarrow H_0$ diterima, H_1 ditolak (tidak ada pengaruh signifikan).

C. Definisi Operasional Variabel

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel utama, yaitu variabel independen (X) yaitu kualitas pelayanan, dan variabel dependen (Y) yaitu kepuasan penumpang.

Variabel kualitas pelayanan (X) didefinisikan sebagai kemampuan awak kapal dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan penumpang secara konsisten. Kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi utama model *servqual*. Pertama, keandalan (*reliability*) yang mencerminkan kemampuan kapal untuk memberikan pelayanan tepat waktu dan akurat. Kedua, daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kesediaan awak kapal dalam membantu penumpang dan memberikan pelayanan dengan cepat. Ketiga, jaminan (*assurance*), yaitu kemampuan awak kapal dalam menumbuhkan rasa aman dan percaya melalui sikap sopan dan profesional. Keempat, empati (*empathy*), yaitu kepedulian dan perhatian awak kapal terhadap kebutuhan dan kenyamanan penumpang. Kelima, bukti fisik (*tangibles*), yaitu kondisi fasilitas kapal seperti kebersihan kabin, penampilan awak kapal, dan kenyamanan ruangan.

Sementara itu, variabel kepuasan penumpang (Y) diartikan sebagai perasaan senang atau puas penumpang setelah menerima pelayanan sesuai harapan. Indikator kepuasan penumpang meliputi kesesuaian pelayanan dengan harapan, kenyamanan selama pelayaran, perasaan aman, keinginan untuk menggunakan kembali kapal yang sama, serta kesediaan untuk merekomendasikan KM. Ciremai kepada orang lain.

Seluruh indikator dari masing-masing variabel diukur menggunakan skala Likert lima tingkat, yaitu:

- 1 = Sangat Tidak Setuju,
- 2 = Tidak Setuju
- 3 = Netral
- 4 = Setuju

5 = Sangat Setuju.

Hasil jawaban responden kemudian dihitung rata-ratanya untuk mengetahui persepsi umum terhadap kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan penumpang di KM. Ciremai.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah kumpulan elemen yang menjadi objek dalam penelitian. Dalam penelitian ini populasi yang dimaksud adalah penumpang KM. Ciremai dari Jakarta – Jayapura dengan jumlah 5.900 orang (daftar terlampir).

2. Sampel

Berdasarkan rumus Slovin dalam Hidayat (2017) menjabarkan bahwa untuk mengetahui ukuran sampel yang akan diteliti maka menggunakan rumus :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

(Sumber : A Santoso 2023)

Keterangan :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = tingkat kesalahan

Maka :

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{(1 + Ne^2)} \\ n &= \frac{5.900}{(1 + 5.900 \times 0,05^2)} \\ n &= \frac{5.900}{15,75} \\ n &= 374,6 = 375 \end{aligned}$$

Maka sampel yang dimaksud peneliti adalah penumpang KM. Ciremai sejumlah 375 orang. Semakin kecil batas kesalahan yang

digunakan, maka hasil penelitian yang didapatkan akan semakin akurat atau baik. Semakin kecil batas kesalahan yang diambil, maka akan semakin besar pula jumlah sampel yang di dapatkan.

E. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

1. Kuesioner (*angket*)

Merupakan alat utama untuk memperoleh data primer. Kuesioner berisi pernyataan-pernyataan yang disusun berdasarkan indikator dari masing-masing variabel. Responden diminta untuk memilih salah satu dari lima alternatif jawaban sesuai dengan tingkat persetujuan mereka. Angket dapat terdiri dari pertanyaan tertutup atau responden memberikan jawaban yang disediakan, dan pertanyaan terbuka dimana responden memberikan jawaban bebas.

Data statistik yang akan dianalisa pada penelitian ini adalah nilai-nilai dari distribusi frekuensi angket mengenai pelayanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan penumpang. Dalam penelitian ini terdapat tiga aspek yang kemudian masing-masing dibagi ke dalam beberapa kriteria penilaian lainnya.

Tabel 3.2. Aspek Keandalan Dalam Pelayanan

No.	Kriteria
1.	Ketepatan Waktu Keberangkatan dan Kedatangan Kapal
2.	Ketersediaan Fasilitas Sesuai Dengan yang Diinformasikan Sebelumnya

Tabel 3.3. Aspek Bukti Fisik dan Fasilitas di Kapal

No.	Kriteria
1.	Pelayanan Makanan dan Minuman
2.	Pelayanan Kebersihan Umum
3.	Pelayanan Kebersihan Kamar Kelas
4.	Penanganan Penumpang Sakit di atas Kapal

5.	Pelayanan Pemesanan Tiket
----	---------------------------

Tabel 3.4. Aspek Daya Tanggap

No.	Kriteria
1.	Kecepatan Petugas Dalam Merespon Permintaan atau Keluhan Penumpang

Tabel 3.5 Aspek Kepuasan Penumpang

No.	Kriteria
1.	Memakai Kembali KM. Ciremai
2.	Merekomendasikan Kepada Orang Lain

F. Teknik Analisis Data

Data yang terkumpul dari hasil kuesioner dianalisis menggunakan pendekatan kuantitatif. Proses analisis dilakukan melalui beberapa tahap.

1. Analisis Deskriptif

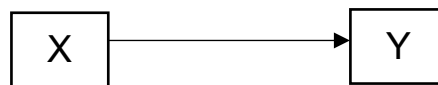
Analisis deskriptif yang digunakan untuk menggambarkan persepsi responden terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan penumpang. Setiap jawaban responden dijumlahkan, lalu dihitung nilai rata-rata untuk menentukan kategori rendah, sedang, atau tinggi.

2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas digunakan untuk memastikan bahwa setiap pernyataan dalam kuesioner benar-benar mengukur aspek yang dimaksud. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui tingkat konsistensi jawaban responden terhadap item yang diberikan. Hasil uji dinyatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6.

Tujuan dari menganalisis data adalah untuk memberikan makna terhadap data yang telah dikumpulkan sehingga dapat digunakan untuk mendukung argument, memahami fenomena yang terjadi, serta memecahkan permasalahan penelitian. Setelah data terkumpul, kemudian dikelompokkan dan ditabulasikan sesuai dengan variable masing-masing.

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan metode korelasi hubungan yang berarti terdapat dua variabel yaitu satu variabel yang mempengaruhi dan satu variabel yang dipengaruhi. Hal ini dapat digambarkan sebagai berikut :



Keterangan :

X = Pelayanan Penumpang

Y = Kepuasan Penumpang

Penelitian korelasional bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis hubungan antara dua atau lebih variabel dalam suatu penelitian. Penelitian korelasional juga bertujuan untuk mengidentifikasi sejauh mana hubungan yang terjadi antara variabel bebas dan variabel terikat, apakah hubungan tersebut bersifat positif, negatif, atau tidak memiliki hubungan sama sekali. Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan rumus korelasi *product moment* sebagai metode analisis. Adapun tahapan yang ditempuh antara lain :

1. Melakukan pembagian angket kepada objek penelitian. Peneliti melakukan observasi serta membagikan lembaran angket kepada penumpang mengenai kepuasan terhadap pelayanan di kapal KM Ciremai, setelah itu dilakukan analisis data.
2. Untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antara kedua variabel yang telah ditentukan sebelumnya, maka data dalam penelitian ini dianalisis dengan menggunakan teknik rancangan analisis korelasi yang dibantu dengan penggunaan aplikasi SPSS

(Statistical Program for Social Science) v.25 for windows, yaitu dengan rumus sebagai berikut :

Rumus korelasi Pearson Product Moment digunakan:

$$r_{xy} = \frac{n \sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{(n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2)(n \sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2)}}$$

(sumber : Y Yudihartanti)

Keterangan :

X	= Pengaruh pelayanan kepada penumpang
Y	= Penambahan jumlah penumpang
N	= Jumlah responden
$\sum X$	= Jumlah skor X
$\sum Y$	= Jumlah skor Y
$\sum XY$	= Jumlah perkalian antara X dan Y
r_{xy}	= Koefisien korelasi antara X dan Y