

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian asosiatif. Metode kuantitatif digunakan karena penelitian ini bertujuan untuk mengukur data dalam bentuk angka dan dianalisis secara statistik untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat (Sugiyono, 2021)

Sementara itu, penelitian asosiatif digunakan untuk mengkaji pengaruh kualitas pelayanan pengelolaan dokumen kapal sebagai variabel bebas (X) terhadap kepuasan pelanggan sebagai variabel terikat (Y). Melalui pendekatan ini, peneliti dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan dalam proses pengelolaan dokumen kapal oleh pihak agency berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pelanggan di PT Pertamina Port and Logistics Cabang Makassar.

Pemilihan metode penelitian ini didasarkan pada kemampuannya dalam menghasilkan temuan yang lebih objektif melalui analisis statistik terhadap data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada pengguna layanan pengelolaan dokumen kapal. Hasil penelitian yang diperoleh diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan dasar dalam merumuskan rekomendasi guna meningkatkan kualitas pelayanan agency di lapangan.

B. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah proses menerjemahkan konsep-konsep teoritis ke dalam bentuk yang lebih konkret dan dapat diukur melalui indikator-indikator yang spesifik serta terukur. Definisi ini disusun agar setiap variabel yang digunakan dalam penelitian dapat diamati, diukur, dan dianalisis secara sistematis menggunakan

pendekatan kuantitatif (Sugiyono, 2021). Dalam penelitian ini terdapat dua variabel utama, yaitu:

1. Variabel Independen (X) : Pelayanan Pengurusan Dokumen Kapal
2. Variabel Dependen (Y) : Kepuasan Pelanggan

C. Populasi Dan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh pengguna jasa layanan pengurusan dokumen kapal di PT Pertamina Port and Logistics Cabang Makassar yang terlibat secara langsung dalam kegiatan administrasi dokumen kapal. Populasi tersebut terdiri atas perwira kapal tanker, khususnya Mualim II dan/atau Mualim III, yang bertindak sebagai perwakilan pengguna jasa selama kapal menjalankan aktivitas operasional di pelabuhan. Dengan demikian, kelompok tersebut dipilih karena memiliki pengalaman dan keterlibatan langsung dalam proses pelayanan pengurusan dokumen kapal yang menjadi fokus penelitian.

Berdasarkan data aktivitas kapal selama periode penelitian, jumlah perwira kapal tanker yang menggunakan pelayanan pengurusan dokumen kapal di PT Pertamina Port and Logistics Cabang Makassar adalah 47 orang.

2. Sampel

Sampel merupakan sebagian atau keseluruhan anggota populasi yang dipilih untuk mewakili karakteristik populasi dalam suatu penelitian. Sampel digunakan sebagai sumber data yang akan dianalisis guna memperoleh kesimpulan penelitian.

Pada penelitian ini, jumlah populasi yang tersedia relatif kecil, yaitu sebanyak 47 orang, dan seluruh anggota populasi dapat diakses oleh peneliti. Oleh karena itu, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *sampling jenuh* (total sampling).

Menurut Sugiyono (2021), sampling jenuh merupakan teknik penentuan sampel yang menggunakan seluruh anggota populasi sebagai sampel penelitian. Teknik ini umumnya diterapkan apabila jumlah populasi relatif terbatas sehingga memungkinkan peneliti untuk melibatkan seluruh anggota populasi dalam penelitian.

Berdasarkan pertimbangan tersebut, seluruh anggota populasi dijadikan sebagai sampel penelitian. Dengan demikian, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 47 responden, yang merupakan keseluruhan populasi yang menjadi objek penelitian.

D. Teknik Pengumpulan Data

Menurut (Sugiyono, 2021) teknik pengumpulan data merupakan langkah penting dalam penelitian karena tujuan utama penelitian adalah memperoleh data yang relevan, akurat, dan sesuai dengan variabel yang diteliti. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan data primer dan data pendukung dari dokumentasi, yang relevan dengan variabel Pelayanan Pengurusan Dokumen Kapal (X) dan Kepuasan Pelanggan (Y).

1. Observasi

Observasi dilakukan selama peneliti melaksanakan praktik kerja di PT Pertamina Port and Logistics Cabang Makassar, khususnya pada bagian pelayanan keagenan kapal di Jetty. Observasi digunakan untuk mengamati secara langsung proses pengurusan dokumen kapal, seperti prosedur penyelesaian *Clearance In*, *Clearance Out*, Port Clearance, serta interaksi petugas agency dengan pihak kapal. Hasil observasi ini di gunakan sebagai data pendukung dalam analisis.

2. Kuesioner

Kuesioner diberikan kepada 47 responden yang merupakan seluruh populasi penelitian (sampling jenuh). perwakilan pengguna jasa (Mualim II/Mualim III) kapal tanker yang melakukan *port clearance* di Jetty 1 dalam satu bulan terakhir.

Kuesioner dalam penelitian ini disusun dengan menggunakan Skala Likert, yang bertujuan untuk mengukur tingkat persetujuan atau tanggapan responden terhadap setiap pernyataan yang berkaitan dengan variabel penelitian. Melalui skala ini, responden diminta untuk memilih salah satu alternatif jawaban yang paling sesuai dengan kondisi atau pendapat mereka. Penggunaan Skala Likert memudahkan peneliti dalam mengubah tanggapan responden menjadi data kuantitatif yang dapat dianalisis secara statistik untuk mengetahui hubungan maupun pengaruh antarvariabel penelitian

Tabel 3.D.2 Skala Likert

Skala	Kategori
5	Sangat Setuju
4	Setuju
3	Cukup Setuju
2	Tidak Setuju
1	Sangat Tidak Setuju

Kuesioner disusun berdasarkan indikator variabel penelitian, yaitu:

a. Variabel X (Kualitas Pelayanan): menggunakan dimensi SERVQUAL (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*)

b. Variabel Y (Kepuasan Pelanggan): menggunakan indikator *overall satisfaction*

3. Dokumentasi

Peneliti juga menggunakan dokumen pendukung seperti jadwal kedatangan kapal, *statement of facts*, *crew list*, dan laporan kegiatan pelabuhan yang relevan dengan penelitian.

E. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, karena data yang dikumpulkan berupa skor atau angka yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner dengan menggunakan Skala Likert 1–5. Pendekatan ini dipilih untuk mengolah dan menganalisis data secara statistik sehingga dapat memberikan gambaran yang objektif mengenai hubungan antarvariabel yang diteliti.

Analisis data dilakukan untuk menjawab rumusan masalah penelitian sekaligus menguji hipotesis yang berkaitan dengan pengaruh Pelayanan Pengurusan Dokumen Kapal (X) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Melalui proses analisis tersebut, dapat diketahui tingkat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara terukur dan sistematis.

Seluruh tahapan pengolahan dan analisis data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak IBM SPSS Statistics versi 25. Penggunaan aplikasi ini bertujuan untuk meningkatkan ketepatan perhitungan statistik, meminimalkan kesalahan dalam pengolahan data, serta memudahkan peneliti dalam menginterpretasikan hasil penelitian yang diperoleh.

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menilai sejauh mana setiap butir pernyataan dalam kuesioner mampu mengukur variabel penelitian secara tepat dan sesuai dengan tujuan pengukuran. Instrumen yang valid menunjukkan bahwa item-item yang digunakan benar-benar dapat merepresentasikan konsep atau variabel yang diteliti.

Dalam penelitian ini, pengujian validitas dilakukan menggunakan teknik korelasi Pearson Product Moment, yaitu dengan mengorelasikan skor setiap item pernyataan dengan skor total variabel yang bersangkutan. Hasil korelasi tersebut kemudian digunakan untuk menentukan apakah suatu item layak dipertahankan sebagai instrumen penelitian. Semakin tinggi nilai

korelasi yang diperoleh, semakin baik kemampuan item tersebut dalam mengukur variabel yang diteliti.

Kriteria penilaian validitas (Sugiyono, 2021):

- a. Jika $r\text{-hitung} > r\text{-tabel} \rightarrow$ item valid
- b. Jika $r\text{-hitung} \leq r\text{-tabel} \rightarrow$ item tidak valid

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi dan keandalan instrumen kuesioner dalam mengukur variabel penelitian. Instrumen yang reliabel akan menghasilkan data yang relatif konsisten apabila digunakan berulang kali dalam kondisi yang sama, sehingga hasil pengukuran dapat dipercaya.

Dalam penelitian ini, pengujian reliabilitas dilakukan menggunakan metode Cronbach's Alpha. Metode ini digunakan untuk menilai tingkat konsistensi internal dari seluruh item pernyataan dalam suatu variabel. Semakin tinggi nilai Cronbach's Alpha, maka semakin baik tingkat reliabilitas instrumen yang digunakan. Dengan demikian, hasil uji reliabilitas dapat menunjukkan apakah kuesioner layak digunakan sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian.

Kriteria interpretasi (Ghozali, 2021):

- a. $\alpha \geq 0,70 \rightarrow$ instrumen reliabel
- b. $\alpha < 0,70 \rightarrow$ instrumen kurang reliabel

3. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran umum mengenai tanggapan atau persepsi responden terhadap variabel yang diteliti, yaitu kualitas pelayanan dokumen (X) dan kepuasan pelanggan (Y). Analisis ini bertujuan untuk menyajikan karakteristik data secara sistematis sehingga memudahkan dalam memahami kondisi masing-masing variabel penelitian.

Penyajian hasil analisis deskriptif dilakukan berdasarkan distribusi skor jawaban responden, nilai rata-rata (mean), serta persentase pada setiap indikator maupun variabel penelitian. Melalui

analisis ini, dapat diketahui kecenderungan penilaian responden terhadap kualitas pelayanan pengelolaan dokumen kapal dan tingkat kepuasan pelanggan yang dirasakan atas layanan yang diberikan. Dengan demikian, analisis deskriptif menjadi dasar dalam memberikan gambaran awal sebelum dilakukan analisis statistik lebih lanjut.

4. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Model regresi:

$$Y=a+bX$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Pelanggan

X = Kualitas Pelayanan Pengelolaan Dokumen Kapal

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

5. Uji F (Uji Simultan / ANOVA)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah model regresi yang digunakan dalam penelitian layak atau tidak untuk digunakan dalam menjelaskan hubungan antara variabel X dan variabel Y.

Kriteria pengambilan keputusan:

a. Jika nilai signifikansi < 0,05 → model regresi layak digunakan

b. Jika nilai signifikansi ≥ 0,05 → model regresi tidak layak digunakan

6. Uji Signifikansi Parsial (Uji-t)

Uji-t digunakan untuk mengetahui apakah variabel X berpengaruh signifikan terhadap variabel Y.

Kriteria keputusan:

Tabel 3.E.6 Uji-t

Kondisi	Keputusan
$Sig < 0,05$	H0 ditolak → H1 diterima (berpengaruh signifikan)
$Sig \geq 0,05$	H0 diterima → H1 ditolak (tidak signifikan)

7. Koefisien Determinasi (R^2)

Digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase pengaruh kualitas pelayanan dokumen terhadap kepuasan pelanggan.

Interpretasi:

Nilai R^2 semakin mendekati 1 pengaruh semakin kuat.

8. Analisis Tingkat Kepentingan (Mean Ranking)

Analisis tingkat kepentingan digunakan untuk mengetahui tingkat kepentingan masing-masing indikator kualitas pelayanan berdasarkan nilai rata-rata (mean) dari jawaban responden.

Indikator dengan nilai rata-rata tertinggi menunjukkan aspek pelayanan yang paling dirasakan penting oleh pelanggan, sedangkan indikator dengan nilai rata-rata terendah menunjukkan aspek yang perlu menjadi prioritas perbaikan.

Hasil analisis ini digunakan sebagai pendukung dalam menginterpretasikan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.