

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Waktu dan Tempat Penelitian**

##### **3.1.1 Waktu Penelitian**

Rentang waktu penelitian akan dilaksanakan pada bulan Maret 2021 hingga Juli 2021.

##### **3.1.2 Tempat Penelitian**

Objek penelitian yang dipilih merupakan penumpang kapal *ferry express* dengan rute penyeberangan Merak-Bakauheni. Kapal *ferry express* menjadi salah satu transportasi laut yang digunakan oleh masyarakat untuk menyeberang dari satu pulau ke pulau lainnya dengan waktu yang relatif lebih cepat dan pelayanan yang lebih optimal. Penelitian ini dilaksanakan di dermaga eksekutif pelabuhan merak dan juga di kapal *ferry express* yang melintasi selat sunda sebagai jalur pelayaran kapal *ferry express* Merak-Bakauheni.

#### **3.2 Desain Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif merupakan sebuah metode pada penelitian yang menggunakan acuan yang realitas atau fenomena yang dapat diklasifikasikan dan terdapat sebab akibat sehingga dapat digunakan untuk mempelajari populasi atau sampel tertentu. Data yang dihasilkan dalam penelitian ini merupakan hasil dari survei dengan menyebar kuesioner.

Pada penelitian ini, terdapat tiga variabel independen pada penelitian ini, antara lain *perceived price* sebagai variabel bebas X1, *trust* sebagai variabel

bebas X2, dan *service quality* sebagai variabel bebas X3, dan satu variabel dependen yaitu *customer satisfaction* sebagai variabel terikat. Serta *trust* sebagai variabel *intervening*.

### **3.3 Populasi dan Sampel**

#### **3.3.1 Populasi**

Target populasi pada penelitian ini adalah penumpang kapal *ferry express* Merak-Bakauheni. Jenis populasi yang akan diteliti adalah populasi tak terhingga (*infinite population*), karena peneliti tidak dapat dan tidak menemukan terkait jumlah pasti keseluruhan penumpang kapal *ferry express* Merak-Bakauheni.

#### **3.3.2 Sampel**

Penelitian ini akan menggunakan *purposive sampling* sebagai Teknik pengambilan sampel. Penentuan jumlah sampel ditentukan dengan persyaratan yang ditentukan. Berikut adalah kriteria yang dibutuhkan untuk penelitian ini:

1. Penumpang kapal *ferry express* yang dalam satu tahun terakhir telah melakukan penyeberangan minimal 2 kali
2. Minimal telah berusia 17 tahun.

Hair et al. (2010) menyebutkan bahwa jumlah sampel yang digunakan minimal 5 kali dari jumlah parameter yang dipergunakan dalam penelitian. Selain itu *critical sample size* yang digunakan untuk menganalisis menggunakan LISREL adalah 200 sampel. Atas dasar tersebut, peneliti menetapkan bahwa jumlah sampel yang akan diambil dalam penelitian ini

adalah sebanyak minimal 200 sampel. Dalam hal ini responden yang memiliki kriteria adalah penumpang kapal *ferry express* Merak-Bakauheni.

### 3.4 Pengembangan Instrumen

Penelitian ini akan menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner agar objek penelitian dapat menjawab pertanyaan dengan cepat melalui skala penilaian.

#### 3.4.1 Operasional Variabel

##### 3.4.1.1 *Perceived Price*

Definisi adaptasi: persepsi harga merupakan persepsi penumpang kapal *ferry express* Merak-Bakauheni mengenai tinggi rendahnya harga tiket yang sesuai dengan harapannya.

**Tabel 3.1**

**Operasional Variabel *Perceived Price***

| Sumber                  | Indikator Asli  | Indikator Hasil Adaptasi   |
|-------------------------|---|--|
| Pasharibu et al, (2018) | <i>Affordability of prices</i>                              | Harga tiket kapal <i>ferry express</i> terjangkau                            |
|                         | <i>Price suitability with product quality</i>               | Harga tiket kapal <i>ferry express</i> sesuai dengan kualitasnya             |
|                         | <i>price suitability with benefits</i>                      | Harga tiket kapal <i>ferry express</i> sesuai dengan manfaat yang disediakan |
| Cakici et al, (2018)    | <i>The price in this restaurant are reasonable</i>          | Harga tiket kapal <i>ferry express</i> masuk akal                            |
|                         | <i>The price in this restaurant are an acceptable level</i> | Harga tiket kapal <i>ferry express</i> adalah level yang dapat diterima      |

Sumber: Data diolah oleh penulis (2021)

### 3.4.1.2 Trust

Definisi adaptasi: kepercayaan merupakan persepsi penumpang kapal *ferry express* Merak-Bakauheni mengenai penyedia jasa yang dapat memenuhi janji dan harapan penumpang.

**Tabel 3.2**  
**Operasional Variabel Trust**

| Sumber                 | Indikator Asli  | Indikator Hasil Adaptasi  |
|------------------------|---|---|
| Setiawan et al. (2020) | <i>The airline works properly</i>                               | Kapal <i>ferry express</i> memiliki perhatian untuk memberikan pelayanan terbaik bagi konsumennya   |
|                        | <i>The airline is trustworthy</i>                               | Staf kapal <i>ferry express</i> dapat dipercaya   |
|                        | <i>The airline keeps its promises</i>                           | Kapal <i>ferry express</i> dapat memenuhi harapan konsumennya                                       |
| Yuen et al. (2020)     | <i>AVs can be trusted to carry out journeys effectively</i>     | Kapal <i>ferry express</i> dapat dipercaya untuk melakukan perjalanan yang efektif                  |
|                        | <i>I trust AVs to be safe and reliable in severe conditions</i> | Saya percaya kapal <i>ferry express</i> aman dan dapat diandalkan saat dalam kondisi yang berbahaya |

Sumber: Data diolah oleh penulis (2021)

### 3.4.1.1 Service Quality

Definisi adaptasi: kualitas layanan merupakan persepsi tingkat sebuah keunggulan yang diharapkan oleh penumpang kapal *ferry express* Merak-Bakauheni.

**Tabel 3.3**  
**Operasional Variabel *Service Quality***

| Sumber                   | Indikator Asli  | Indikator Adaptasi   |
|--------------------------|---|--|
| Setiawan et al. (2020)   | <i>Timely flight</i>  | Jadwal penyeberangan kapal <i>ferry express</i> tepat waktu                          |
|                          | <i>Consistent service</i>   | Staf dan kru kapal <i>ferry express</i> melayani penumpang dengan baik               |
|                          | <i>Quick check-in and baggage</i>                                 | Waktu tunggu kapal <i>ferry express</i> relatif cepat                                |
|                          | <i>Assured safety</i>   | Saat menggunakan pelayanan penyeberangan kapal <i>ferry express</i> Anda merasa aman |
|                          | <i>Clean and decent facilities</i>                                | Kapal <i>ferry express</i> bersih  |
|                          | <i>Good in-flight entertainment</i>                               | Kapal <i>ferry express</i> memiliki fasilitas yang lengkap                           |
|                          | <i>Polite employee</i>  | Staf dan kru kapal <i>ferry express</i> melayani Anda dengan sopan                   |
|                          | <i>Friendly employee</i>  | Staf dan kru kapal <i>ferry express</i> berpenampilan rapi                           |
|                          | <i>High-frequency schedules</i>                                   | Kapal <i>ferry express</i> memiliki jadwal penyeberangan yang banyak                 |
|                          | <i>Routine flights availability</i>                               | Kapal <i>ferry express</i> memiliki jadwal penyeberangan yang rutin                  |
|                          | <i>Understanding of passengers</i>                                | Staf dan kru kapal <i>ferry express</i> memahami kebutuhan Anda                      |
|                          | <i>Perceived comfort</i>  | Staf dan kru kapal <i>ferry express</i> cepat dalam melayani Anda                    |
| <i>Readiness to help</i> | Staf dan kru kapal <i>ferry express</i> selalu siap membantu Anda |  |

Sumber: Data diolah oleh penulis (2021)

### 3.4.1.4 Customer Satisfaction

Definisi adaptasi: kepuasan pelanggan merupakan persepsi penumpang kapal *ferry express* Merak-Bakauheni mengenai kinerja dan layanan yang sesuai dengan harapannya.

Tabel 3.4

Operasional Variabel *Customer Satisfaction*

| Sumber                 | Indikator Asli   | Indikator Hasil Adaptasi   |
|------------------------|--|--|
| Mashur et al. (2019)   | <i>I feel comfortable when using Gojek</i>                   | Saya merasa nyaman saat menggunakan kapal <i>ferry express</i>                                 |
|                        | <i>I am satisfied with the information provided by Gojek</i> | Saya puas dengan informasi yang diberikan oleh kapal <i>ferry express</i>                      |
| Setiawan et al. (2020) | <i>Pleased with the service</i>                              | Saya puas dengan pelayanan Kapal <i>ferry express</i>  |
|                        | <i>Expectation satisfied</i>                                 | Kapal <i>ferry express</i> sesuai dengan harapan saya  |
|                        | <i>Satisfying experience</i>                                 | Saya memiliki pengalaman yang memuaskan dalam penyeberangan bersama kapal <i>ferry express</i> |

Sumber: Data diolah oleh penulis (2021)

### 3.4.2 Skala Pengukuran

Skala yang akan digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur tingkat pernyataan responden adalah tipe skala *Likert*. Skala *Likert* merupakan pengukuran tingkatan. Untuk setiap pilihan jawaban diberi skor seperti “sangat tidak setuju” untuk poin terendah dan “sangat setuju” untuk poin tertinggi. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan skala *likert* ganjil karena memiliki pilihan jawaban netral. Menurut Suliyanto

(2011) jawaban yang memiliki opsi ganjil dapat memberikan pilihan bagi responden yang tidak memiliki sikap yang jelas, sedangkan opsi genap cenderung memaksa responden untuk memiliki sikap yang jelas dalam memilih pernyataan yang diberikan.

**Tabel 3.5**  
**Penilaian Skala *Likert***

| <b>Kriteria Jawaban</b> | <b>Skor</b> |
|-------------------------|-------------|
| Sangat Tidak Setuju     | 1           |
| Tidak Setuju            | 2           |
| Netral                  | 3           |
| Setuju                  | 4           |
| Sangat Setuju           | 5           |

Sumber: Sugiyono (2017)

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Pada penelitian ini akan menggunakan sumber data primer. Data primer merupakan data yang akan diperoleh secara langsung oleh peneliti melalui kuesioner yang disebarkan kepada sejumlah sampel responden yang sesuai dengan target sasaran. Penelitian ini mengambil data secara langsung kepada 200 responden yang merupakan penumpang kapal *ferry express* Merak-Bakauheni. Data tersebut akan digunakan untuk menguji variabel-variabel dalam penelitian ini.

### **3.6 Teknik Analisis Data**

Penelitian ini akan menggunakan metode analisis multivariat dengan penggunaan perangkat lunak SPSS versi 22 dan SEM (*Structural Equation Model*) dari paket statistik LISREL 8.8 untuk mengolah dan menganalisis data hasil penelitian. Penggunaan perangkat lunak SEM diharapkan tidak hanya dapat meneliti hubungan kausalitas (langsung dan tidak langsung) pada

variabel atau konstruk yang diamati dapat terdeteksi, tetapi komponen-komponen yang berkontribusi terhadap pembentukan konstruk itu sendiri dapat ditentukan besarnya. Sehingga hubungan kausalitas di antara variabel atau konstruk menjadi lebih informatif, lengkap, dan akurat. Sedangkan Lisrel mempunyai kemampuan untuk mengidentifikasi hubungan antara variabel yang kompleks, mempunyai pilihan pengolahan baik dengan menuliskan Bahasa pemrograman maupun yang tidak.

### **3.6.1 Analisis Deskriptif**

Analisis statistik menurut Sugiyono (2019:206) terdapat dua macam yaitu analisis statistik deskriptif dan analisis inferensial. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan analisis deskriptif. Analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis data yang dikumpulkan sebagaimana adanya, tanpa bermaksud untuk membuat kesimpulan.

### **3.6.2 Uji Validitas**

Uji validitas merupakan sebuah uji yang dilakukan dalam penelitian untuk melihat apakah indikator-indikator yang digunakan dapat dikatakan layak atau tidak. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkap sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian ini dilakukan dengan cara melakukan uji coba terlebih dahulu kepada 50 orang responden. Kriteria yang digunakan dalam menentukan suatu instrumen valid atau tidak adalah dengan menggunakan *bivariate pearson*. *Bivariate Pearson* (*Korelasi Pearson Product Moment*) merupakan analisis korelasi dengan



cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total, skor total adalah penjumlahan dari keseluruhan item.

Koefisiensi item-total dengan *Bivariate Pearson* dapat dicari dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$R_{ix} = \frac{n \sum ix - (\sum i)(\sum x)}{\sqrt{[n \sum i^2 - (\sum i)^2][n \sum x^2 - (\sum x)^2]}}$$

Keterangan:

$r_{ix}$  = Koefisiensi korelasi item-total (*Bivariate Pearson*)

$i$  = Skor item

$x$  = Skor total

$n$  = Banyaknya subjek

Pengujian menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikansi 0,05. Kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

1. Jika  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$  (uji 2 sisi dengan *sig.* 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).
2. Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  (uji 2 sisi dengan *sig.* 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

### 3.6.3 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan sebuah uji dalam penelitian untuk mengukur tingkat keandalan suatu kuesioner yang menggambarkan

indikator dari variabel. Uji reliabilitas penelitian ini akan menggunakan metode *Cronbach Alpha*. Menurut Ghozali (2013:52) metode *cronbach alpha* merupakan penilaian ukuran dengan nilai reliabilitas dari 0 – 1 dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Jika  $\alpha > 0,90$  maka reliabilitas sempurna
2. Jika  $\alpha$  0,70 – 0,90 maka reliabilitas tinggi
3. Jika  $\alpha$  0,50 – 0,70 maka reliabilitas moderat
4. Jika  $\alpha < 0,50$  maka reliabilitas rendah.

Pada penelitian ini perhitungan reliabilitas menggunakan rumus *alpha* sebagai berikut:

$$r_{11} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right)$$

Keterangan:

$r_{11}$  = Reliabilitas instrumen

$\sigma b^2$  = Jumlah varian butir

$k$  = Banyaknya butir pertanyaan

$\sigma t^2$  = Jumlah varians total.

### 3.6.4 Uji Kesesuaian Model

Dalam penelitian ini, uji kesesuaian model menggunakan *structural equation model* (SEM) dari *software* Lisrel 8.8. SEM dipilih karena analisis ini dianggap lebih akurat untuk menjelaskan hipotesis dan model

yang kompleks. Menurut Sanusi (2014) terdapat beberapa alat uji model pada SEM yang terbagi menjadi tiga bagian, yaitu:

### 1. *Absolute Fit Indices*

*Absolute Fit Measures* merupakan penilaian langsung mengenai model penelitian yang diamati. Alat ukur dari *absolute fit indices* yang akan digunakan antara lain:

#### a. GFI (*Goodness of Fit*)

Indeks ini merupakan sebuah ukuran non-statistikal yang menunjukkan nilai ketepatan sebuah model dengan rentang nilai antara 0 (*poor fit*) sampai 1,0 (*perfect fit*). Nilai yang tinggi dalam indeks ini menunjukkan fit yang lebih baik. GFI yang diharapkan adalah nilai di atas 0.95

#### b. RMSEA (*The Root Mean Square Error of Approximation*)

Indeks ini dapat menunjukkan kecocokan antara model dengan populasi. Suatu model dikatakan *good fit* apabila nilai RMSEA kurang dari 0,08 namun model akan dikatakan *close fit* apabila nilainya kurang atau sama dengan 0,05

#### c. *Root Mean Square Residual (RMR)*

Indeks ini dapat mewakili nilai rata-rata residual yang diperoleh dengan matrik varian-kovarian dari model yang telah dihipotesiskan dengan matrik varian kovarian dari data

sampel. Model dianggap good fit apabila nilai RMR kurang dari sama dengan 0.05 ( $RMR \leq 0.05$ ).

d. *Chi-Square: Degree of Freedom (CMIN/DF)*

Indeks ini dapat menunjukkan penerimaan model dengan perhitungan dari statistik *chi-square* (CMIN) dibagi dengan *Degree of Freedom* (DF) yang merupakan salah satu indikator untuk mengukur tingkat fit sebuah model. CMIN/DF yang diharapkan adalah kurang dari atau sama dengan 0,20 untuk menunjukkan adanya penerimaan dari model.

2. *Incremental Fit Indices*

*Incremental fit measures* merupakan penilaian mengenai model yang sedang diteliti apakah dapat dikatakan baik dengan model dasar yang digunakan oleh peneliti. Alat ukur *Incremental Fit Indices* yang akan digunakan antara lain:

a. *Tucker Lewis Indeks (TLI)*

TLI dapat dijadikan sebagai acuan untuk diterimanya sebuah model dengan melihat nilai hasil dari sebuah uji dengan nilai lebih dari atau sama dengan 0,95 atau nilai mendekati 1,0 agar dikatakan uji ini *a very good fit*.

b. *CFI (Comparative Fit Index)*

Index ini dapat menunjukkan tingkat penerimaan sebuah model dengan tidak dipengaruhi oleh ukuran sampel. Besaran indeks CFI berada pada rentang 0-1, semakin mendekati 1 mengindikasikan tingkat penerimaan model yang paling tinggi. Nilai CFI yang diharapkan adalah sebesar  $\geq 0,95$ . Dalam pengujian model, indeks TLI dan CFI sangat dianjurkan untuk digunakan karena indeks-indeks ini relatif tidak sensitif terhadap besarnya sampel dan kurang dipengaruhi pula oleh kerumitan model.

c. AGFI (*Adjusted Goodness Fit of Index*)

Index ini merupakan pengembangan dari *Goodness of Fit* yang telah disesuaikan dengan rasio dan *degree of freedom*. Nilai yang direkomendasikan adalah  $AGFI > 0.90$ , semakin besar nilai AGFI maka semakin baik kesesuaian yang dimiliki model.

3. *Parsimony Fit Indices*

*Parsimony fit indices* membandingkan model yang kompleks dengan model sederhana. Dengan ini, pengujian penelitian akan menggunakan indeks-indeks seperti pada tabel di bawah:

**Tabel 3.6 Goodness of Fit Indices**

| <i>Goodness of Fit Indices</i> | <i>Cut-off Value</i> |
|--------------------------------|----------------------|
| GFI                            | $\geq 0,90$          |
| RMSEA                          | $\leq 0,08$          |

|         |             |
|---------|-------------|
| RMR     | $\leq 0,05$ |
| AGFI    | $\geq 0,90$ |
| CMIN/DF | $< 2,00$    |
| TLI     | $\geq 0,95$ |
| CFI     | $\geq 0,95$ |

---

Sumber : Sanusi (2014)

Setelah pengujian *Goodness of Fit Indices* dilakukan, penelitian ini akan melanjutkan untuk melakukan uji hipotesis untuk mengetahui seberapa besar pengaruh hubungan antar variabel. Uji yang akan dilakukan adalah *standardized total effects*.

### 3.6.5 Uji Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung

Penelitian ini menggunakan *Structural Equation Model* (SEM) untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dari variabel-variabel independen terhadap dependen. Pada *path analysis*, pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel dapat diukur besarnya. Berikut ini beberapa faktor yang harus diperhatikan dalam *path analysis* menurut Sanusi (2011) yaitu:

1. Hubungan antar variabel harus linear dan adiktif
2. Semua variabel residu tidak memiliki korelasi satu sama lain
3. Pola hubungan antar variabel adalah rekursif
4. Skala pengukuran semua variabel minimal interval

### 3.6.6 Uji Hipotesis

Dalam menguji hipotesis mengenai hubungan kausalitas antar variabel pada penelitian ini, perlu dilakukan uji hipotesis. Hasil uji

hipotesis hubungan antar variabel dilihat dari nilai *standardized total effects* di mana hasil dari analisis data akan mengetahui seberapa besar pengaruh antar variabel.

Kriteria pengujian dengan memperhatikan *t-value* antar variabel yang dibandingkan dengan nilai kritisnya (*t-table*) Menurut Sarjano & Julianita (2016) nilai kritis untuk ukuran sampel besar ( $n > 30$ ) dengan taraf sebesar  $\alpha = 0,05$  yaitu sebesar 1,96. Hubungan antar variabel yang memiliki *t-value*  $> 1,96$  dapat dikatakan signifikan.