

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Desain Penelitian**

Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bermaksud untuk membuat pencadangan (deskripsi) mengenai situasi-situasi atau kejadian-kejadian. Dalam arti ini penelitian deskriptif itu adalah akumulasi data dasar dalam cara deskriptif semata-mata tidak perlu mencari atau menerangkan saling hubungan, mentest hipotesis, membuat ramalan, atau mendapatkan makna implikasi walaupun penelitian yang bertujuan untuk menemukan hal-hal tersebut dapat mencakup juga metode-metode deskriptif.

#### **3.2 Variabel dan Operasionalisasi Variabel**

##### **3.2.1 Variabel Penelitian**

Sugiyono (2005:32) menyatakan bahwa variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang atau objek kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Adapun variabel dalam penelitian ini, Variabel independent yaitu Kualitas Pelayanan sebagai Variabel (X) dan Variabel dependent yaitu Kepuasan Pelanggan sebagai variabel (Y).

### 3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Definisi operasional yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

#### 1. Kualitas Pelayanan (X)

Kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (perceived service) dengan tingkat layanan yang diharapkan (expected service), Philip Kottler (2005;153).

Sub variabelnya adalah ;

##### a. Wujud Nyata (tangible)

Yaitu kemampuan PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang Divisi Terminal Petikemas dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang Divisi Terminal Petikemas. Indikatornya adalah ;

- Keeksistensian para personil Operator Terminal Petikemas
- Kelengkapan fasilitas dan peralatan Terminal Petikemas

##### b. Empati (emphaty)

Yaitu perhatian yang diberikan oleh PT. Pelabuhan Indonesia II Cabang Panjang Divisi Terminal Peti Kemas kepada seluruh perusahaan pengguna jasa export-import dengan mengadakan pertemuan dan sharing tentang pelayanan yang diberikan.

c. Daya Tanggap (responsiveness)

Yaitu suatu kemauan untuk membantu dan melayani dengan cepat (responsive) dan tepat kepada pengguna jasa Petikemas dengan penyampaian informasi yang jelas. Indikatornya adalah ;

- Personil operator dalam memberikan pelayanan secara cepat
- Personil operator memiliki kerjasama tim yang baik dalam memberikan pelayanan.

d. Keandalan (reliability)

Yaitu kemampuan atau keahlian yang dimiliki oleh people di PT. Pelabuhan Indonesia II Cabang Panjang Divisi Terminal Petikemas dalam melakukan tugasnya masing-masing, contohnya :

- Bagian Loker sudah terlatih dalam proses entry data barang yang akan di ekspor maupun import
- Bagian Bongkar Muat sudah terlatih dalam proses bongkar muat barang ekport-import
- Personil Opertaor headtruck, crane, dan lain-lain sudah terlatih dalam proses pemaindaian barang dari kapal ke container yard

e. Jaminan (assurance)

Yaitu pengetahuan, kesopan-santunan, dan kemampuan para karyawan PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang Divisi Terminal Petikemas untuk menumbuhkan rasa percaya pada pengguna jasa kepada perusahaan. Indikatornya adalah ;

- Personil operator memberikan rasa aman kepada pelanggan
- Personil operator memberikan garansi dalam setiap kegiatan bongkar muat di Terminal Petikemas.

2. Kepuasan Pelanggan (Y)

Kepuasan pelanggan menurut Oliver yang dikutip oleh Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2005:197), adalah Penilaian bahwa fitur produk atau jasa, atau produk/jasa itu sendiri memberikan tingkat pemenuhan berkaitan dengan konsumsi yang menyenangkan. Indikator dari variable ini adalah ;

- *Kinerja* produk/jasa yang diberikan PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang Divisi Terminal Petikemas kepada pengguna Jasa Petikemas
- *Kesesuaian* standar pelayanan yang telah ditetapkan
- *Kemampuan layanan*, dimana kecepatan kenyamanan dan kompetensi PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang Divisi Terminal Petikemas dalam pelayannya serta penanganan keluhan yang memuaskan para pengguna jasa
- *Kualitas yang dipersepsikan*, tanggung jawab perusahaan terhadap reputasi jasa yang diberikan

### **3.3 Teknik Pengumpulan Data**

Sebagai pelengkap dalam pembahasan ini maka diperlukan adanya data atau informasi baik dari dalam perusahaan maupun dari luar perusahaan. Penulis memperoleh data yang berhubungan dengan menggunakan metode sebagai berikut :

#### **1. Penelitian Lapangan**

Yaitu penelitian yang dilakukan pada perusahaan bersangkutan untuk memperoleh data yang berhubungan dengan penulisan dengan cara:

a. Observasi

Yaitu suatu bentuk penelitian yang dilakukan penulis dengan melakukan pengamatan, baik secara berhadapan langsung maupun secara tidak langsung seperti memberikan daftar pertanyaan untuk dijawab.

b. Wawancara

Yaitu suatu bentuk penelitian yang dilakukan dengan mewawancarai pihak-pihak yang bersangkutan dalam organisasi untuk memperoleh data yang berhubungan dengan materi pembahasan.

c. Kuesioner

Yaitu suatu cara pengumpulan data dengan memberikan data atau menyebarkan daftar kepada responden, dengan harapan mereka akan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut.

## **2. Penelitian Kepustakaan**

Yaitu penelitian yang dilakukan dengan membaca beberapa buku literatur-literatur, mengumpulkan dokumen, arsip, maupun catatan penting organisasi yang ada hubungannya dengan permasalahan penulisan proposal ini dan selanjutnya diolah kembali.

### **3.3.1 Sumber Data**

#### **1. Data Primer**

Data primer diperoleh melalui wawancara dengan panduan kuesioner kepada responden. Jenis pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner adalah *closed ended questions*, yaitu bentuk pertanyaan dengan beberapa alternatif jawaban bagi responden.

#### **2. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui pencatatan dokumen-dokumen perusahaan dan dari industri terkait yang ada hubungannya dengan pembahasan penulisan.