

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT. Pelabuhan Dumai Berseri, yang beralamatkan di jalan Datuk Laksmana Kota Dumai. Alasan penulis memilih lokasi penelitian ini adalah karena PT. Pelabuhan Dumai Berseri merupakan salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) Kota Dumai yang memberikan pelayanan kepelabuhanan kepada masyarakat.

B. Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2016:90) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Menurut Sugiyono (2016:91) mengatakan yang dimaksud dengan sampel adalah bagian dari jumlah atau karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Populasi dan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh atau *sensus* dimana sampelnya adalah seluruh karyawan dan staf PT. Pelabuhan Dumai Berseri. Penulis melihat populasi sedikit, maka seluruh populasi langsung dijadikan sampel yaitu sebanyak 32 orang karyawan dan staf. Sedangkan populasi dan sampel untuk masyarakat menggunakan teknik *Accidental sampling*, dimana teknik penentuan sampel secara kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan

peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang cocok sebagai sumber data (Sugiyono,2016:96). Sampel untuk masyarakat/penumpang penulis ambil siapa saja yang telah dilayani yang penulis anggap cocok sebagai narasumber yakni dalam satu hari sebanyak 5 orang dengan waktu penelitian selama 12 hari dengan jumlah 60 orang.

Untuk lebih jelasnya keadaan populasi dan sampel dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel III.I
Populasi dan Sampel pada PT. Pelabuhan Dumai Berseri Kota Dumai

No	Sub Populasi	Populasi	Sampel	Persentase (%)
1.	Direktur Utama	1	1	100
2.	Direktur Operasional	1	1	100
3.	Divisi SPI	1	1	100
4.	Kepala Bidang Keuangan	1	1	100
5.	Kepala Bidang HRD, ADM & Umum	1	1	100
6.	Kepala Bidang Pelayanan Terminal	1	1	100
7.	Kepala Bidang Pelayanan Kapal	1	1	100
8.	Karyawan	25	25	100
9.	Masyarakat	60	60	-
Jumlah		92	92	-

Sumber Data : PT Pelabuhan Dumai Berseri Kota Dumai Tahun 2023

C. Jenis Data

Data akan dikumpulkan pada saat peneliti berada dilapangan. Data yang diperlukan dalam penelitian ini antara lain meliputi :

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari pihak pertama secara langsung dari sumber data Sugiyono, (2016:132). Adapun data yang diperlukan penulis dalam penelitian ini adalah data pelayanan pada PT. Pelabuhan Dumai Berseri melalui 5 (lima) indikator menurut zeithaml dkk (1990), dalam Hardiansyah (2018:63) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu sebagai berikut:

- a. *Reliability* (kehandalan)
- b. *Tangibles* (berwujud)
- c. *Responsiveness* (ketanggapan)
- d. *Assurance* (jaminan dan kepastian)
- e. *Empathy* (empati)

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak kedua diambil dari lokasi penelitian Sugiyono, (2016:134). Yaitu pendukung penelitian yang diperoleh buku-buku penunjang atau informasi dari PT. Pelabuhan Dumai Berseri yang dibutuhkan untuk penelitian ini.

Adapun data-data tersebut sebagai berikut :

- a. Sejarah berdirinya PT. Pelabuhan Dumai Berseri
- b. Visi dan Misi PT. Pelabuhan Dumai Berseri
- c. Struktur organisasi PT. Pelabuhan Dumai Berseri
- d. Keadaan dan Komposisi Karyawan PT. Pelabuhan Dumai Berseri
- e. Sarana dan prasarana PT. Pelabuhan Dumai Berseri

D. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan Data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Untuk memperoleh data yang diperlukan, Maka penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Observasi

Menurut Sugiyono (2016:156) observasi merupakan suatu proses yang kompleks atau proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis, dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.

2. Angket (*Questioner*)

Menurut Sugiyono (2016:162) angket (*Questioner*) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Maka penulis melakukan pengumpulan data dengan cara membagikan angket (daftar pertanyaan) yang dibuat penulis untuk petugas (karyawan) PT. Pelabuhan Dumai Berseri dan

masyarakat/masyarakat yang dijadikan sampel untuk memperoleh data yang berhubungan dengan Kualitas Pelayanan Pada PT. Pelabuhan Dumai Berseri.

3. Wawancara

Menurut Sugiyono (2016:157) Wawancara digunakan teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dari jumlah respondennya.

E. Analisa Data

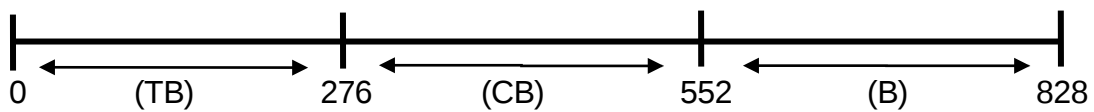
Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Analisis data yang dilakukan oleh peneliti pada penelitian ini dengan melakukan penganalisaan secara *statistic deskriptif*. Penelitian ini dengan secara *statistic deskriptif* disini dimaksud untuk mendeskripsikan data penelitian sesuai indikator-indikator yang akan diteliti.

Adapun cara pengolahan data dengan menggunakan *rating scale* (skala penilaian) menurut Sugiyono (2016:113), yaitu data mentah yang di dapat berupa angka-angka kemudian ditafsirkan dalam data kualitatif (kata-kata). Dimana setiap item jawaban dari setiap pertanyaan diberi skor yaitu: Baik (B) = 3 skor, Cukup Baik (CB) = 2 skor dan Tidak Baik (TB) = 1 skor, yaitu sebagai berikut:

1. Perhitungan untuk inidkator:

- a. Baik (B) $= 3 \times 3 \times 92 = 828$ ————— 553-828
- b. Cukup Baik (CB) $= 2 \times 3 \times 92 = 552$ ————— 277-552
- c. Tidak Baik (TB) $= 1 \times 3 \times 92 = 276$ ————— 0-276

Indikator dapat dilihat melalui garis kontinum sebagai berikut :



2. Perhitungan untuk keseluruhan sub indikator:

- a. Baik (B) $= 3 \times 15 \times 92 = 4.140$ ————— 2.761-4.140
- b. Cukup Baik (CB) $= 2 \times 15 \times 92 = 2.760$ ————— 1.381-2.760
- c. Tidak baik (TB) $= 1 \times 15 \times 92 = 1.380$ ————— 0-1.380

