

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

3.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Gambar 3. 1 Logo Perusahaan



Sumber: fortunas.co.id

PT. Fortunas Abadi Multiteknik, yang berdiri sejak tahun 2020, adalah sebuah perusahaan yang berfokus pada sektor *Electrical and Mechanical*. Perusahaan ini didirikan oleh sekelompok insinyur ahli yang memiliki pengalaman lebih dari 20 tahun dalam melakukan perbaikan dan pemeliharaan berbagai jenis mesin industri di berbagai perusahaan multinasional. PT. Fortunas Abadi Multiteknik menghadirkan solusi terkini dalam layanan listrik dan mekanik, yang dirancang untuk memberikan kemudahan dalam mengelola serta merawat peralatan.

Selain itu, PT. Fortunas Abadi Multiteknik juga dikhususkan untuk perawatan peralatan listrik bagi pelanggan perusahaan dengan komitmen untuk menjaga peralatan tetap dalam kondisi optimal untuk operasional, produksi, dan pasokan listrik ke berbagai peralatan dan bangunan produksi. Berikut adalah profil lengkap dari PT. Fortunas Abadi Multiteknik:

Nama Perusahaan : PT. Fortunas Abadi Multiteknik

Jenis Badan Usaha : Perseroan Terbatas (PT)

Alamat : Komplek Multiguna BIZPOINT Jl Jakarta No. 51.
Jl Pemda Cikupa - Kab. Tangerang, Banten 15710

Website : www.fortunas.co.id

Telepon : 021-59647252

3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

Visi perusahaan:

“Dengan didukung oleh insinyur kami yang berpengalaman dan peralatan yang memadai, perusahaan kami mampu menawarkan produk layanan berkualitas tinggi.”

Misi perusahaan:

1. PT. Fortunas Abadi Multiteknik menggabungkan dan mengembangkan teknologi baru dengan layanan kami seperti laporan layanan *barcode*, dll.
2. Kami memeriksa dan memperbaiki peralatan Anda dengan metode baru dan terbaik untuk menganalisis kondisi peralatan Anda secara tepat dan menjaga peralatan Anda pada kondisi terbaiknya.
3. Menjadikan perusahaan dibidang *service electrical and mechanical* di seluruh Indonesia.

Nilai-nilai perusahaan:

1. Integritas yang tinggi
Jujur, disiplin dan konsisten dalam bekerja yang dilandasi dengan etika serta bertanggung jawab dengan pekerjaan.
2. Inovasi untuk kemajuan yang lebih baik
Kreatif dalam bekerja dan berkomitmen untuk melakukan perbaikan cara kerja secara terus menerus.
3. Kualitas dan produktivitas yang tertinggi
Mampu menjalani tugas dan fokus terhadap pencapaian hasil kerja yang lebih baik.
4. Kerjasama tim
Terlibat aktif dan juga mendorong terciptanya semangat dan kekompakan dalam tim.
5. Kepuasan pelanggan melalui pelayanan yang terbaik
Berinisiasi tinggi dalam memenuhi kebutuhan dan memastikan terciptanya kepuasan pelanggan.

3.1.3 Proses Bisnis

PT. Fortunas Abadi Multiteknik adalah sebuah perusahaan yang bergerak dalam sektor *electrical* dan *mechanical*, dengan fokus utama pada perbaikan dan pemeliharaan mesin untuk berbagai jenis perusahaan, termasuk perusahaan manufaktur dan lainnya. Perusahaan ini menunjukkan komitmen untuk menjalin komunikasi yang efektif dengan pelanggan dengan memberikan jaminan kualitas dalam layanan perbaikan dan pemeliharaan mesin-mesin mereka. Dengan pendekatan ini, perusahaan dapat lebih memahami kebutuhan dan masalah yang dihadapi oleh pelanggan terkait dengan mesin-mesin mereka.

Tidak hanya itu, PT. Fortunas Abadi Multiteknik juga terus mengintegrasikan teknologi baru dalam layanannya, seperti penggunaan laporan layanan berbasis kode *barcode* pada setiap laporan. Hal ini bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam mengakses informasi terkait layanan yang diberikan oleh perusahaan.

3.1.4 Jasa Perusahaan

Service yang dilakukan:

1. *Transformer Services*

- a. *Penilaian Transformer*

Tes ini akan menilai sisa usia dari peralatan yang digunakan dalam perusahaan Anda. Melalui tes ini, Anda dapat dengan akurat memproyeksikan kondisi transformator di perusahaan. Tes ini akan memberikan informasi awal tentang kondisi yang buruk pada transformator Anda sebelum terjadi kerusakan, dan ini memberi Anda kesempatan untuk mengambil tindakan pencegahan sebelum potensi kerusakan yang dapat menyebabkan dampak serius.

- b. *Pergantian Part Transformer*

Tidak semua bagian dari transformator mudah mengalami kerusakan, dan sebagian besar bagian yang rentan rusak dapat diganti. Ada situasi di mana transformator perusahaan tidak dapat berfungsi dengan baik karena kerusakan pada bagian tertentu. Kami melakukan pemeriksaan pada bagian yang mengalami kerusakan tersebut dan menggantinya dengan komponen yang tepat guna mengembalikan transformator Anda ke kondisi normal.

c. Analisis dan Pemurnian Minyak Transformator

Tujuan dari pengujian ini adalah untuk mengevaluasi mutu minyak yang ada dalam transformator dengan mengambil beberapa sampel dari minyak yang terdapat di dalam transformator tersebut.

2. *Electrical and Mechanical Services*

a. *Medium Voltage Switchgear*

Pengadaan, pemasangan dan pemeliharaan preventif *switchgear MV* termasuk tes listrik *breaker*, CT & VT, *setting relay*, pembersihan, dan lainnya.

b. *Low Voltage Switchgear*

Pengadaan, pemasangan dan pemeliharaan pencegahan *switchgear LV* termasuk tes listrik pemutus, pembersihan, pengencangan baut, pelumas, dan lainnya.

c. *Motor & Generator*

Pengadaan instalasi, *rewinding* dan *overhaul motor & generator LV*. pengadaan dan pemasangan *bearing*, *oil seal*, dan lainnya.

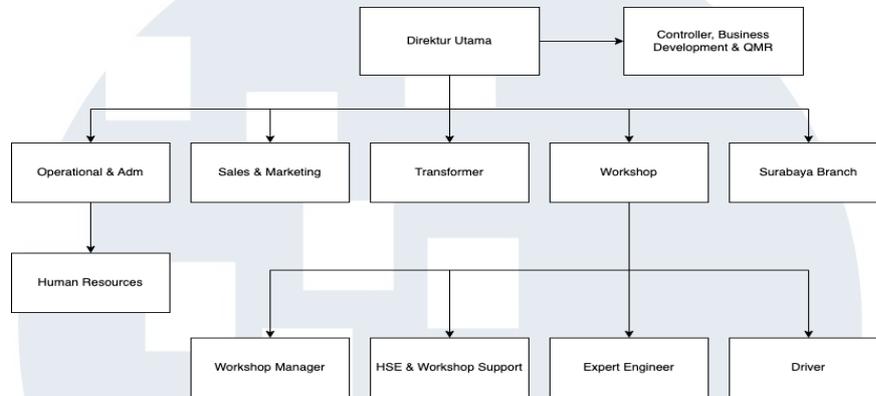
d. Membangun Pipa

Pengadaan dan pemasangan pipa bangunan seperti *mainline*, *outline*, *hydrant*, dll di berbagai bahan pipa seperti galvanis, PPR, HDPE, dan lainnya.

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

3.1.5 Struktur Organisasi Perusahaan

Gambar 3. 2 Struktur Organisasi PT. Fortunas Abadi Multiteknik



Sumber: Data Perusahaan (2023)

3.2 Desain Penelitian

Menurut Sugiyono (2017) “Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu”. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode kuantitatif. Sugiyono (2016) menjelaskan bahwa metode penelitian kuantitatif dapat didefinisikan sebagai pendekatan penelitian yang berakar pada filsafat positivisme, digunakan untuk menyelidiki populasi atau sampel tertentu, mengumpulkan data melalui instrumen penelitian, dan menganalisis data secara kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan.

3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

3.3.1 Populasi

Sugiyono (2019) mengemukakan bahwa populasi merujuk pada wilayah generalisasi yang mencakup objek atau subjek dengan jumlah dan karakteristik yang telah ditentukan oleh peneliti untuk dijadikan fokus penelitian dan selanjutnya diambil kesimpulannya. Dengan demikian,

dalam konteks penelitian ini, populasi yang ditetapkan adalah kepuasan pelanggan dan niat perilaku pelanggan di PT. Fortunas Abadi Multiteknik.

3.3.2 Sampel

Sugiyono (2019) menjelaskan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang ada dalam populasi tersebut. Dengan kata lain, sampel merupakan bagian dari populasi yang telah ditentukan untuk menilai hasil penelitian. Dalam penelitian ini, digunakan teknik pengambilan sampel non-probabilitas (*nonprobability sampling*). Sugiyono (2018) menjelaskan bahwa pengambilan sampel non-probabilitas adalah metode yang tidak memberikan kesempatan yang sama bagi setiap elemen atau anggota populasi untuk dipilih sebagai sampel. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *customer* dari PT. Fortunas Abadi Multiteknik. Untuk menentukan jumlah sampel dari populasi penelitian, menggunakan rumus Slovin, sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel/jumlah responden

N = Ukuran populasi

e = *error* atau ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa di tolerir, diambil 10% (0,1)

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

$$SL = 0,05 = 5\%$$

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{100}{1 + 100 \times 0,05^2}$$

$$n = 80$$

Berdasarkan rumus Slovin diatas, maka ukuran sampel yang diambil dalam penelitian ini berjumlah 80 responden.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan berbagai cara sebagai berikut:

1. Beberapa jurnal untuk mendapatkan informasi yang akan digunakan penulis sebagai jurnal tambahan seperti buku, dokumen, artikel, yang dapat mendukung dalam penelitian ini.
2. Pengumpulan data dan informasi dilakukan penulis dengan pengisian kuesioner yang akan disebarakan kepada responden secara *online* melalui *Google Form* yang berhubungan dengan *Total Quality Management* dan *Perceived Service Quality* terhadap Kepuasan Pelanggan dan Niat Perilaku pada PT. Fortunas Abadi Multiteknik.
3. Hasil data yang telah diisi oleh responden akan diolah dengan menggunakan *SmartPLS*.

3.5 Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2013), variabel penelitian adalah karakteristik, sifat, atau nilai yang dimiliki oleh individu, objek, atau kegiatan, yang memiliki variasi tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti untuk tujuan mempelajari

variasi tersebut dan kemudian mengambil kesimpulan dari hasil penelitian. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Variabel Independen (X)

Menurut Sugiyono (2017:39) “Mengemukakan bahwa variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (Y). Variabel bebas atau variabel penyebab (*independent variables*) adalah variabel yang menyebabkan atau mempengaruhi, dalam artian variabel X mempunyai pengaruh terhadap variabel Y”. Variabel dalam penelitian ini adalah *Total Quality Management* dan *Perceived Service Quality* (X).

2. Variabel Dependen (Y)

Menurut Sugiyono (2017:39) “Sering disebut sebagai variabel *output*, kriteria, konsekuen. Dalam Bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas”. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pelanggan dan Niat Perilaku (Y).

3.6 Operasionalisasi Variabel

Operasional Variabel adalah pendekatan yang digunakan untuk menentukan signifikansi variabel yang sedang dipelajari dalam konteks pemasaran. Konsep operasional digunakan untuk mempromosikan pemahaman dan memandu dalam menghadapi masalah yang sedang dianalisis. Hal ini melibatkan pengartian konsep atau sifat yang akan diuji dengan cara yang dapat diukur (Sugiyono, 2012). Dalam penelitian ini, data yang digunakan adalah data kuantitatif yang diperoleh melalui kuesioner. Penulis menggunakan teknik skala *likert* dengan rentang nilai dari 1 hingga 5, yang akan diukur melalui indikator-indikator yang telah didefinisikan. Berikut adalah penjelasan operasional untuk masing-masing variabel:

Tabel 3. 1 Operasional Variabel Penelitian

No	Variabel	Dimensi	Item	Skala
1	<i>TQM</i>	<i>Process</i>	Apakah pelayanan jasa yang diberikan oleh PT. Fortunas Abadi Multiteknik selesai tepat waktu?	Likert 1-5
			Apakah Anda diberitahukan oleh PT. Fortunas Abadi Multiteknik terkait waktu pekerjaan jasa yang akan dilakukan?	Likert 1-5
			Apakah para teknisi dari PT. Fortunas Abadi Multiteknik siap sedia saat Anda butuhkan?	Likert 1-5
			Ketika Anda memiliki kendala terkait mesin-mesin industri, apakah PT. Fortunas Abadi Multiteknik segera memberikan layanan jasanya?	Likert 1-5
		<i>Interaction</i>	Apakah PT. Fortunas Abadi Multiteknik memiliki ketersediaan layanan jasa terkait mesin-mesin industri setiap waktu.	Likert 1-5

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

		Apakah PT. Fortunas Abadi Multiteknik memiliki staff/karyawan yang sopan dan ramah.	Likert 1-5
		Apakah staff/karyawan PT. Fortunas Abadi Multiteknik memiliki perhatian yang sungguh-sungguh terkait dengan permasalahan dari perusahaan Anda.	Likert 1-5
		Apakah PT. Fortunas Abadi Multiteknik memiliki para teknisi yang memahami kebutuhan spesifik terkait kendala terhadap mesin-mesin industri perusahaan Anda.	Likert 1-5
		Apakah staff PT. Fortunas Abadi Multiteknik mampu menjawab pertanyaan Anda terkait mesin-mesin industri.	Likert 1-5
	<i>Environment</i>	Apakah lingkungan PT. Fortunas Abadi Multiteknik sudah bersih dan nyaman?	Likert 1-5
		Apakah PT. Fortunas Abadi Multiteknik sudah mengikuti standar perusahaan dalam mengenakan pakaian dengan baik dan rapi.	Likert 1-5

			Apakah PT. Fortunas Abadi Multiteknik memiliki peralatan dan perlengkapan yang memadai untuk memperbaiki mesin-mesin industri perusahaan Anda.	Likert 1-5
2	PSQ	Tangibility	Apakah PT. Fortunas Abadi Multiteknik mempunyai lokasi yang strategis.	Likert 1-5
			Apakah PT. Fortunas Abadi Multiteknik memiliki lokasi/alamat yang jelas?	Likert 1-5
			Apakah PT. Fortunas Abadi Multiteknik memiliki tempat yang sudah dirancang agar memudahkan para teknisi bekerja dengan baik dan nyaman?	Likert 1-5
			Apakah para staff PT. Fortunas Abadi Multiteknik profesional.	Likert 1-5
			Apakah Anda mendapatkan pelayanan yang baik dari PT. Fortunas Abadi Multiteknik?	Likert 1-5
		Reliability	PT. Fortunas Abadi Multiteknik telah menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan mudah.	Likert 1-5
		PT. Fortunas Abadi Multiteknik memiliki para teknisi yang sangat merespon ketika perusahaan Anda memiliki kendala terkait mesin-mesin industri.	Likert 1-5	

		PT. Fortunas Abadi Multiteknik memiliki staff/karyawan yang tulus membantu dalam menangani permasalahan perusahaan Anda terkait mesin-mesin industri.	Likert 1-5
		Apakah staff/karyawan PT. Fortunas Abadi Multiteknik dapat diandalkan dalam menangani masalah terkait mesin-mesin industri di perusahaan Anda.	Likert 1-5
		PT. Fortunas Abadi Multiteknik memiliki proses perawatan/pemeliharaan mesin-mesin industri yang bersih.	Likert 1-5
	<i>Respon- siveness</i>	Apakah staff/karyawan PT. Fortunas Abadi Multiteknik ramah dan sopan.	Likert 1-5
		Para staff/karyawan PT. Fortunas Abadi Multiteknik segera menanggapi permintaan perusahaan Anda terkait mesin-mesin industri.	Likert 1-5
		PT. Fortunas Abadi Multiteknik akan memberikan informasi yang sesuai mengenai kondisi mesin perusahaan Anda.	Likert 1-5

			PT. Fortunas Abadi Multiteknik memberikan layanan jasa yang sesuai kepada perusahaan Anda.	Likert 1-5
3	CS	<i>Customer Satisfaction</i>	Apakah perusahaan Anda puas dengan hasil perbaikan mesin yang dikerjakan oleh PT. Fortunas Abadi Multiteknik?	Likert 1-5
			Apakah kualitas layanan jasa yang diberikan oleh PT. Fortunas Abadi Multiteknik sudah memenuhi harapan perusahaan Anda?	Likert 1-5
			Apakah perusahaan Anda puas dengan memilih PT. Fortunas Abadi Multiteknik sebagai layanan jasa perbaikan mesin-mesin industri?	Likert 1-5
4	BI	<i>Behaviour Intentions</i>	Apakah perusahaan Anda akan melakukan perbaikan terkait mesin-mesin industri di PT. Fortunas Abadi Multiteknik ketika memiliki kendala?	Likert 1-5
			Apakah perusahaan Anda akan menggunakan layanan jasa perbaikan mesin sebagai pilihan pertama di PT. Fortunas Abadi Multiteknik?	Likert 1-5

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

			Apakah perusahaan Anda akan merekomendasikan PT. Fortunas Abadi Multiteknik kepada perusahaan rekanan atau perusahaan lain?	Likert 1-5
			Apakah perusahaan Anda akan mendorong perusahaan rekanan dan partner untuk memilih PT. Fortunas Abadi Multiteknik saat ingin memperbaiki mesin-mesin industri?	Likert 1-5

3.7 Teknik Analisis Data

Ghozali (2012) menyatakan bahwa dalam penelitian ini, analisis data dilakukan menggunakan model *Partial Least Square* (PLS). PLS digunakan dengan tujuan membantu peneliti dalam upaya prediksi. Model PLS secara formal mengartikan variabel laten sebagai agregat linear dari indikator-indikator yang mengukurnya. Dalam *SmartPLS*, model dinilai dengan mengevaluasi baik *outer model* maupun *inner model*.

3.7.1 Analisis Data *Outer Model* (Model Measurement)

Vicenzo (2010) menjelaskan bahwa dalam evaluasi model pengukuran (*outer model*), fokusnya adalah pada penilaian model yang menghubungkan indikator dengan variabel laten. Ada beberapa uji yang dapat dilakukan pada *outer model*:

1. *Convergent Validity* adalah pengukuran yang melibatkan penilaian nilai *loading factor* antara variabel laten dan indikator-indikatornya. Nilai *loading factor* yang diharapkan biasanya harus lebih besar dari 0.7.

2. *Discriminant Validity* merupakan nilai *cross loading factor* yang berguna untuk mengetahui apakah konstruk memiliki diskriminan yang memadai yaitu dengan cara membandingkan nilai *loading* pada konstruk yang dituju harus lebih besar dibandingkan dengan nilai *loading* dengan konstruk yang lain.
3. *Average Variance Extracted* (AVE) diharapkan > 0.5 .
4. *Composite Reliability* > 0.8 mempunyai reliabilitas yang tinggi.
5. *Cronbach's Alpha* sebagai uji reliabilitas. Nilai yang diharapkan > 0.6 untuk seluruh konstruk.

3.7.2 Analisis Data *Inner Model* (Model Structural)

Penilaian model struktural (*inner model*) adalah proses evaluasi model yang menghubungkan variabel laten satu dengan yang lain. Berikut adalah beberapa uji yang dapat dilakukan pada *inner model*:

1. *R-Square* adalah koefisien determinasi pada konstruk *endogen*. Nilai *R-Square* sebesar 0,67 – 1,00 (kuat), 0,20 – 0,33 (moderat) dan 0 – 0,19 (lemah).
2. *Estimate for Path Coefficients* merupakan nilai koefisien jalur atau besarnya hubungan/pengaruh konstruk laten yang dilakukan dengan prosedur *Bootstrapping*.