

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian survei dalam survei informasi yang dikumpulkan dari responden menggunakan kuesioner. Pada umumnya yang merupakan unit analisa dalam penelitian survei batas pada penelitian yang datanya dikumpulkan dan sampai atas populasi untuk mewakili saluran populasi. Dengan demikian penelitian survei adalah penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data pokok. (Singarimbun dan Sofyan, 1989:83)

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut :

Obyeknya adalah konsumen pemakai jasa transportasi P.O. RAHARJA Yogyakarta

a. Populasi

Merupakan jumlah dari keseluruhan obyek (individu) yang akan diteliti pada wilayah tertentu (Singarimbun, 1985 : 34 ).

b. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki dan dianggap bisa mewakili keseluruhan populasi (Singarimbun, 1985:34)

Dalam penelitian ini, populasinya adalah semua konsumen yang pernah menggunakan jasa transportasi P.O. RAHARJA Yogyakarta.

### 3.1.1 Teknik Pengambilan Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang akan diteliti. Sedangkan metode yang digunakan untuk pengambilan sampel adalah Teknik pengambilan sampel menggunakan *non random sampling* dengan metode *purposive sampling* yaitu sampel yang dipilih dengan cermat sehingga relevan dengan rancangan penelitian dengan mengambil responden yang betul-betul terpilih oleh peneliti menurut ciri-ciri khusus yang dimiliki (Soeratno dan Arsyad. L., 1993, 118). Ciri tersebut antara lain jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan dan penghasilan pada konsumen yang pernah menggunakan jasa transportasi P.O. RAHARJA Yogyakarta.

### 3.1.2 Jumlah Sampel

Untuk memperkirakan jumlah sampel pelanggan pengguna jasa transportasi P.O. RAHARJA Yogyakarta adalah sulit, maka diasumsikan proporsi populasi ( $P$ ) tidak diketahui besarnya. Apabila pendugaan proporsi berkeyakinan ( $1 - \alpha$ ) dan besarnya *error* pendugaan tidak melebihi suatu harga tertentu, maka rumus *error* ( $E$ ) dapat dipakai dalam penentuan besarnya sampel yang harus diambil (Djarwanto P.S, 1994:54). Dalam penelitian ini jumlah sampel yang diambil 100 responden, sebab sampel sebesar itu dianggap sudah mewakili populasi yang ada.

### 3.1.3 Sumber data

- a). Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari konsumen yang menggunakan jasa transportasi dengan menyebar kuesioner dan wawancara. Adapun yang termasuk data primer ini terdiri dari empat variabel yaitu dua variabel pengaruh bebas dan satu variabel terikat yaitu kepuasan konsumen. Yang termasuk dua variabel pengaruh bebas antara lain: kualitas pelayanan dan fasilitas fisik.
- b). Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari obyek penelitian melalui studi pustaka dengan pokok permasalahan dalam penelitian.

### 3.2 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dibagi menjadi dua cara :

#### a. Metode Kuesioner

Metode kuesioner adalah metode pengumpulan data, fakta informasi. Semua persoalan yang digunakan dalam bentuk pertanyaan tertulis yang sudah disediakan.

#### b. Metode Wawancara

Metode wawancara adalah usaha pengumpulan data dengan cara tanya jawab secara lisan. Metode ini digunakan dengan maksud untuk memperoleh data yang kurang jelas yang diperoleh dari kuesioner.

### 3.3 Scoring (penilaian)

Formula definisi operasional ini dengan menggunakan teknik skoring. Teknik skoring yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert. Untuk mempermudah hitungan maka digunakan bobot menurut skala Likert yaitu sebagai berikut :

Kriteria jawaban	Simbol	Bobot nilai
Sangat setuju	SS	4
Setuju	S	3
Tidak setuju	TS	2
Sangat tidak setuju	STS	1

Sumber : William G. Sikmund, 1998

### 3.4 Identifikasi Variabel

#### 3.4.1 Variabel Independen (X)

Variabel Independen adalah variabel yang menjadi sebab timbulnya perubahan variabel dependen. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen kualitas pelayanan yang mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen(Y). Kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi, yaitu:

##### 1). *Reability* ( Keandalan)

*Reability* adalah kemampuan yang diandalkan, akurat dan konsisten dalam mengerjakan jasa sesuai dengan yang diinginkan konsumen atau jasa yang dijanjikan. Indikatornya sebagai berikut:

a). Ketepatan waktu keberangkatan.

- b). Kecepatan dalam melayani pembelian tiket
- c). Kecakapan karyawan terhadap konsumen
- d). Sikap simpatik karyawan terhadap konsumen

2). *Responsive* (Tanggapan)

*Responsive* adalah kemauan untuk memberikan pelayanan dan membantu konsumen dengan segera. Indikatornya sebagai berikut:

- a). Penanganan keluhan
- b). Kesigapan menangani masalah
- c). Pelayanan yang baik dan akurat
- d). Keinginan konsumen

3). *Asurance* (jaminan)

*Asurance* adalah pengatahuan dan kesopanan para pegawai perusahaan serta kemampuan mereka untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan atau konsumen kepada konsumennya.

Indikatornya sebagai berikut:

- a). Keamanan dan keselamatan dalam perjalanan
- b). Sarana yang diberikan kepada konsumen
- c). Pengetahuan profesionalisme karyawan
- d). Kepercayaan konsumen terhadap hasil yang dirasakan konsumen

4). *Empaty* (empati)

Empati adalah perhatian yang tulus dari pihak penyedia jasa ( perusahaan) kepada para pelanggan atau konsumen . Indikatornya adalah sebagai berikut:

- a). Memahami konsumen tentang keluhan
  - b). Kesopanan dan keramahan karyawan
  - c). Kualitas karyawan kepada konsumen
  - d). Perhatian khusus kepada konsumen
- 5). *Tangibel* ( bentuk fisik)

*Tangibel* adalah penampilan dari fisik dari perusahaan.

Indikatornya sebagai berikut:

- a). Ruang tunggu saat pemberangkatan
- b). Fasilitas kamar mandi
- c). Kondisi kendaraan yang digunakan

#### 3.4.2 Variabel dependen (Y)

Adalah variabel Y yaitu kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan sebelum membeli sesuatu barang atau jasa.

### 3.5 Metode Analisis Data

#### 3.5.1 Analisis Kualitatif

Analisis kualitatif adalah analisis yang berupa pendapat atau keterangan mengenai situasi objek penelitian yang dianalisa. Bisa berbasis pada persepektif teori tertentu yang digunakan untuk

memberikan deskriptif yang lebih jelas tentang kaitan antara variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian.

### 3.5.2 Data Kuantitatif

Analisis kuantitatif adalah analisa yang berupa angka atau penghitungan, oleh karena itu dalam analisa ini juga akan digunakan metode statistik tentang guna menjelaskan hubungan antara variabel-variabel yang ada. Dalam penelitian ini instrumen utama yang digunakan adalah kuesioner (daftar pertanyaan) yang terdiri dari item-item yang diformulasikan menjadi pertanyaan-pertanyaan yang cukup singkat dan tanggapan responden.

#### 3.5.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Validitas dibatasi sebagai tingkat kemampuan instrumen untuk mengungkapkan sesuatu yang menjadi sasaran pokok pengukuran yang dilakukan dengan instrumen tersebut (Sutrisno Hadi, 1990:1). Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan teknik analisis butir yaitu dengan jalan mengkorelasikan skor butir ( $X$ ) terhadap skor total instrumen ( $Y$ ), dengan menggunakan rumus korelasi product moment dari Pearson.

Pengambilan keputusan dilakukan dengan mengkonsultasikan hasil korelasi hitung ( $r_{hitung}$ ) dengan korelasi tabel ( $r_{tabel}$ ). Apabila  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka butir tersebut dapat dinyatakan tidak valid atau gugur. Sebaliknya jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka butir tersebut dapat

dinyatakan valid. Hal ini juga dapat dilakukan dengan melihat probabilitas dari korelasi butir tersebut. Apabila probabilitas (*p value*) kurang dari 0,05 maka butir dapat dikatakan valid dan sebaliknya. Jadi syarat validitas adalah korelasi antara skor butir dengan skor total harus positif dan peluang kesalahannya tidak terlalu besar (kurang dari 5%).

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur itu dapat diandalkan / dapat dipercaya. Pengukuran reliabilitas / keandalan pada prinsipnya menunjukkan sejauh mana pengukuran dapat memberikan hasil yang relatif tidak berbeda bila dilakukan pada subyek yang sama. Semakin tinggi tingkat keandalan suatu alat ukur, semakin stabil dan semakin dapat diandalkan alat ukur tersebut dalam mengukur suatu gejala. Teknik analisis uji keandalan butir yang digunakan adalah koefisien Cronbrach Alpha.

#### 3.5.2.2 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara suatu variabel dependen dalam hal ini kepuasan konsumen (Y) dengan variabel independen yaitu pelayanan (X) dimensi adalah tanggapan, keandalan, jaminan, bentuk fisik, empati. Dengan menggunakan analisis ini dapat diketahui juga manakah diantara 5 variabel independen tersebut yang paling besar pengaruhnya terhadap variabel dependen.

Analisis regresi linier berganda dapat dihitung dengan rumus sbb:

$$Y = a + bX$$

Dimana: Y: variabel dependen, yaitu kepuasan konsumen

a : Konstanta

b : Koefisien regresi parsial

X : Atribut-atribut yang didalamnya tangible, reliability,  
responsiveness, assurance, empathy



UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA