

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dipilih penulis untuk dijadikan sebagai tempat penelitian dalam menyelesaikan skripsi ini adalah stasiun Kereta Api Tugu Yogyakarta, pengambilan sampel diatas Kereta Api Eksekutif Sancaka jurusan Yogyakarta-Surabaya.

3.2. Variabel Penelitian

3.2.1 Indikator variabel penelitian

a. Atribut karakteristik konsumen

1) Gender

Terdiri dari :

Laki-laki

Perempuan

2) Usia

Konsumen yang akan diteliti dibagi menjadi tiga kelompok usia, yaitu :

< 25 tahun

26-46 tahun

> 47 tahun

3) Pekerjaan

Pekerjaan konsumen dibagi menjadi :

- Pegawai Negeri / Polri / TNI
- Wiraswasta / Pegawai swasta
- Ibu Rumah Tangga / Pensiun
- Pelajar / Mahasiswa

4) Jumlah pengeluaran

Jumlah pengeluaran konsumen setiap bulan :

- < Rp 1.000.000
- Rp 1.000.000 – Rp 2.000.000
- > Rp 2.000.000

5) Atribut

Atribut pelayanan dapat digolongkan kedalam lima dimensi jasa, meliputi:

- a) Nyata (*Tangibles*) meliputi; Kebersihan ruangan kereta; Penumpang mendapatkan snack beserta air minum kemasan; Toilet yang bersih; Adanya restorasi yang dapat diakses selama perjalanan;. Berpendingin ruangan; Posisi tempat duduk dengan posisi yang dapat diatur.
- b) Keterandalan (*Reliability*) meliputi; Ketepatan waktu keberangkatan KA Eksekutif Sancaka yang sesuai dengan jadwal; Kedatangan KA Eksekutif Sancaka yang sesuai dengan jadwal.

- c) Kesigapan (*Responsiveness*) meliputi; Petugas yang cepat tanggap dalam menanggapi permintaan konsumen jasa KA Eksekutif Sancaka.
- d) Jaminan (*Assurance*) meliputi; Keselamatan konsumen jasa KA Eksekutif Sancaka menjadi prioritas utama; Keamanan yang terjamin melalui pengawalan dalam kereta oleh Polsuska (Polisi Khusus Kereta Api) selama perjalanan.
- e) Empati (*Empathy*) meliputi; Petugas yang bersikap sopan terhadap konsumen layanan KA Eksekutif Sancaka; Petugas yang bersikap ramah terhadap konsumen layanan KA Eksekutif Sancaka.

3.3 Instrumen Pengumpul Data

a. Uji Validitas

Validitas adalah sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Semakin tinggi validitas suatu alat pengukur, semakin tepat pula pengukur itu mengenai sasarannya. Untuk mengukur validitas kuesioner yang diberikan kepada responden digunakan rumus korelasi *product moment* (Sutrisno Hadi, 1990). Uji validitas ini dilakukan dengan mengkorelasikan setiap item-item dalam suatu variabel dengan total skornya, dengan memakai teknik korelasi *product moment* dibantu dengan menggunakan *software SPSS* versi 11.5 dengan menggunakan taraf signifikansi (α) = 5 %.

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{(N \sum x^2 - (\sum x)^2)(N \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

dimana :

r_{xy} = Koefisien korelasi antara nilai total item dengan nilai item

Y = nilai total item

X = nilai item

N = Banyaknya item

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ini bertujuan untuk menguji tingkat kestabilan penggunaan alat pengukur terhadap suatu gejala. Uji reliabilitas ini dilakukan dengan *cronbach's alpha coefficient* dengan bantuan *software SPSS* versi 11.5 merupakan teknik pengujian reliabilitas suatu kuesioner. Teknik ini digunakan karena dapat digunakan pada kuesioner yang jawabannya berupa pilihan. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha > 0,60 (Nunnaly, dalam Ghozali 2001)

$$\alpha = \left(\frac{N}{N-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \alpha^2_{item}}{\alpha^2_{total}} \right)$$

dimana :

α = Cronbach's alpha

N = Banyaknya pertanyaan

α^2 item = Variance dari pertanyaan

α^2 item = Variance dari skor

3.4 Data dan Metode Pengumpulan Data

Data adalah informasi yang diakui kebenarannya dan akan menjadi dasar untuk dianalisis dalam penelitian

a. Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer

Data primer diperoleh dari hasil penelitian masing-masing responden sebagai sampel dengan menggunakan kuesioner yang diajukan oleh penulis kepada konsumen jasa KA Eksekutif Sancaka.

b. Metode pengumpulan data

Metode pengumpulan data adalah cara berfikir dan berbuat yang diharapkan dengan baik untuk mengadakan penelitian untuk mencapai suatu tujuan penelitian.

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah:

- Metode kuesioner

Yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan menyebarkan sejumlah daftar pertanyaan secara sistematis kepada sejumlah konsumen jasa Kereta Api Eksekutif Sancaka yang diambil sebagai sampel pada populasi yang telah ditentukan, kuesioner yang dibagikan berisi pertanyaan, model pertanyaan yang digunakan adalah pertanyaan

tertutup yaitu pertanyaan yang telah disediakan jawabannya, sehingga responden hanya memilih alternatif jawaban yang sesuai dengan pendapat atau pilihannya. Kuesioner ini terdiri dari tiga bagian, yaitu:

Bagian I : Berisi identitas konsumen yang berisi nama dan alamat responden yang mengisi kuesioner tersebut, karakteristik konsumen yang dijadikan dasar pengelompokan meliputi: gender, usia, jenis pekerjaan, dan pengeluaran dalam satu bulan.

Bagian II : Berisi tentang keyakinan konsumen jasa kereta api Sancaka terhadap atribut penelitian yaitu sesuai dengan 3.2.1. No. 5 berdasarkan lima alternatif, yaitu skor 2 untuk Sangat Yakin (SY), skor 1 untuk Yakin (Y), skor 0 untuk Netral (N), skor -1 untuk Tidak Yakin (TY), skor -2 untuk Sangat Tidak Yakin (STY).

Bagian III : Berisi tentang evaluasi konsumen jasa kereta api Sancaka terhadap atribut penelitian yaitu sesuai dengan 3.2.1. No. 5 berdasarkan lima alternatif, yaitu skor 2 untuk Sangat Penting (SP), skor 1 untuk Penting (P), skor 0 untuk Netral (N), skor -1 untuk Tidak Penting (TP), skor -2 untuk Sangat Tidak Penting (STP).

3.5 Populasi dan Sampel

Populasi adalah data yang menjadi objek penelitian yang karakteristiknya hendak diduga. Sampel adalah sebagian dari populasi dan dianggap bisa mewakili keseluruhan populasi.

a. Populasi

Populasi adalah data yang menjadi obyek penelitian atau jumlah dari keseluruhan obyek (satuan-satuan atau individu-individu) yang karakteristiknya hendak diduga (Djarwanto Ps dan Pangestu Subagyo, 1993). Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pengguna jasa Kereta Api Eksekutif Sancaka jurusan Yogyakarta-Surabaya.

b. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki, dan dianggap bisa mewakili keseluruhan populasi (jumlahnya lebih sedikit daripada jumlah populasi) (Djarwanto Ps. dan Pangestu Subagyo, 1993). Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non-probability sampling model convenience sampling* yaitu peneliti memiliki kebebasan untuk memilih siapa saja yang ditemui untuk dijadikan sampel. Untuk memperoleh data, penulis mengambil subyek dari responden yang dijumpai langsung di atas KA Eksekutif Sancaka selama perjalanan Yogyakarta-Surabaya periode Jumat, 5 Agustus 2005 sampai jumlah responden yang diinginkan terpenuhi.

Jumlah sampel ditentukan berdasarkan perhitungan statistika (Mason dan Lind, 1996) yaitu:

$$n = \frac{1}{4} \left(\frac{Z \frac{1}{2} \sigma}{E} \right)^2$$

dimana :

n = jumlah sampel dari populasi yang tidak diketahui

Z = nilai standar deviasi atau luas kurva normal standar (diperoleh dari tabel x mengikuti nilai α).

Z = distribusi normal atau tingkat kesalahan data yang ditolerir peneliti, semakin kecil nilainya maka semakin besar kebenaran datanya.

E = deviasi sampling maksimal atau batasan error yang diterima.

$\frac{1}{4}$ = didapat dari varian populasi yang dihitung berdasar proporsi (P), sehingga besarnya varian populasi = $P(1-P)$. Berapapun besarnya nilai P , hasil perkalian $P(1-P)$ selalu tidak akan melebihi 0,25.

Bila dengan tingkat kepercayaan 95 % ($\alpha = 5\%$), artinya penulis hanya mentolerir kesalahan sebesar 5% (sesuai dengan tabel z adalah 1,96) dan batasan error sebesar 10% (semakin mendekati nol semakin konsisten), maka besarnya sampel yang diperlukan adalah :

$$n = \frac{1}{4} \left(\frac{1,96}{0,1} \right)^2$$

$$n = 96,04$$

jadi jumlah sampel yang akan diambil 96

3.6 Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini digunakan dua macam metode yaitu metode deskriptif dan metode statistik.

a. Analisis Deskriptif

Yaitu analisis yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara memberikan keterangan-keterangan dan penjelasan tentang obyek yang dibahas. Keterangan-keterangan dan obyek penjas tersebut berupa presentasi tentang hal-hal yang ada hubungannya dengan sikap konsumen berdasarkan permasalahannya.

b. Analisis Statistika

Yaitu analisis yang dilakukan dengan menggunakan teknik statistika. Hasil akhir ini biasanya dipergunakan untuk membuktikan hipotesis penelitian yang diajukan sebelumnya.

1) Metode Fishbein

Untuk mengetahui atau mengukur bagaimana sikap pengguna jasa KA Eksekutif Sancaka, maka dapat menggunakan metode Fishbein yang dapat mengetahui seberapa besar keyakinan dan evaluasi konsumen terhadap atribut dari KA Eksekutif Sancaka, dan atribut yang paling dominan. Adapun rumus dari metode fishbein adalah:

$$A_o = \sum_{i=1}^n b_i e_i$$

dimana:

A_0 = sikap konsumen sebagai pengguna jasa KA Eksekutif Sancaka

b_i = kekuatan keyakinan bahwa konsumen sebagai pengguna KA Eksekutif Sancaka akan menerima konsekuensi (atribut) i

e_i = evaluasi perasaan konsumen mengenai konsekuensi (atribut) i

n = jumlah konsekuensi (atribut) i yang penting

b. Uji Beda Kruskal-Wallis

Teknik ini merupakan salah satu jenis perhitungan uji non parametik yang digunakan untuk menentukan adanya perbedaan antar kelompok amatan. Data yang diamati disini diperbandingkan berdasarkan perbedaan rerata skala ordinal dari 2 kelompok atau lebih, sedangkan hasil yang diperoleh berupa nilai kai-kuadrat. Proses penghitungan seluruh metode dibawah ini akan menggunakan program *SPSS 11.5 For Window*.

Adapun perhitungannya adalah sebagai berikut :

$$H = \frac{12}{N(N+1)} \sum_{i=1}^k \frac{R_i}{n_i} - 3(N+1); \quad db = k-1$$

dimana :

n_i : banyaknya nilai pengamatan pada tiap-tiap kelompok

k : banyaknya kelompok yang diuji

R_i : jumlah rangking (jenjang) tiap kelompok

N : total pengamatan

Prosedur Pengujian Hipotesis

1. Tidak ada perbedaan sikap konsumen dalam menggunakan jasa Kereta Api Eksekutif Sancaka, perbedaan ini didasarkan menurut gender, usia, jenis pekerjaan, pengeluaran perbulan. Hal ini merupakan hipotesis H_0 .

- Hipotesis alternatif (H_a) merupakan kebalikan dari rumusan hipotesis nihil (H_0).

2. Menentukan kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis dengan menggunakan probabilitas $\alpha = 0,05$

- H_0 diterima atau H_a ditolak, jika probabilitas α hitung $> 0,05$

- H_0 ditolak atau H_a diterima, jika probabilitas α hitung $< 0,05$

3. Menghitung probabilitas (P) untuk Kruskal-Wallis

4. Mengambil keputusan

Dengan menggunakan prosedur ke 2 dan 3 ditentukan diterima atau ditolaknya hipotesis.