

Bab III

METODE PENELITIAN

Penelitian merupakan suatu proses mencari sesuatu secara sistematis dalam kurun waktu yang telah ditentukan dengan menggunakan metode ilmiah serta aturan-aturan yang berlaku. Untuk dapat menghasilkan suatu penelitian yang baik maka perlu diterapkan metode penelitian dalam prakteknya. Dalam penerapan metode penelitian tersebut diperlukan suatu desain penelitian yang sesuai dengan situasi dan kondisi di lapangan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian dimana peneliti mendiskripsikan atau menggambarkan data yang ada di lapangan.

3.1 Lokasi Penelitian

Yang menjadi subyek dalam penelitian ini adalah konsumen pengguna jasa kereta api kelas Eksekutif jenis “Taksaka”. Adapun lokasi penelitian ini dilakukan di Stasiun Tugu Yogyakarta.

3.2 Variabel penelitian

Terdapat beberapa variabel dalam penelitian ini, yaitu:

Untuk kualitas pelayanan yang diberikan oleh kereta api Eksekutif jenis “Taksaka” masing-masing pertanyaan menggunakan skala ordinal. Untuk kualitas pelayanan mencakup lima dimensi :

-*reliability* (keandalan)

-*responsiveness* (respon)

-*assurance* (keyakinan)

-*empathy* (empaty)

-*tangible* (berwujud)

Sedangkan variabel untuk kepuasan konsumen disini adalah suatu penilaian yang diberikan konsumen setelah mendapatkan pelayanan pada kereta api Eksekutif jenis “Taksaka” dengan membandingkan antara kinerja dan harapan.

Variabel kepuasan diwakili oleh pertanyaan : bagaimana perasaan anda atas pelayanan yang diberikan kereta api Eksekutif jenis “taksaka”. Secara umum dengan jawaban sangat penting, penting, cukup penting, kurang penting, dan tidak penting

3.3 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel merupakan istilah dari variabel yang harus mempunyai rujukan empiris (dapat diukur, dihitung, logis), dan dinyatakan dalam kriteria atau operasi yang dapat diuji secara khusus.

Untuk dapat menjelaskan definisi dari variabel yang diteliti maka akan disebutkan definisi operasional yang akan digunakan yaitu :

1. Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat (Philip Kotler, 1997 : 49).

Variabel kualitas dalam penelitian ini dijelaskan sebagai berikut :

Reliability (keandalan) : Kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan tepat dan terpercaya.

- KA Taksaka selalu berangkat tepat waktu.
- KA Taksaka selalu tiba tepat waktu.
- Staff/karyawan selalu memberikan pelayanan yang ramah.
- Staff/karyawan selalu siap menolong.
- Staff/karyawan selalu memberikan pelayanan pembelian tiket kereta api secara profesional.

Responsiveness (respon) : Kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan tanggap.

- staff/karyawan cepat dalam menyelesaikan setiap permasalahan yang timbul.
- staff/karyawan mampu menyelesaikan keluhan konsumen.
- Staff/karyawan memberikan bantuan kepada konsumen yang mempunyai masalah.

Assurance (keyakinan) : Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.

- pengetahuan dan keahlian para staff/karyawan didukung oleh teknologi yang memadai.
- Staff/karyawan memberikan perlindungan dan keamanan sampai stasiun tujuan.

Empathy (empaty) : Syarat untuk peduli, memberikan perhatian pribadi pada pelanggan.

- staff/karyawan memberikan perhatian dan kepedulian kepada konsumen.
- Staff/karyawan melakukan komunikasi yang efektif.
- Staff/karyawan memberikan kemudahan dalam pelayanan yang ramah dan sopan.

Tangible (berwujud) : Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan media komunikasi.

- kebersihan dan kerapihan gerbong KA Taksaka.
- Pelayanan ditempat parkir.
- Kelengkapan Fasilitas KA Taksaka yaitu pramugari/pramugara yang rapi, sopan, ramah.

2. Kepuasan adalah merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja dan harapan dimana tidak adanya perbedaan antara kinerja perusahaan dengan harapan yang dirasakan konsumen. (Philip Kotler 1995 : 202). Kinerja disini adalah kemampuan kerja staff/karyawan sedangkan harapan adalah keinginan yang dimiliki oleh konsumen.

Jadi apabila kinerja sama dengan harapan maka konsumen puas, sedangkan apabila kinerja lebih kecil dari harapan maka konsumen kecewa, puas (*delighting*), sebaliknya jika kinerja lebih besar dari harapan maka konsumen tidak puas (kecewa).

3.4 Instrumen atau Alat Pengumpul Data

Alat pengumpul data diuraikan berdasarkan indikator dari masing-masing variabel yaitu dengan menggunakan skala likert (J,Supranto , 2001).

Penelitian tersebut diberikan bobot sebagai berikut :

- a. Jawaban sangat penting diberi bobot 5
- b. Jawaban penting diberi bobot 4
- c. Jawaban cukup penting diberi bobot 3
- d. Jawaban kurang penting diberi bobot 2
- e. Jawaban tidak penting diberi bobot 1

3.5 Data dan Teknik Pengumpulan Data.

1. Jenis Data

Data penelitian ini berasal dari data primer dimana data diperoleh langsung dari responden. Dalam hal ini data yang berkaitan dengan penilaian responden terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan peneliti mengenai kinerja dan harapan yang mereka rasakan dalam rangka menggunakan jasa kereta api kelas Eksekutif jenis "Taksaka".

2. Teknik Pengumpulan Data

Semua data ini diperoleh dengan menggunakan metode kuesioner (angket). Kuesioner ini berisikan daftar pertanyaan yang relevan dengan tujuan penelitian yaitu mengenai penelitian kinerja dan harapan konsumen terhadap kereta api jenis Taksaka yang selanjutnya dijadikan sebagai dasar pengukuran kepuasan konsumen.

3.6 Populasi dan Sampel

1) Pengertian Populasi dan Sampel

Populasi adalah ruang lingkup atau besaran karakteristik dari seluruh objek yang diteliti. Sampel adalah besaran karakteristik (tertentu) dari sebagian populasi yang memiliki karakteristik sama dengan populasi.

Populasi dari penelitian ini adalah seorang konsumen yang menggunakan jasa kereta api kelas eksekutif jenis Taksaka. Dengan adanya keterbatasan dana dan waktu yang dimiliki peneliti, maka dalam penelitian ini besarnya sampel langsung ditentukan sebanyak 100 orang.

2) Teknik Pengambilan Sampel

Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *Convenience Sampling*. Penggunaan teknik *Convenience Sampling* ini peneliti akan menentukan sampel berdasarkan sifat kemudahannya yaitu dengan cara mengambil sampel dari populasi dimana responden pernah menggunakan jasa kereta api kelas eksekutif jenis Taksaka.

3) Penentuan Jumlah Sampel

Jumlah sampel ditentukan berdasarkan statistika yaitu:

$$N = \frac{1}{4} \left(\frac{Z_{1/2\alpha}}{E} \right)^2$$

Ket : N= jumlah sampel

E= kesalahan standar dari rata-rata hitung sampel (standar error of sample) merupakan kesalahan maksimum yang dapat ditolerir pada derajat keyakinan yang

telah ditentukan untuk menentukan kesalahan standar cukup membaginya dengan dihitung dengan $Z \frac{1}{2}\alpha$ yaitu 1.96 (Robert D. Mason dan Douglas A, 1996 : 338) Nilai 0.1 dianggap ideal sebab dengan nilai tersebut jumlah sampel tidak terlalu sedikit dan tidak terlalu banyak dan besar kemungkinan hasil penelitian mendekati angka 90% akurat $\alpha = 5\% = 1-95\%$

$Z \frac{1}{2}\alpha$ = batasan luas daerah

Nilai $Z \frac{1}{2}\alpha$ adalah sebesar 1.96

Angka ini didapat dari tabel t student dilihat dari nilai persen untuk distribusi student t dimana $\alpha 0.05$ sehingga $\frac{1}{2}\alpha = 0.025$

Derajat kepercayaan =00 tingkat sinifikansi sebesar 0.05 telah ditetapkan dalam bidang ekonomi, semakin besar probabilitasnya untuk menolak hipotesa nol. Karena pada kondisi dimana nilai deviasi standar rata-rata tidak diketahui nilai Z tidak terdistribusi normal lagisehingga untuk jumlah populasi yang tidak terbatas atau yang berjumlah besar akan mengikuti nilai tabel t.

Hitung :

$$N = \frac{1}{4} \left(\frac{1.96}{0.1} \right)^2 = 96.04$$

Jadi jumlah sampel yang diambil sebesar 96 atau di bulatkan 100 responden karena untuk mengantisipasi kuesioner yang cacat, dan untuk memperoleh persisi yang lebih tinggi.

Data primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh organisasi atau perusahaan yang menerbitkan atau menggunakannya disebut juga data yang diambil langsung dari sumbernya. Data primer dalam penelitian ini adalah data dari para konsumen yang menggunakan jasa kereta api kelas Eksekutif jenis “Taksaka”.

3.7 Tehnik Pengumpulan Data

Tehnik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode kuesioner. Kuesioner atau angket merupakan cara pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan kepada responden untuk di isi secara langsung tanggal 17 April s/d 30 mei 2006

3.8 Analisis Data

3.8.1 Uji Kevalidan Data

Kesungguhan responden menjawab pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner yang digunakan sebagai instrumen utama pengumpulan data primer merupakan hal yang sangat penting dalam penelitian. Kebenaran suatu hasil penelitian sangat ditentukan oleh alat pengukur yang di gunakan, sehingga apabila alat yang dipakai dalam proses pengumpulan data tidak dapat dipercaya atau tidak valid maka hasil penelitian yang diperoleh tidak dapat menggambarkan keadaan yang sebenarnya.

a. Uji Validitas

Validitas (validity) berkaitan dengan permasalahan apakah instrumen yang dimaksud untuk mengukur sesuatu itu memang dapat mengukur secara tepat sesuatu yang di ukur tersebut. Secara singkat dapat dikatakan bahwa validitas alat penelitian mempersoalkan apakah alat itu dapat mengukur apa yang akan di ukur (Burhan Nurgiantoro, 2000 : 296).

Uji validitas ini dilakukan untuk mengetahui seberapa tepat suatu tes (alat ukur) melakukan fungsi ukurnya. Pengukurannya dilakukan dengan cara setiap satu item pertanyaan dari kuesioner dikorelasikan dengan skor total item. Teknik korelasi yang digunakan adalah *corrected item total correlation*. Untuk mengetahui apakah variabel yang di uji valid atau tidak hasil korelasi dilakukan dengan angka kritik tabel korelasi dengan taraf signifikan 1% atau 5%. Jika angka korelasi dari hasil perhitungan lebih dari di banding angka kritik maka butir pertanyaan dinyatakan valid dan signifikan, sebaliknya jika angka korelasi dari hasil perhitungan kurang dari dibandingkan angka kritik maka butir pertanyaan dinyatakan tidak valid dan signifikan. Untuk menentukan tingkat validitas maka digunakan bantuan program SPSS 10.0 for windows.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas (reliability, kepercayaan) menunjuk pada pengertian apakah sebuah instrumen dapat mengukur sesuatu yang di ukur secara konsisten dari waktu ke waktu. Jadi kata kunci untuk syarat kualifikasi suatu instrumen

pengukur adalah konsistensi, kejelasan, atau tidak berubah-ubah (Burhan Nurgiantoro, 2000 : 299).

Pengujian ini baru dapat dilakukan apabila semua pertanyaan tersebut valid. Uji ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengukuran yang telah dilakukan dapat memberikan hasil yang relatif tidak berbeda bila dilakukan pengukuran kembali terhadap subyek yang sama. Kriteria yang digunakan untuk mengetahui tingkat reliabilitas besarnya nilai cronbach alfa yaitu jika semakin tinggi konsistensi internal reliabilitasnya dan apabila nilai cronbach alfa lebih dari 0,6 maka dikategorikan reliabel. Untuk menentukan tingkat reliabilitas maka digunakan bantuan program SPSS 10.0 for windows.

3.8.2 Alat Analisis Data

Analisis kuantitatif

Analisis kuantitatif adalah analisis yang berdasarkan pada angka. Dalam analisis kuantitatif ini digunakan perhitungan sebagai berikut :

Dalam penelitian ini terdapat 2 buah variabel yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, dimana X merupakan tingkat kinerja perusahaan yang memberikan kepuasan pelanggan, sedangkan Y merupakan tingkat harapan konsumen. Berdasarkan hasil penilaian tingkat harapan dan hasil penelitian tingkat kesesuaian antara tingkat harpan dengan tingkat kinerja oleh perusahaan. Tingkat kesesuaian ini akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Rumus yang di gunakan adalah (J, Supranto, 2001 : 241) :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

keterangan: Tki = tingkat kesesuaian responden

X_i = skor penilaian kinerja perusahaan

Y_i = skor penilaiam harapan konsumen

Rumus tersebut digunakan untuk menghitung tingkat kesesuaian antara kinerja perusahaan dengan harapan konsumen. Semakin besar prosentase tingkat kesesuaian, maka pelayanan yang diberikan semakin baik.

Selanjutnya akan digunakan dalam diagram kartesius dimana sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat kinerja, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor harapan pelanggan.

Rumus yang digunakan yaitu (J, Supranto, 2001) :

a. rata-rata hitung :

Digunakan untuk menghitung rata-rata kinerja (X) dan rata-rata harapan (Y)

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

keterangan :

\bar{X} = skor rata-rata tingkat kinerja

\bar{Y} = skor rata-rata tingkat harapan

n = jumlah responden

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik

(\bar{X}, \bar{Y}) dimana \bar{X} merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja dan

\bar{Y} adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat harapan konsumen.

b. rata-rata dari rata-rata

Digunakan untuk mengisi titik-titik pada dua buah garis yang berpotongan tegak lurus.

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{K}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{K}$$

keterangan :

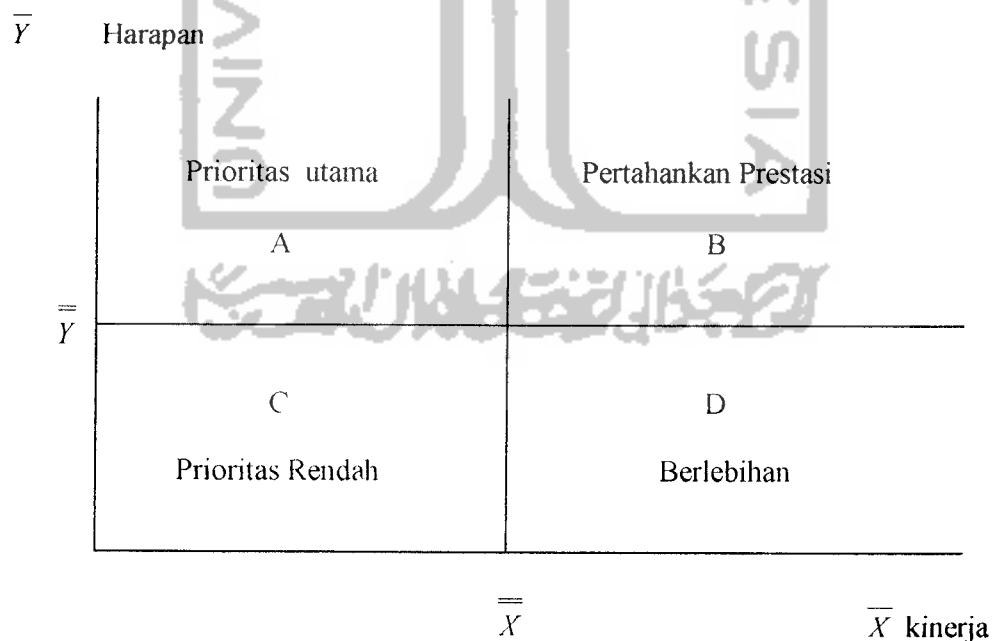
$\sum_{i=1}^N$ = jumlah dari nilai atribut

\bar{X}_i = skor rata-rata tingkat kinerja

\bar{Y}_i = skor rata-rata tingkat harapan

K = banyaknya atribut/fakta yang diteliti

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius seperti pada gambar berikut :



GAMBAR
Diagram Kartesius

Keterangan :

- a. Merupakan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai kepuasan pelanggan. Sehingga pelanggan kurang puas.
- b. Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan namun itu wajib dipertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
- c. Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
- d. Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

Perbedaan antara pelayanan yang diberikan dengan harapan konsumen.

c. Uji Beda Rata-Rata (Uji Z)

Menurut (Robert D. Mason dan Douglas A, 1996 : 388) untuk mengetahui uji pembeda rata-rata antara kinerja dan harapan dapat menggunakan rumus:

$$Z_n = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$$

Dimana:

Z = Z hitung

S^2 = kesalahan standar dari selisih antara kedua rata-rata hitung sampel (variance)

$\bar{X}_1 - \bar{X}_2$ = selisih antara dua rata-rata hitung sampel

X_1 = skor rata-rata kinerja

X_2 = skor rata-rata harapan

Dengan mengikuti prosedur pengujian standar akan dapat menentukan apakah ada beda antara skor kinerja dengan yang ditawarkan PT KAI pada kereta api kelas Eksekutif jenis "Taksaka" yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen.

1. Formulasi Hipotesis

H_0 : skor kinerja lebih kecil dari harapan

H_a : skor kinerja lebih besar atau sama dengan skor harapan

Secara simbolis: $H_0 = X_1 < X_2$

$H_a = X_1 \geq X_2$

2. Penentuan nilai α dan nilai Z tabel mengambil nilai α sesuai soal kebijakan

3. Kriteria pengujian

4. Uji statistik

5. kesimpulan

- jika H_0 diterima maka H_a Ditolak
- jika H_0 ditolak maka H_a diterima