

## **BAB III**

### **PROSEDUR PENELITIAN**

#### **3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di stasiun Bekasi jalur 2 dan 3, jalur khusus kereta jurusan Jakarta, yang mengoperasikan Kereta Rel Listrik (KRL) *Commuter Line* oleh PT KAI *Commuter Jabodetabek* (Jakarta-Bogor-Depok-Tangerang-Bekasi), yang bergerak dalam jasa transportasi umum. Penelitian ini dilaksanakan selama kurang lebih 4 (empat) terhitung mulai dari bulan Februari 2015 sampai dengan bulan Juni 2015.

Alasan peneliti memilih lokasi penelitian di stasiun Bekasi karena dianggap tempat yang strategis, karena Bekasi merupakan daerah penyangga ibu kota yaitu Jakarta, banyak pengguna jasa transportasi Kereta Rel Listrik (KRL) *Commuter Line* yang berdomisili di Bekasi dan bekerja di wilayah Jakarta melakukan perjalanan hampir tiap hari pulang-pergi.

#### **3.2 Strategi dan Metoda Penelitian**

##### **3.2.1 Strategi penelitian**

Dalam penelitian ini digunakan strategi asosiatif untuk menerangkan adanya hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan. Dengan strategi ini penelitian dapat diketahui seberapa kuat hubungan antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

### **3.2.2 Metoda penelitian**

Dalam penelitian ini, metoda penelitian yang digunakan adalah metoda survei. Penelitian survei adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari data populasi tersebut, sehingga dapat diperoleh gambaran mengenai karakter populasi. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui pemberian kuesioner langsung kepada pelanggan pengguna jasa transportasi KRL *Commuter Line* rute: Bekasi – Kota.

Penelitian survey dengan menggunakan angket atau kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner bertujuan untuk pengambilan data dari sampel, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif serta hubungan diantara variabel penelitian. Pengumpulan data melalui kuesioner dilakukan atau disebarkan kepada para pelanggan jasa transportasi KRL *Commuter Line* rute: Bekasi-Kota, di jalur 2 dan 3 stasiun Bekasi, yang sedang menunggu kedatangan kereta.

### **3.3. Populasi dan Sampel Penelitian**

#### **3.3.1. Populasi penelitian**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek dan subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan jasa transportasi Kereta Rel Listrik (KRL) *Commuter Line* rute: Bekasi-Kota. Adapun populasi pengguna jasa transportasi Kereta Rel Listrik (KRL) *Commuter Line* di Bekasi setiap harinya 30.000 orang menurut media berita elektronik Tempo (14/10/14 [www.Tempo.com](http://www.Tempo.com)). Sasaran populasi adalah semua pelanggan jasa transportasi KRL *Commuter Line* yang mempunyai kartu *COMMET Commuter Electronic Ticketing* yang merupakan kartu prabayar isi

ulang, berisi nominal uang dan dapat digunakan untuk tiket perjalanan menggunakan KRL tanpa harus ada jaminan kartu

### 3.3.2. Sampel penelitian

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2005). Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *Purposive Sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, dan beberapa pertimbangan antara lain :

1. Usia

Usia dari para responden pun dipertimbangkan untuk mengisi kuesioner penelitian loyalitas pelanggan jasa transportasi KRL *Commuter Line*.

2. Status pekerjaan

Status pekerjaan responden juga harus dipertimbangkan, karena berdasarkan status pekerjaan responden, kebutuhan transportasi pun beragam.

3. Lama penggunaan

Lamanya responden berlangganan menggunakan layanan jasa transportasi Kereta Rel Listrik (KRL) *Commuter Line* akan lebih merasakan dan mengetahui pelayanan yang telah diberikan, sehingga lamanya penggunaan penting untuk dipertimbangkan.

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus *Slovin*, sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \dots \dots \dots (3.1)$$

Keterangan :

$n$  = Jumlah Sampel

$N$  = Jumlah Populasi

$e$  = Persen tingkat kesalahan dalam pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan  $e$  sebesar 10% dengan tingkat kebenaran 90%.

Berdasarkan perhitungan diatas dengan menggunakan rumus *Slovin* maka diperoleh sabagai berikut :

$$\begin{aligned} n &= \frac{30.000}{1 + 30.000(0,1)^2} \\ &= \frac{30.000}{301} \\ &= 99,66 \text{ atau dibulatkan menjadi } 100 \text{ Responden} \end{aligned}$$

Jadi, responden untuk penelitian ini sebanyak 100 orang.

### 3.4 Unit-unit Analisis Penelitian

Unit analisis adalah sesuatu yang dianalisis, unit analisis penelitian ini adalah individu, yaitu pelanggan pengguna jasa layanan transportasi Kereta Rel Listrik (KRL) *Commuter Line* rute: Bekasi – Kota. Karena para pelanggan KRL ini dapat memberikan respon atau tanggapan tentang sejauh mana hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan pada pengguna jasa layanan transportasi Kereta Rel Listrik (KRL) *Commuter Line* rute: Bekasi – Kota. Alasan peneliti menggunakan unit analisis individu karena setiap kuesioner yang disebarakan, responden mempunyai penilaian dan pendapat masing-masing mengenai kualitas pelayanan yang diberikan KRL *Commuter Line*, dan mempunyai kepuasan yang beragam.

Kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan merupakan tiga faktor penting yang saling berpengaruh dan sangat penting bagi keberlangsungan suatu perusahaan. Karena apabila kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen mengandung nilai positif dimata konsumen, maka loyalitas pada diri pelanggan akan muncul.

### 3.5 Metoda Pengumpulan Data

Tekhnik pengumpulan data dalam penelitian ini dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1. Riset pustaka

Riset pustaka digunakan untuk memperoleh data primer dengan membaca dan mempelajari buku-buku ilmiah dari beberapa pengaruh yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti.

2. Riset lapangan

Pengambilan data dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung dari obyek penelitian, yaitu pelanggan jasa transportasi KRL *Commuter Line* di stasiun Bekasi jalur 2 dan 3 yang sedang menunggu kedatangan kereta rute: Bekasi-Kota. Dalam hal ini peneliti menggunakan beberapa tekhnik pengumpulan data, diantaranya sebagai berikut :

- 1) Kuisisioner

Kuisisioner ini dibagikan dalam waktu satu hari, dengan jumlah kuisisioner yang dibagikan 100 kuisisioner. Yaitu dengan cara peneliti mendatangi langsung stasiun Bekasi dan menyebarkan di jalur 2 dan 3 khusus arah Jakarta-Kota, dan peneliti meminta izin kepada pihak keamanan di stasiun Bekasi, sampai kuisisioner yang tersedia yaitu 100 kuisisioner telah terisi oleh responden.

## 2) Wawancara

Wawancara ini dilakukan kepada responden yang dengan alasan tertentu tidak dapat menulis di kuesioner yang telah disediakan. Hal ini dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai layanan, kepuasan, dan loyalitas pelanggan jasa transportasi Kereta Rel Listrik (KRL) *Commuter Line* rute: Bekasi – Kota.

### 3.6 Instrumen Pengumpulan Data dan Pengujian Instrumen

Instrumen pengumpulan data yang dipilih dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien peneliti perlu tahu pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang dapat diharapkan dari responden. Selain itu, kuesioner juga dapat digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas.

Untuk menilai sikap dan persepsi responden tentang kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan, dalam penelitian ini menggunakan skala likert, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat (respon), persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang kejadian tertentu yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Skala likert sering disebut sebagai *method of summated ratings*, yang berarti nilai peringkat setiap jawaban atau tanggapan dari responden. Di mana jawaban setiap item instrumen mempunyai bobot dari setiap pernyataan skala likert, adapun skor jawaban adalah pada Tabel 3.1. berikut ini :

**Tabel 3.1.** Kriteria Pengukuran Instrumen Penelitian

No.	Alternatif Jawaban	Nilai Skor
1	Sangat Setuju (SS)	4
2	Setuju (S)	3
3	Tidak Setuju (TS)	2
4	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

*Sumber : Rangkuti (2011)*

Sedangkan variabel-variabel yang diukur dijelaskan dalam beberapa indikator, dan dijadikan untuk menyusun item-item instrumen yang berupa pertanyaan dalam sebuah kuesioner. Untuk mendapatkan indikator-indikator dari setiap variabel yang diteliti, maka diperlukan wawasan yang luas dan mendalam tentang variabel yang diteliti, dan di dukung dengan teori-teori yang berkaitan. Penggunaan teori untuk menyusun instrumen harus teliti dan cermat agar diperoleh indikator yang valid, sebelum digunakan untuk mengumpulkan data, instrument perlu diuji terlebih dahulu dengan uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas dimaksudkan untuk mengukur dan memastikan tingkat ketepatan instrumen yang digunakan dalam penelitian (berupa butir-butir pertanyaan untuk setiap variabel), sedangkan uji reliabilitas dimaksudkan untuk memastikan bahwa instrumen memiliki konsistensi dan kehandalan sebagai alat ukur bagi masing-masing variabel. Indikator-indikator yang digunakan dapat dilihat pada Tabel 3.2.

**Tabel 3.2.** Indikator Variabel Kualitas Pelayanan

<b>Indikator</b>	<b>Sub indicator</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>jumlah</b>
Bukti langsung	Kenyamanan	Kenyamanan di kereta	1
		Kenyamanan di stasiun	2
	Kebersihan	Kebersihan di kereta	3
		Kebersihan di stasiun	4
	Kelengkapan	Kelengkapan fasilitas stasiun	5
		Perlengkapan dikereta	6
	Pegawai	Kerapihan pegawai	7
	Sarana komunikasi	Sarana komunikasi dikereta	8
		Sarana komunikasi di stasiun	9
	Fasilitas	Toilet	10
Tempat duduk		11	
Interior		12	
Keandalan	Kecepatan	Kecepatan melayani pembelian tiket	13
	Ketepatan	Ketepatan memberi informasi kereta di kereta	14
		Ketepatan memberi informasi kereta di stasiun	15
Daya tanggap	Kesiapan	Kesiapan melayani penumpang	16
	Kesediaan	Kesediaan melayani penumpang	17
	Keluhan	Kecepatan melayani keluhan penumpang	18
Jaminan	Kesopanan	Sopan melayani penumpang	19
	Keramahan	Raman pada penumpang	20
	Rasa aman	Masinis mengoperasikan dengan baik	21
		Penumpang terjamin dalam keamanan	22
		Penumpang mendapat asuransi	23
Security memeriksa keamanan tiap gerbong		24	
Empati	Perhatian	Petugas membantu penumpang	25
		Petugas mencarikan tempat duduk untuk penumpang prioritas	26
		Petugas menegur penumpang jika salah	27
	Komunikasi	Komunikasi terhadap penumpang	28

*Sumber : Fandi Tjiptono (2008)*



### 3.6.1. Uji validitas instrumen

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana alat pengukur (kuesioner) mengukur apa yang diinginkan. Maksudnya untuk mengetahui apakah alat ukur tersebut akan mendapatkan pengukuran yang tetap konsisten jika pengukuran diulang kembali. Sugiyono menyatakan bahwa validitas instrument ini berguna pula untuk mengukur validitas item butir pernyataan dengan teknik *Corrected Item Total Correlation*, yaitu mengkorelasikan antara skor item dengan hasilnya  $r_{\text{kritis}}$  sebesar 0,3 keatas, maka faktor tersebut merupakan konstruksi yang kuat atau memiliki validitas konstruksi yang baik.

### 3.6.2 Uji reliabilitas instrumen

Digunakan untuk mengetahui apakah jawaban yang diberikan responden dapat dipercaya atau dapat diandalkan atau hasil pengukuran konsisten bila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap objek dan alat pengukur yang sama. Dalam penelitian ini pengujian reliabilitas instrumen dilakukan dengan *internal consistency* dengan teknik belah dua (*Split Half*) yang dianalisis dengan rumus *Spearman Brown*. Adapun untuk uji reliabilitas digunakan teknik belah dua (*Split Half*), yang dilakukan dengan menggunakan rumus *Spearman Brown* dimana instrumen penelitian dikatakan reliable, jika nilai  $r_i$  sebesar 0,6 atau lebih sebagai berikut :

$$r_i = \frac{2.r_b}{1+r_b} \dots\dots\dots(3.2)$$

Keterangan :

$r_i$  = Reliabilitas instrument

$r_b$  = Koefisien korelasi sederhana

### **3.7 Metoda Analisis Data**

Analisis data yang digunakan sesuai dengan tujuan penelitian adalah analisis koefisien korelasi dan pengujian hipotesis secara parsial maupun simultan.

#### **3.7.1 Metoda pengolahan data**

Metoda pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan bantuan program komputer SPSS versi 19.0. Tujuan dalam penggunaan program ini adalah untuk membantu peneliti dalam menganalisis data yang sulit dihitung secara manual dan mempercepat waktu perhitungan.

#### **3.7.2 Metoda penyajian data**

Data yang telah terkumpul berdasarkan hasil survei, kemudian dikelompokkan berdasarkan variabel dan jenis responden. Metoda penyajian data dalam penelitian ini adalah berupa tabel dan gambar. Tujuan menggunakan metoda penyajian data ini agar lebih mudah dipahami.

#### **3.7.3. Analisis statistik data**

##### **1. Analisis koefisien korelasi**

Analisis koefisien korelasi terdiri dari analisis koefisien parsial dan analisis simultan, sebagai berikut :

##### **1) Koefisien korelasi parsial**

Analisis ini merupakan alat yang dapat digunakan apabila dalam suatu penelitian terdapat lebih dari satu variabel bebas. Koefisien korelasi parsial dihitung untuk mengetahui hubungan variabel bebas tertentu dan variabel terikat dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan.

(1) Korelasi parsial antara  $X_1$  dengan  $Y$  ( $X_2$  konstan)

$$r_{y1.2} = \frac{r_{y1} - r_{y2} \cdot r_{12}}{\sqrt{(1 - (r_{y2})^2) \cdot (1 - (r_{12})^2)}} \dots\dots\dots (3.3)$$

(2) Korelasi parsial antara  $X_2$  dengan  $Y$  ( $X_1$  konstan)

$$r_{y2.1} = \frac{r_{y2} - r_{y1} \cdot r_{12}}{\sqrt{(1 - (r_{y1})^2) \cdot (1 - (r_{12})^2)}} \dots\dots\dots (3.4)$$

Keterangan :

$r_{y1}$  = koefisien sederhana antara  $X_1$  dengan  $Y$

$$= \frac{\sum x_1 y}{\sqrt{\sum x_1^2} \sqrt{\sum y^2}} \dots\dots\dots (3.5)$$

$r_{y2}$  = koefisien korelasi sederhana  $X_2$  dengan  $Y$

$$\frac{\sum x_2 y}{\sqrt{\sum x_2^2} \sqrt{\sum y^2}} \dots\dots\dots (3.6)$$

$r_{1.2}$  = koefisien sederhana antara  $X_1$  dengan  $X_2$

$$\frac{\sum x_1 x_2}{\sqrt{\sum x_1^2} \sqrt{\sum x_2^2}} \dots\dots\dots (3.7)$$

Keterangan :

$X_1$  = Kualitas pelayanan

$X_2$  = Kepuasan pelanggan

$Y$  = Loyalitas pelanggan

$x_1 = x_1 - \bar{x}_1$  selisih skor variabel kualitas pelayanan perbutir  $X_1$  dengan rata-rata skor variabel kualitas pelayanan  $\bar{X}_1$ .

$x_2 = x_2 - \bar{x}_2$  selisih skor variabel kepuasan konsumen perbutir  $X_2$  dengan rata-rata skor variabel kepuasan pelanggan  $\bar{X}_2$ .

$y = Y_1 - \bar{y}$  selisih skor variabel loyalitas pelanggan perbutir  $Y$  dengan rata-rata skor variabel loyalitas konsumen  $\bar{Y}$ .

## 2) Koefisien korelasi simultan

Digunakan untuk mengetahui adanya hubungan yang positif kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan secara simultan.

$$r_{y12} = \sqrt{\frac{(r_{y1})^2 + (r_{y2})^2 - 2(r_{y1} \cdot r_{y2} \cdot r_{y12})}{1 - (r_{12})^2}} \dots \dots \dots (3.8)$$

Nilai koefisien korelasi berkisar dari -1 sampai 1. Interpretasi bagi nilai koefisien korelasi ( $r$ ) tertentu adalah :

1. Jika  $r$  mendekati 1, maka hubungan antara variabel  $X$  dengan variabel  $Y$  semakin kuat dan positif.
2. Jika  $r$  mendekati -1, maka hubungan antar variabel  $X$  dengan variabel  $Y$  semakin kuat dan negatif.
3. Jika  $r$  mendekati 0, maka hubungan antar variabel  $X$  dengan variabel  $Y$  tidak terdapat pengaruh, dan sangat lemah.

Karena itu, jika nilai  $r$  mendekati -1 atau 1, maka hubungan antara dua variabel semakin kuat. Sebaliknya, jika nilai  $r$  semakin menjauh dari -1 atau

berarti hubungan antar variabel akan semakin lemah. Tabel 3.3. berikut menunjukkan interpretasi koefisien korelasi yang lebih spesifik.

**Tabel 3.3.** Interpretasi Koefisien Korelasi

No.	Interval Koefisien	Keterangan
1	0,00-1,999	Sangat Lemah
2	0,20-0,399	Lemah
3	0,400-0,599	Sedang
4	0,600-0,799	Kuat
5	0,800-1,000	Sangat kuat

*Sumber : Assauri (2010)*

## 2. Uji hipotesis

Pengujian hipotesis digunakan untuk mengetahui signifikansi hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat, secara parsial maupun simultan. Langkah-langkah pengujian hipotesis dalam penelitian adalah :

### 1. Pengujian secara parsial

Langkah-langkah pengujian hipotesis secara parsial, sebagai berikut :

#### 1) Hubungan antara kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dengan Y

##### a. Merumuskan hipotesis

$H_0 : \rho_{Y_1.2} = 0$  Secara parsial tidak terdapat hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan.

$H_a : \rho_{Y_1.2} \neq 0$  Secara parsial terdapat hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan.

- b. Menentukan taraf nyata ( $\alpha$ ) atau tingkat keyakinan ( $1-\alpha$ ), untuk menentukan daerah kritis, taraf nyata yang digunakan sebesar 5% (0,05) dengan tingkat keyakinan 95% (5 dari tiap 100 kesimpulan akan menolak hipotesis yang seharusnya diterima).
- c. Menentukan kriteria pengujian  
 $H_0$  ditolak, jika  $P\text{-value} < \alpha$  (0,05)  
 $H_0$  diterima, jika  $P\text{-value} \geq \alpha$  (0,05)
- d. Menunghitung nilai  $P\text{-value}$  diperoleh dengan perhitungan komputer menggunakan program SPSS versi 17.0.
- e. Kesimpulan dan interpretasi.

## 2) Hubungan $X_2$ dengan Y

- a. Merumuskan hipotesis  
 $H_0 : \rho_{y_{2,1}} = 0$  Secara parsial tidak terdapat hubungan yang positif antara kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan.  
 $H_a : \rho_{y_{2,1}} \neq 0$  Secara parsial terdapat hubungan yang positif antara kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan.
- b. Menentukan taraf nyata ( $\alpha$ ) atau tingkat keyakinan ( $1-\alpha$ ), untuk menentukan daerah kritis, taraf nyata yang digunakan sebesar 5% (0,05) dengan tingkat keyakinan 95% (5 dari tiap 100 kesimpulan akan menolak hipotesis yang seharusnya diterima).
- c. Menentukan kriteria pengujian  
 $H_0$  ditolak, jika  $P\text{-value} < \alpha$  (0,05)  
 $H_0$  diterima, jika  $P\text{-value} \geq \alpha$  (0,05)
- d. Menghitung nilai  $P\text{-value}$  diperoleh dengan perhitungan komputer menggunakan program SPSS versi 17.0.
- e. Kesimpulan dan interpretasi.

## 2. Pengujian secara simultan

Langkah-langkah pengujian hipotesis secara simultan, sebagai berikut :

a. Merumuskan hipotesis yaitu  $H_0$  dan  $H_a$

$H_0: \rho_{y_{1.2}} = 0$  Secara simultan tidak terdapat hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan.

$H_a: \rho_{y_{1.2}} \neq 0$  Secara simultan terdapat hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan.

b. Menentukan taraf nyata ( $\alpha$ ) atau tingkat keyakinan ( $1-\alpha$ ), untuk menentukan daerah kritis, taraf nyata yang digunakan sebesar 5% (0,05) dengan tingkat keyakinan 95% (5 dari tiap 100 kesimpulan akan menolak hipotesis yang seharusnya diterima).

c. Menentukan kriteria pengujian

$H_0$  ditolak, jika *significance F*  $< \alpha$  (0,05)

$H_0$  diterima, jika *significance F*  $\geq \alpha$  (0,05)

d. Menunghitung nilai *significance F* diperoleh dengan perhitungan komputer menggunakan program SPSS versi 17.0.

e. Kesimpulan dan interpretasi.