BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Strategi Penelitian

Strategi penelitian yang digunakan yaitu strategi penelitian *asosiatif*. Strategi penelitian *asosisatif* adalah suatu metode dalam meneliti suatu objek yang tujuannya untuk mengetahui variabel independen yaitu aksesibilitas (X_1), inovasi (X_2), dan kualitas pelayanan (X_3) terhadap variabel dependen yaitu kepuasan penumpang (Y).

Strategi penelitian ini menggunakan metode survei bagian dari penelitian eksplanasi dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian survei dengan pengamatan langsung dan menyebarkan dengan melalui *google form* dan dikirimkan kepada responden untuk pengambilan data dan sampel, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relative serta pengaruh antar variabel penelitian.

3.2. Populasi dan Sampel

3.2.1. Populasi Penelitian

Populasi adalah kumpulan obyek yang ingin diketahui sifat, jenis, dan karakteristiknya. Populasi umum dalam penelitian ini adalah pengunjung disabilitas di stasiun kereta rel listrik jakarta.

Populasi pada penelitian adalah seluruh penumpang disabilitas yang tergabung dalam komunitas disabilitas penumpang KRL di jakarta pusat yang berjumlah sekitar 694 orang.

3.2.2. Sampel Penelitian

Sampel adalah sebagian dari elemen-elemen populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki dan dianggap cepat mewakili dari keseluruhan populasi. Sampel merupakan sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2013: 116).

Penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu dalam hal kriteria yang digunakan dalam setiap penelitian. Pertimbangan dalam pemilihan sampel untuk penelitian ini adalah kepuasan penumpang disabilitas yang pernah menggunakan fasilitas di Kereta Rel Listrik Jakarta.

Adapun untuk menentukan sampel yang akan dijadikan responden dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus slovin yaitu :

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

Dimana :

n = Ukuran atau jumlah sampel yang digunakan

N = Jumlah populasi

e = persen kolonggaran karena ketidaktelitian pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir

dengan jumlah populasi sebanyak 694 penumpang dan kelonggaran ketidaktelitian sebesar 10% maka dapat diperoleh sampel sebesar :

$$n = \frac{694}{1 + 114(0{,}1)^2} = 87{,}40$$

Untuk memudahkan pe nelitian maka jumlah sampel tersebut diatas dibulatkan menjadi 100 penumpang.

3.3. Data dan Metode Pengumpullan Data

3.3.1. Data

Data adalah semua keterangan yang dijadikan responden maupun yang berasal dari dokumen, baik dalam bentuk statistik atau dalam bentuk lainnya guna untuk keperluan dalam penelitian. Data diperoleh dengan nilai satu atau lebih variabel dalam sampel atau populasi. Berdasarkan tujuan penelitian, maka penelitian ini menggunakan data kuantitatif karena peneliti ingin menganalisis faktor-faktor

keputusan pembelian. Data kuantitatif adalah data yang dapat diukur dalam suatu sekala *numeric* atau angka. Dan dalam penelitian ini akan menggunakan data kuantitatif.

Data primer dapat bersumber dari responden individu, kelompok, bahkan internet jika kuesioner disebarkan melalui internet Sekara (dalam Hartanto, 2016). Dalam penelitian ini data primer diperoleh melalui kuesioner yang diberikan kepada responden secara online melalaui *google form.*

3.3.2. Metode Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2015: 223) terdapat dua hal utama yang mempengaruhi kualitas data hasil penelitian, yaitu kualitas instrumen penelitian dan kualitas pengumpulan data. Kualitas instrumen penelitian berkenaan dengan validitas dan reliabilitas. Sedangkan, kualitas pengumpulan data berkenaan dengan ketepatan cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data. Oleh karena itu, instrumen yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya belum tentu dapat menghasilkan data yang valid dan *reliable* apabial instrumen tersebut tidak digunakan secara tepat dalam pengumpulan datanya.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunkan data primer. Data primer merupakan sumber data yang di peroleh secara langsung dari sumbernya, dicatat untuk pertama kalinya dan berhubungan langsung dengan permasalahan yang diteliti. Data primer ini dapat melalui kuisioner yang dibagikan dan diisi oleh responden yang telah ditentukan. Data primer dalam penelitian ini data mengenai tanggapan responden terhadap variabel aksesibilitas, inovasi, dan kualitas pelayanan serta data yang menunjukan kepuasan penumpang yang dilakukan responden.

3.4. Operasional Variabel

Dalam suatu penelitian, diperlukan adanya definisi operasional yang menjelaskan tentang variabel-varibel yang terlibat dalam penelitian. Definisi operasional variabel merupakan suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan memberi arti atau menspesifikasikan kegiatan atau membenarkan

suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut. Adapun definisi operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Aksesibilitas (X_1) adalah memfasilitasi kemudahan dan pengadaannya ditunjukan bagi penyandang cacat dengan penerapannya secara optimal agar tercapai kesamaan kesempatan dalam mengakses berbagai kegiatan sehingga terwujud pemerataan pelayanan dalam aspek kehidupan mengikuti pelayanan fasilitas dan aksesibilitas bagi difabel.

Inovasi (X_2) adalah suatu penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada atau yang sudah dikenal sebelumnya, orang atau wirausahaan yang selalu berinovasi, maka ia dapat dikatakan sebagai seorang wirausahawan yang inovatif.

Kualitas pelayanan (X_3) adalah kualitas layanan yang baik maka perusahaan akan mendapat citra yang baik dari konsumen, sehingga memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalani hubungan yang kuat dengan perusahaan, dalam huungan tersebut perusahaan dapat lebih memahami apa yang menjadi kebutuhan dan harapan konsumen.

Kepuasan konsumen (Y) adalah dengan mendengarkan konsumen kemudian merespon keinginan atau permintaan maka akan memberikan hasil yang lebih memuaskan dan membuat konsumen menjadi loyal. Kepuasan konsumen memegang peran yang penting dan kritis bagi kelangsungan dan perkembangan kehidupan suatu perusahaan.

Variabel independen dan dependen yang diukur dan dijabarkan ke dalam beberapa indikator sebagai titik tolak menyusun item-item instrument yang berupa pernyataan dalam sebuah kuisioner penelitian dibawah ini :

Tabel 3.1.

Indikator Penelitian

Variabel	Indikator	Sub indicator	No item
Aksesibilitas (X_1)	Waktu tempuh	Jarak tempuh dari pusat kota ke stasiun dapat ditempuh dengan berjalan kaki	1
		Waktu perjalanan menggunakan krl lebih cepat dibanding kendaraan biasa	2
		Waktu menuju lokasi tujuan dapat ditempuh lebih cepat	3

	Jarak	Akses jarak ketempat pengantrian tiket dengan ketersediaan kondisi jalan yang baik	4
		Jarak menunggu antrian dalam loket tiket menghindari berdempetan dengan penumpang yang lain	5
		Jarak menuju lokasi tujuan lebih cepat sampai	6
	Intensitas guna lahan	Ketersediaan lahan parkir yang memadai dan terhubung dengan jalur pedestrian (trotoar)	7
		Area parkir yang lebar dan luas memudahkan parkir untuk kendaraan pribadi	8
		Ketersediaan infrastruktur pedestrian yang aman dan nyaman bagi pejalan kaki	9

Sumber : *Sefaji et al., (2018)*

Variabel	Indikator	Sub indicator	No item
Inovasi (X_2)	Model bisnis baru	Menggunakan mesin tiket *online* untuk memudahkan pengantrian	10
		Aplikasi KRL A*ccess* memudahkan akses penyampaian informasi penting	11
		Gerbong khusus wanita memberikan keamanan dan kenyamanan bagi para wanita	12
	Layanan baru	Kecermatan petugas dalam melayanai penumpang	13
		Kemudahan dalam proses layanan	14
		Penggunaan alat bantu dalam pelayanan	15
	Interaksi	Petugas merespon dengan cepat setiap penumpang yang ingin mendapatkan pelayanan	16
		Daya tanggap petugas terhadap kebutuhan pelanggan	17
		Tanggap terhadap keluhan dan pengaduan pelanggan	18

Sumber : *Dhewanto et al., (2014)*

Variabel	Indikator	Sub indicator	No item
Kualitas Pelayanan (X_3)	Berwujud (Tangible)	Kemudahan akses penumpang dalam permohonan pelayanan	19
		Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan	20
		Penampilan petugas dalam melayani pelanggan	21
	Empati (Emphaty)	Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)	22
		Petugas melayani dengan sikap ramah	23
		Petugas melayani dengan sikap sopan santun	24
	Cepat Tanggap (Responsiveness)	Semua keluhan direspon dengan baik oleh petugas	25
		Petugas melakukan pelayanan dengan cermat	26
		Petugas melakukan pelayanan dengan tepat	27
	Keandalan (Reliability)	Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan	28
		Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan	29
		Memiliki standar pelayanan yang jelas	30
	kepastian (Assurance)	Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan	31
		Petugas memberikan jaminan pelayanan yang baik	32
		Petugas memberikan jaminan keamanan yang baik	33

Sumber : *Tjiptono (2016)*

Variabe	Indikator	Sub indicator	No item
Kepuasan Konsumen (Y)	Kejelasan informasi	Penyampaian informasi yang jelas agar mudah dipahami	34
		Kejelasan petugas loket dalam memberikan pelayanan	35
		Kejelasan petugas informasi dalam menyampaikan informasi kepada penumpang	36
	Ketepatan waktu	Kepastian jadwal pembrangkatan	37

		kereta api	
		Ketepatan waktu pemberangkatan dan tiba ditujuan	38
		Petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat	39
	Fasilitas	Konsumen merasa puas dengan ketersedianya fasilitas ruang tunggu	40
		Kebersihan dan kerapihan loket pengantrian	41
		Ketersediaan sarana pelengkap pelayanan (toilet dan kantin)	42

Sumber : *Puspita dan Santoso (2018)*

Instrument penelitian ini diukur mengguanakan skala *likert*, yaiu skala yang digunakan untuk mengukur sikappendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang kejadian tertentu dalam skala *likert* digunakan skor yang diberikan terhadap jawaban yang telah disediakan sebagai berikut :

Tabel 3.2.

ketentuan pengukuran *instrument* penelitian

Pernyataan	Skor
Sangat Setuju (SS)	4
Setuju (S)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Sugiyono (2012)

Setelah indikator kuisioner diperoleh sebagai data, maka data tersebut akan di uji terlebih dahulu menggunakan kedua uji dibawah ini sebelum digunakan dalam penelitian.

1. Uji Validitas

   Uji validitas digunakan untuk menguji valid tidaknya kuesioner dengan mengkorelasikan antara skor total yang diperoleh dari penjumlahan semua skor pernyataan. Menurut Sugiyono (2016: 267) validitas merupakan derajat ketetapan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian, data yang

valid adalah (data yang tidak berbeda) antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian dapat dihitung dengan rumus:

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

Keterangan:

r_{hitung} = koefisien validitas butir pernyataan yang dicari

x = skor yang diperoleh subjek dari seluruh item

y = skor total yang diperoleh dari seluruh item

n = jumlah responden

Uji validitas *instrument* dilakukan dengan menggunakan statistical *Program for Social Science* (SPSS) guna untuk melihat valid atau tidaknya kuesioner, maka kolom yang dilihat adalah kolom *Cerrected* item-total *Correlation* pada tabel item-total statistik hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS tersebut.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah indeks yang menunjukan sejauh mana alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan agar tetap konsisten. Pengujian reliabilitas *instrument* ini dilakukan dengan menggunakan *Cronbach Alpha*, metode ini digunakan untuk menghitung reliabilitas suatu tes yang mengukur sikap atau perilaku. Suatu *instrument* penelitian dapat dikatakan *reliable* dengan menggunakan *Cronbach Alpha*, apabila koefisien reliabilitas 0,60 atau lebih (Sugiyono, 2012: 122). Adapun rumus yang dapat digunakan:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1}\right]\left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{V_t^2}\right]$$

Keterangan:

r_{11} = Reliabilitas *instrument*

k = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varian butir atau item

V_t^2 = varian total

3.5. Metode Analisis Data

Dalam penyajian data pada penelitian ini berupa tabel dalam menjelaskan hasil penelitian yang akan diuji seperti hasil perhitungan melalui uji validitas dan realibilitas adalah analisis koefisien determinasi.

Untuk mengetahui alat analisis *statistic* data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan keofisien determinasi (KD). Koefisien determinasi (KD) digunakan untuk mengukur seberapa jauh variabel x dalam menerangkan kepuasan konsumen. Dinyatakan dalam presentase yang nilainya antara 0 < KD < 1. Nilai KD yang kecil berarti keampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

1. Koefisien determinasi
   a. Pengaruh X_1 (aksesibilitas) terhadap Y (kepuasan kosumen), dimana X_2 dan X_3 konstan.

      $KD_{y1.23} = (r_{y1.23})^2 \times 100\%$

      $$r_{y1.23} = \frac{r_{y1-(r_{y2}.r_{y3}.r_{123})}}{\sqrt{((1-(r_{y2})^2.(1-(r_{y3})^2.(1-(r_{y123})^2)}}$$

   b. Pengaruh X_2 (inovasi) terhadapY (kepuasan konsumen), dimana X_1 dan X_3 konstan.

      $KD_{y2.13} = (r_{y2.13})^2 \times 100\%$

      $$r_{y2.13} = \frac{r_{y2}-(r_{y1}.r_{y3.}r_{123})}{\sqrt{((1-(r_{y1})^2.(1-(r_{y3})^2.(1-(r_{123})^2)}}$$

   c. Pengaruh X_3 (kualitas pelayanan) terhadap Y (kepuasan konsumen), dimana X_1 dan X_2 konstan.

      $KD_{y3.12} = (r_{y3.12})^2 \times 100\%$

      $$r_{y3.12} = \frac{r_{y3}-(r_{y1.}r_{y2.}r_{123})}{\sqrt{((1-(r_{y1})^2.(1-(r_{y2}).(1-(r_{123})^2)}}$$

      keterangan :

      KD = koefisien determinasi

r = koefisien korelasi

2. Pengujian hipotesis

Dalam penelitian ini, pengaruh variabel bebas terhadap terikat dilihat dari nilai koefisien determinasi (KD) yang merupakan kuadrat dari nilai koefisien korelasi (r). Oleh karena itu, penguian hipotesis ini dilakukan pengujian terhadap ρ.

a. Merumuskan hipotesis

a) Pengaruh X_1 (aksesibilitas) terhadap Y (kepuasan konsumen)

H_o : $\rho y_{1.23} = 0$: koefisien korelasi sampel antara aksesibilitas dengan kepuasan konsumen tidak signifikan.

H_a : $\rho y_{1.23} \neq 0$: koefisien korelasi sampel antara aksesibilitas dengan kepuasan konsumen signifikan.

b) Pengaruh X_2 (inovasi) terhadap Y (kepuasan konsumen)

H_o : $\rho y_{2.13} = 0$: koefisien korelasi sampel antara inovasi dengan kepuasan konsumen tidak signifikan.

H_a : $\rho y_{2.13} \neq 0$: koefisien korelasi sampel antara inovasi dengan kepuasan konsumen signifikan.

c) Pengaruh X_3 (kualitas pelayanan) terhadap Y (kepuasan konsumen)

H_o : $\rho y_{3.12} = 0$: koefisien korelasi sampel antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen tidak signifikan.

H_a : $\rho y_{3.12} \neq 0$: koefisien korelasi sampel antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen signifikan.

b. Menetukan taraf nyata (α) sebesar 5% (0,05).

c. Kriteria pengujian : H_o ditolak, jika *significance* t < 0,05

H_a diterima, jika *significance* t > 0,05

d. Menghitung nilai *significance* t di peroleh dengan perhitungan komputerisasi menggunakan program SPSS versi 23.0.

e. Kesimpulan :

Jika hasil pengujian hipotesis secara parsial H_o ditolak dengan kata lain koefisien korelasi sampel signifikan, berarti nilai KD dapat dipakai

untuk menjelaskan adanya pengaruh perubahan variabel bebas terhadap variabel terikat.