

BAB III

METODA PENELITIAN

3.1. Strategi Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Sugiyono (2017:8), mengatakan bahwa metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positifisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Sedangkan pada tingkat explanasi (penjelasan), penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif (*assosiation research*) yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antar dua atau lebih variabel (Sugiyono, 2017:19).

3.2. Populasi dan Sampel

3.2.1. Populasi penelitian

Sugiyono (2017:27), mendefinisikan populasi sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Populasi merupakan keseluruhan obyek penelitian yang ada. Populasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah populasi umum seluruh penumpang LRT Jakarta yang pernah menggunakan LRT di Jakarta stasiun Velodrome. Populasi sararan seluruh pelanggan Jakarta yang menggunakan LRT paling tidak sudah pernah menggunakan 4x layanan LRT selama bulan Desember sampai Januari.

3.2.2. Sampel penelitian

Sampel adalah bagian dari populasi atau sejumlah elemen yang mewakili populasi. Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi

relative kecil, kurang dari 30 orang atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil Sugiyono (2013:85).

Terdapat 321 orang populasi sasaran yang menggunakan layanan LRT paling tidak 4x selama bulan desember sampai januari. Dengan menggunakan metode rumus slovin dengan margin of error yang di tetapkan sebesar 5% atau 0,05 dengan rumus

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

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Tingkat kesalahan (5%)

Adapun perhitungan sampel dengan rumus Slovin sebagai berikut :

$$n = 321 / (1 + (321 \times 0,0025))$$

$$n = 321 / (1 + 2,5)$$

$$n = 321 / 2,25$$

$$n = 142.85$$

$$n = 143$$

Jadi, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 143 orang.

1.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan data primer. Menurut Sugiyono (2017:187) data primer merupakan data yang dikumpulkan dan olah sendiri oleh suatu organisasi atau perorangan langsung dari objeknya. Data primer yang dikumpulkan dalam penelitian ini yaitu persepsi responden berkaitan dengan variabel penelitian.

Metoda pengumpulan data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2017: 142). Dalam penelitian ini pertanyaan dalam kuesioner disusun sesuai dengan urutan variabel yang sesuai dengan indikator,

tujuannya agar pertanyaan dalam kuesioner tidak menyimpang dari tujuan penelitian. Data yang dikumpulkan pada penelitian ini berasal dari kuesioner dengan pengukuran data ordinal. Pengukuran data ordinal (ordinal scale) akan menunjukkan data sesuai dengan sebuah orde atau urutan tertentu (Ferdinand, 2015:261). Sedangkan tipe skala ordinal yang digunakan yaitu *semantic scale* yaitu respons terhadap sebuah stimuli yang disajikan dalam bentuk kategori sematik, yang menyatakan sebuah tingkatan sifat atau keterangan tertentu. Untuk mengetahui serta menilai sikap dan persepsi responden tentang kualitas *service*, persepsi harga, fasilitas pelanggan LRT, serta kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini menggunakan skala *Likert*. Jawaban setiap item instrumen mempunyai bobot nilai seperti tercantum pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.1. Bobot Nilai Skala Likert

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

Sumber: Sugiyono (2017)

1.4. Operasionalisasi Variabel

Dalam suatu penelitian, diperlukan adanya definisi operasional yang menjelaskan tentang variabel-variabel yang terlibat dalam penelitian. Definisi operasional variable merupakan suatu definisi yang diberikan kepada suatu variable dengan memberi arti atau menspesifikasikan kegiatan atau membenarkan suatu operasional dalam penelitian ini. Pada penelitian ini telah ditentukan dua variabel, yaitu variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*dependent variable*).

1. Variabel bebas, merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat) (Sugiyono,

2017:152). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas *service* (X_1) dan fasilitas pelanggan LRT (X_2). Dengan penjelasan sebagai berikut :

- a. Kualitas *service* adalah model yang menggambarkan kondisi pelanggan dalam bentuk harapan akan layanan dari pengalaman, promosi dari mulut kemulut dan iklan, dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka terima atau rasakan
 - b. Persepsi harga adalah bagaimana informasi harga dipahami seluruhnya oleh konsumen dan memberikan makna yang dalam bagi mereka
 - c. Fasilitas pelanggan LRT adalah segala sesuatu hal yang dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan segala sesuatu usaha
2. Variabel terikat, merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2017:153). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan (Y). Kepuasan pelanggan adalah perbandingan antara evaluasi calon pelanggan dari semua manfaat atau benefit dan semua biaya atas penawaran dan alternatif yang dirasakan oleh pelanggan meliputi atribut fisik, pelayanan serta dukungan teknik yang diperoleh saat menggunakan produk atau jasa

Variabel *independent* dan *dependent* yang diukur dijabarkan kedalam beberapa indikator sebagai titik tolak yang menyusun item-item instrument yang berupa pernyataan dalam sebuah kuesioner penelitian sebagai berikut:

Tabel 3.2. Indikator Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

Variabel	Indikator	Sub Indikator	No Item
Kualitas Service (X_1)	Keandalan	Konsisten dalam <i>service</i> jasa, kesesuaian jadwal yang sudah ditentukan.	1
		Cepat tanggap dalam mengatasi masalah pada keluhan konsumen.	2
	Daya Tanggap	Kemampuan memberikan <i>service</i> dengan ramah dan mudah dimengerti dalam komunikasi saat memberikan informasi.	3
		Petugas atau pegawai yang dapat memberikan rasa aman saat berada didalam gerbong LRT.	4
	Jaminan	Staff LRT memberikan perhatian atau atensi menanggapi permintaan dari pelanggan.	5

Sumber: Tjiptono (2014)

Tabel 3.3. Indikator Variabel persepsi harga (X_2)

Variabel	Indikator	Sub Indikator	No. Item
Persepsi Harga (X_2)	Keterjangkauan harga	Harga tiket LRT terjangkau oleh semua kalangan	6
		Saya menggunakan LRT karena harga sesuai dengan jarak yang dekat dan jauh	7
	Kesesuaian harga dengan kualitas produk dan layanan	Harga tiket LRT sesuai dengan kualitas yang diberikan pihak LRT	8
	Daya saing harga	Saya menggunakan LRT karena harga sesuai dan tidak pernah bohong akan kualitas <i>service</i> yang ada	9
		Saya menggunakan LRT karena perbandingan harga tidak jauh dengan transportasi darat lainnya	10
	Kesesuaian harga dengan manfaat	Saya menggunakan LRT karena harga yang bersaing unggul dengan transportasi lain	11

Sumber :Mursid(2014)

Tabel 3.4. Indikator Variabel fasilitas penumpang (X_3)

Variabel	Indikator	Sub Indikator	No. Item
Fasilitas penumpang (X_3)	Perlengkapan dan perabotan	Suasana didalam gerbong LRT mampu merespon intelektual maupun emosional para penumpang.	12
		Kondisi rancangan gerbong LRT yang nyaman dan tepat (seperti tempat duduk).	13
	Perencanaan ruang	Kondisi fasilitas masih layak pakai dan kelengkapan fasilitas gerbong yang mendukung.	14
		Tata cahaya mampu mendukung pelaksanaan aktivitas pelanggan didalam gerbong.	15
	Tata cahaya	Tersedia alat bantu pemecah kaca LRT jika dalam keadaan darurat	16
		Sketsa didalam gerbong kereta mempunyai pesan yang disampaikan melalui lukisan atau sketsa.	17
	Pesan-pesan yang informatif	Tersedia peringatan untuk menjaga kebersihan dan papan informasi rute perjalanan LRT	18
		Warna gerbong meningkatkan efisiensi, menimbulkan kesan rileks saat berada didalam gerbong.	19

Sumber: Tjiptono (2014)

Tabel 3.5. Indikator Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Variabel	Indikator	Sub Indikator	No. Item
kepuasan pelanggan (Y)	Kualitas Produk	Penumpang merasa puas setelah menggunakan jasa transportasi LRT karena <i>service</i> , fasilitas serta harga yang diberikan	20
	Kualitas Pelayanan	Petugas LRT memberikan <i>service</i> yang sesuai dengan keinginan pelanggan	21
	Harga	Harga LRT dipersepsikan lebih murah dari tiket transportasi lain dan Harga LRT sesuai dengan kualitas yang diberikan.	22
		Petugas LRT memberikan <i>service</i> yang bisa membantu kesulitan penumpang dan keramahan petugas LRT sesuai dengan keinginan penumpang.	23
	Faktor Emosional	Penumpang merasa bangga setelah menggunakan jasa transportasi LRT.	24
		Penumpang mudah mengoprasikan atau menggunakan mesin otomatis tiket LRT (vending machine).	25

Sumber :Daryanto&Ismanto(2014)

1.5. Metoda Analisa Data

Langkah-langkah yang digunakan untuk pengolahan data dalam penelitian ini sebagai berikut:

1.5.1. Metoda pengolahan data

Data yang diperoleh selanjutnya diolah dengan menggunakan software SPSS Versi 24.00. Software SPSS digunakan untuk mempermudah dalam melakukan pengolahan data, sehingga hasilnya lebih cepat dan tepat. Dimana dilakukan editing dan coding. *Editing* adalah tahapan pertama dalam pengolahan data yang diperoleh peneliti dari lapangan dengan melakukan pengecekan terhadap kemungkinan kesalahan jawaban responden serta ketidakpastian jawaban responden. *Coding* adalah memberikan atau tanda atau kode tertentu terhadap alternatif jawaban sejenis atau menggolongkan sehingga dapat memudahkan peneliti mengenai tabulasi.

1.5.2. Metoda penyajian data

Dalam penelitian ini data yang dikumpulkan disajikan dalam bentuk tabel agar mempermudah dalam menganalisis dan memahami data sehingga data yang disajikan lebih sistematis. Dimana dilakukan tabulasi. Tabulasi adalah perhitungan data yang telah dikumpulkan dalam masing-masing kategori sampai tersusun dalam tabel yang mudah dimengerti. Data yang diperoleh, setelah diolah dan disortir akan digunakan untuk analisis statistik data sesuai dengan tujuan penelitian.

1.5.3. Analisis statistik data

Untuk membahas hasil penelitian, penulis menggunakan data berpasangan berdasarkan data yang diperoleh. Oleh karena terdapat lebih dari satu variabel independen, yaitu tiga buah variabel independen, dan satu buah variabel dependen, maka metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis koefisien determinasi dan pengujian hipotesis (parsial dan berganda) sebagai berikut :

1.5.3.1. Uji Instrumen

Suatu kuesioner bergantung pada kualitas data yang dipakai dalam pengujian tersebut. Data penelitian tidak akan berguna jika instrumen yang akan digunakan untuk mengumpulkan data penelitian tidak memiliki *validity* (tingkat kesahihan) dan *reliability* (tingkat keandalan) yang tinggi. Pengujian dan pengukuran tersebut masing-masing menunjukkan konsistensi dan akurasi data yang dikumpulkan.

1. Uji validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut, (Ghozali, 2011:88). Dasar pengambilan keputusan valid atau tidaknya pernyataan dinyatakan oleh Sugiyono (2017:126) : Jika $r_{hitung} \geq 0,30$ (r_{kritis}) maka item pernyataan tersebut valid.

Rumus yang digunakan untuk menguji validitas instrumen ini adalah *Product Moment* dari Karl Pearson, sebagai berikut:

$$r_{hitung} = \frac{n \sum X Y - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}} \dots\dots\dots (3.2)$$

Keterangan:

r_{hitung} = Koefisien validitas butir pertanyaan yang dicari

n = Banyaknya responden (sampel)

X = Skor yang diperoleh subyek dari setiap item

Y = Skor total yang diperoleh dari seluruh item

2. Uji reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan *reliable* atau *handal* jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Adapun cara yang digunakan untuk menguji reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini adalah mengukur reliabilitas

dengan uji statistik Cronbach Alpha. Untuk mengetahui kuesioner tersebut sudah reliable akan dilakukan pengujian reliabilitas kuesioner dengan bantuan program computer SPSS. Instrumen yang dipakai dalam variabel tersebut dikatakan handal (reliable) apabila memiliki *Cronbach Alpha* lebih dari 0,60 (Priyatno, 2014:26).

$$\text{Koefisien Alpha Cronbach: } \alpha_{it} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right) \dots\dots\dots(3.3)$$

Keterangan :

- k = jumlah butir kuisisioner
- α_{it} = koefisien keterandalan butir kuisisioner
- $\sum S_i^2$ = jumlah variansi skor butir yang valid
- S_t^2 = variansi total skor butir

Untuk mencari besarnya variansi butir kuisisioner dan variansi total skor butir di gunakan rumus sebagai berikut :

$$S_i^2 = \frac{\sum X_i^2}{n} - \left(\frac{\sum X_i}{n} \right)^2 \dots\dots\dots(3.4)$$

Keterangan :

- $\sum X_i$ = jumlah skor setiap butir
- $\sum X_i^2$ = jumlah kuadrat skor setiap butir

Menurut Sekaran (2013), dasar pengambilan keputusan uji reliabilitas ini adalah sebagai berikut:

Jika koefisien *Cronbach's Alpha* $\geq 0,6 \rightarrow$ maka *Cronbach's Alpha acceptable (construct reliable)*.

Jika *Cronbach's Alpha* $< 0,6 \rightarrow$ maka *Cronbach's Alpha poor acceptable (construct unreliable)*.

1.5.3.2. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis R^2 (*R square*) atau koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar presentase sumbangan pengaruh variabel independen

secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol sampai satu (0-1). Jika nilai R^2 mendekati 1 (satu) maka dapat dikatakan semakin kuat model tersebut dalam menerangkan variabel variabel independen terhadap variabel dependen. sebaliknya, jika R^2 mendekati 0 (nol) maka semakin lemah variasi variabel independen menerangkan variabel dependen. (Priyatno, 2014:125) Untuk menyatakan besar kecilnya sumbangan variabel independent terhadap variabel dependent dapat ditentukan terhadap rumus koefisien determinasi sebagai berikut :

1. Kontribusi pengaruh kualitas *service* terhadap kepuasan pelanggan

$$R^2_1 = (r_{Y1.234})^2 \cdot 100\%$$

2. Kontribusi pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan

$$R^2_2 = (r_{Y2.341})^2 \cdot 100\%$$

3. Kontribusi pengaruh fasilitas pelanggan LRT terhadap kepuasan pelanggan

$$R^2_3 = (r_{Y3.412})^2 \cdot 100\%$$

4. Kontribusi pengaruh kualitas *service*, persepsi harga, dan fasilitas pelanggan LRT secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan

$$R^2_4 = (r_{Y1234})^2 \cdot 100\%$$

1.5.3.3. Pengujian hipotesis

Pengujian hipotesis digunakan untuk menguji pengaruh secara parsial dan berganda. Hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini adalah:

1. Pengaruh X_1 terhadap Y

Ho : $\beta_{y1.23} = 0$ (secara parsial tidak terdapat pengaruh signifikan kualitas *service* terhadap kepuasan pelanggan).

Ha : $\beta_{y1.23} \neq 0$ (secara parsial terdapat pengaruh signifikan kualitas *service* terhadap kepuasan pelanggan).

2. Pengaruh X_2 terhadap Y

$H_0 : \beta_{y2.31} = 0$ (secara parsial tidak terdapat pengaruh signifikan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan).

$H_a : \beta_{y2.31} \neq 0$ (secara parsial terdapat pengaruh signifikan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan).

3. Pengaruh X_3 terhadap Y

$H_0 : \beta_{y3.12} = 0$ (secara parsial tidak terdapat pengaruh signifikan fasilitas pelanggan LRT terhadap kepuasan pelanggan).

$H_a : \beta_{y3.12} \neq 0$ (secara parsial terdapat pengaruh signifikan fasilitas pelanggan LRT terhadap kepuasan pelanggan).

Untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial, dilihat dari nilai P -value dibandingkan terhadap α ($5\% = 0,05$)

H_0 ditolak, H_a diterima jika P -value $< 0,05$ dan

H_0 diterima, H_a ditolak jika P -value $\geq 0,05$

atau

H_0 ditolak, H_a diterima jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan

H_0 diterima, H_a ditolak jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$

4. Pengaruh X_1X_2 dan X_3 terhadap Y

Pengujian hipotesis digunakan untuk menguji pengaruh secara berganda. Hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini adalah:

$H_0 : \beta_{y123} = 0$ (secara simultan tidak terdapat pengaruh signifikan kualitas *service*, persepsi harga, dan fasilitas pelanggan LRT terhadap kepuasan pelanggan).

$H_a : \beta_{y123} \neq 0$ (secara simultan terdapat pengaruh signifikan kualitas *service*, persepsi harga, dan fasilitas pelanggan LRT terhadap kepuasan pelanggan).

Adapun untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan, digunakan nilai *Significance F* dibandingkan terhadap α ($5\% = 0,05$).

Ho ditolak, Ha diterima jika *Significance F* $< 0,05$ dan

Ho diterima, Ha ditolak jika *Significance F* $\geq 0,05$

atau

Ho ditolak, Ha diterima jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan

Ho diterima, Ha ditolak jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$