

BAB III

METODA PENELITIAN

3.1. Strategi Penelitian

Penelitian ini menggunakan strategi deskriptif, yang dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran atau penjelasan yang akurat dan mendalam, mengenai keadaan terkini berkaitan dengan gejala dan fakta yang diteliti. Deskriptif adalah suatu rumusan masalah yang berkenaan dengan pernyataan terhadap keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (Sugiyono, 2016:53). Tujuan metoda deskriptif adalah mencari suatu uraian yang menyeluruh dan diteliti, dari suatu keadaan yang dapat digunakan sebagai dasar pembuatan keputusan untuk meningkatkan pelayanan.

3.2. Populasi dan Sampel

3.2.1. Populasi penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2015:190). Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan bus Transjakarta dari 3337 halte, di wilayah Jakarta, Depok, Bekasi dan Serpong, (Trafi-Transjakarta.2019). Jumlah populasi dalam penelitian ini tidak diketahui secara pasti.

3.2.2. Sampel penelitian

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi, yang diharapkan mampu mewakili populasi dalam penelitian. Terdapat beberapa teknik dalam pengambilan sampel untuk melakukan penelitian (Sugiyono, 2017:81), antara lain *Cluster Random Sampling*, *Non Proporsional Random Sampling* dan *Area Random Sampling*

Pemilihan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Area (Cluster) Random Sampling* dengan teknik *Non Proporsional Random Sampling*. Menurut Margono (2004: 127) teknik ini digunakan bilamana populasi tidak terdiri dari individu-individu, melainkan terdiri dari kelompok-kelompok individu atau *cluster*. Transjakarta memiliki sejumlah 3337 halte, di wilayah Jakarta, Depok, Bekasi dan Serpong, (Trafi-Transjakarta.2019). Dalam penelitian ini, *cluster* dibagi menurut wilayah, yaitu di 5 wilayah Jakarta. Dari tiap-tiap wilayah dipilih secara acak masing-masing 2 halte. Dari 2 halte itu, kemudian dipilih secara *Non Proporsional Random Sampling* di masing-masing halte sebanyak 10 halte responden (Tabel 3.1).

Tabel 3.1. Responden Penelitian menurut Wilayah dan Halte Transjakarta

No.	Wilayah Jakarta	Lokasi Halte	Responden (Orang)
1	Jakarta Timur	Buaran	10
		Penggilingan	10
2	Jakarta Pusat	Senen	10
		Gambir	10
3	Jakarta Utara	Ancol	10
		Mangga Dua	10
4	Jakarta Selatan	Manggarai	10
		Tebet	10
5	Jakarta Barat	Jelambar	10
		Grogol	10
Jumlah	5	10	100

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *Non Proportional Random Sampling*. Dalam teknik ini, dari setiap lokasi halte penelitian masing-masing dipilih secara acak sebanyak 10 orang responden. Adapun kriteria yang digunakan peneliti selama memilih responden adalah usia, yaitu diatas 17 tahun. Batas usia tersebut digunakan sebagai kriteria dengan pertimbangan mereka dapat memberikan opini/pendapat dalam melakukan kuesioner yang diberikan peneliti.

Dalam menentukan pengambilan sampel penelitian menurut Arikunto (2013:49) jumlah populasi tidak diketahui secara pasti. Arikunto juga

mengemukakan sampel yang sesuai yaitu menggunakan teknik sampling tidak terhingga. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan jumlah sampel 100 responden, yang dirasakan cukup untuk mewakili populasi.

$$n = \frac{z^2}{4(MOE)^2}$$

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

$$n = 96,04.....(3.1)$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

Z = Tingkat keyakinan yang dibutuhkan dalam penentuan sampel 95%

Moe = *Margin of error*, yaitu tingkat kesalahan maksimum yang didapat ditoleransi, ditentukan (10%)

Berdasarkan perhitungan diatas, maka diperoleh jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 96,04 Namun penelitian menggenapkan sampel penelitian menjadi 100 reponden.

3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data

3.3.1. Jenis data

Data penelitian dikumpulkan dan dianalisis untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perorangan langsung dari objeknya. Pengumpulan data tersebut dilakukan secara khusus untuk mengatasi masalah riset yang sedang diteliti (Sugiyono, 2017:80). Data primer dalam penelitian ini berupa opini atau pendapat pelanggan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh bus Transjakarta.

1. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi, sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi. Data semacam ini sudah dikumpulkan pihak lain untuk

tujuan yang bukan demi keperluan riset yang sedang dilakukan peneliti saat ini secara spesifik (Sugiyono, 2017:80). Data sekunder dalam penelitian ini adalah dokumen-dokumen perusahaan, yang berupa profil perusahaan.

3.3.2. Metoda pengumpulan data

1. Pengumpulan data primer

Cara pengumpulan data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk kemudian dijawab (Sugiyono, 2014:142). Kuesioner digunakan untuk mendapatkan informasi mengenai tanggapan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti oleh peneliti, berkaitan dengan tanggapan masyarakat terhadap pelayanan bus Transjakarta.

Kuesioner dapat berupa pernyataan atau pertanyaan tertutup atau terbuka. Jenis kuesioner yang peneliti gunakan adalah kuesioner tertutup, yaitu kuesioner yang sudah disediakan jawabannya. Alasan peneliti menggunakan kuesioner tertutup karena kuesioner jenis ini memberikan kemudahan kepada responden dalam mengimbangi keterbatasan biaya dan waktu penelitian.

Jawaban dari responden yang berupa data kualitatif, diubah menjadi kuantitatif dengan menggunakan skala Likert untuk mengukur harapan dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial spesifikasi variabel penelitian (Sugiyono, 2017:93).

Untuk menentukan tingkat persepsi pelayanan atau layanan nyata yang diterima oleh penumpang, maka jawaban responden mempunyai bobot nilai seperti tabel dibawah ini :

Tabel 3.2. Skala Pengukuran Persepsi dan Harapan

Tingkat Persepsi	Skor	Tingkat Harapan	Skor
Sangat Setuju (SS)	4	Sangat Setuju (SS)	4
Setuju (S)	3	Setuju (S)	3
Tidak Setuju (TS)	2	Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Sugiyono (2017)

Variabel penelitian memiliki beberapa dimensi, dan masing-masing dimensi mempunyai sub dimensi. Sub dimensi ini yang menjadi dasar untuk membuat pernyataan dalam kuesioner (Lampiran 1). Adapun dimensi variabel penelitian ini adalah *tangible* (berwujud) dengan 5 sub dimensi, *responsiveness* (ketanggapan) dengan 3 sub dimensi, *reability* (kehandalan) dengan 4 sub dimensi, *assurance* (jaminan) dengan 4 sub dimensi, dan *emphaty* (empati) dengan 3 sub dimensi (Tabel 3.3).

Agar kuesioner dapat digunakan sebagai instrumen untuk pengumpulan data, maka harus dilakukan pengujian instrumen terlebih dahulu, yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Uji instrumen ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kuesioner yang tepat dan dapat diandalkan untuk sebuah penelitian. Sebelum melakukan pengujian, sebaiknya diketahui terlebih dahulu apa dan bagaimana suatu kuesioner bisa dikatakan valid dan reliabilitas.

Tabel 3.3. Dimensi Variabel Penelitian

Variabel	Dimensi	Sub Dimensi	No.Item
S E R V I S Q U A L	<i>Tangible</i> (Berwujud)	1. Fasilitas bus Transjakarta	1
		2. CCTV halte dan bus	2
		3. Kualitas fasilitas ruang tunggu	3
		4. Kebersihan halte	4
		5. AC dalam bus	5
	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	6. Kemudahan memperoleh informasi	6
		7. Pelayanan petugas yang ramah	7
		8. Kecepatan dan kemudahan pembayaran	8
	<i>Realibility</i> (Kehandalan)	9. Papan informasi digital	9
		10. Kejelasan informasi dari petugas bus dan halte	10
		11. Petugas bus menjalankan SOP dengan baik	11
		12. Ketersediaan dan kelengkapan fasilitas halte	12
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	13. Kualitas atribut halte	13
		14. Mesin gate berfungsi dengan baik	14
		15. Keamanan di sekitar halte	15
		16. Prosedur kerja tepat waktu	16
	<i>Emphaty</i> (Empati)	17. Kemudahan akses berpindah moda transportasi lain	17
		18. Kesigapan petugas bus melayani penumpang prioritas	18
		19. Kesigapan petugas halte menangani keluhan pelanggan	19

Sumber :Parasuraman dalam Tjiptono (2016)

(1) Uji validitas

Validitas didefinisikan sebagai suatu tingkat kemampuan dari suatu

instrumen untuk dapat mengungkapkan sesuatu menjadi sasaran pokok pengukuran (Sugiyono, 2017:125). Semakin tinggi validitas suatu alat ukur maka semakin tepat pula alat ukur tersebut mengenai sasarannya. Pengujian ini dapat dilakukan dengan mengetahui korelasi tiap-tiap butir pernyataan dengan nilai total yang diperoleh.

Suatu kuesioner dikatakan valid bilamana pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur dari kuesioner tersebut. Rumus yang digunakan untuk menguji validitas instrumen ini adalah :

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

Keterangan :

- r_{hitu} = Koefisien validitas butir pertanyaan yang dicari
- n = Banyaknya responden yang dicari (sampel)
- X = Skor yang diperoleh subyek dari seluruh item
- Y = Skor yang dijawab dari seluruh item

Dalam uji validitas, instrumen penelitian dapat diketahui valid apabila nilai validitas (r_{hitung}) lebih besar dari 0,30 (r_{kritis}). Perhitungan nilai r_{hitun} dilakukan dengan komputer menggunakan program SPSS Ver.25.0.

(2) Uji reliabilitas

Uji validitas dilakukan terhadap setiap sub dimensi pada kuesioner. Apabila pernyataan (sub dimensi) dalam kuesioner dinyatakan valid maka kemudian dilakukan uji reliabilitas, dan jika dinyatakan tidak valid maka dilakukan pengujian ulang.

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui tingkat kepercayaan terhadap alat pengumpulan data. Instrumen yang sudah dapat dipercaya akan menghasilkan data yang dipercaya pula. Jika ingin memperoleh kepastian bahwa skor dari nilai kuesioner dapat mencerminkan suatu dimensi yang reliabel, maka kuesioner yang dibuat harus mewujudkan reliabilitas yang tinggi. Dalam penelitian ini, peneliti memakai metoda

Cronbach alpha sebagai metoda untuk mengukur internal konsistensi butir pernyataan, yang menggambarkan ketertarikan antar tiap pernyataan. *Cronbach alpha* adalah fungsi dari jumlah item dalam tes, *kovarians* rata-rata antara pasangan item, dan *varians* dari skor total. Kuesioner dinyatakan *reliable* apabila nilai *Cronbach alpha* lebih besar 0,5 (Azwar; 2001:232).

3.4. Operasionalisasi Variabel

Dalam penelitian ini, variabel yang diteliti oleh peneliti yaitu kualitas pelayanan. Variabel kualitas pelayanan yang diukur mempunyai beberapa dimensi, yaitu *tangible* (berwujud), *responsiveness* (ketanggapan), *reability* (kehandalan), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati) (Julio dan Wibisono (2016)).

Adapun dimensi dan sub dimensi tiap variabel penelitian ini. *Tangible* (Berwujud) dengan 5 sub dimensi diukur dengan fasilitas, keamanan, ruang tunggu, dan AC dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) dengan 3 sub dimensi diukur dengan kemudahan informasi, petugas ramah, dan kemudahan pembayaran, selanjutnya dimensi *Realibility* (Kehandalan) dengan 4 sub dimensi yang diukur dengan papan informasi digital, kejelasan informasi, SOP, dan atribut halte. *Assurance* (Jaminan) dengan 4 sub dimensi yang diukur dengan kualitas, mesin, keamanan halte, dan tepat waktu, dan yang terakhir dimensi *Emphaty* (Empati) dengan 3 sub dimensi yang diukur dengan kemudahan berpindah moda transportasi, kesigapan petugas halte ataupun bus.

3.5. Metoda Analisis Data

3.5.1. Metoda pengolahan data

Data yang terkumpul dari kuesioner selanjutnya diolah menggunakan program SPSS Ver. 25.0. Tujuan dalam penggunaan program ini adalah untuk membantu peneliti dalam menganalisis data yang sulit dihitung secara manual dan mempercepat waktu perhitungan.

3.5.2. Metoda penyajian data

Data yang dihasilkan disajikan dalam bentuk tabel, dan gambar. Penggunaan tabel dan gambar bertujuan agar data dapat mudah dibaca dan dimengerti.

3.5.3. Analisis statistik data

Setelah data terkumpul, selanjutnya data dari hasil penelitian tersebut diuraikan sesuai dengan tujuan penelitian. Analisis data yang digunakan adalah metoda *Servqual*, IPA, dan Diagram Kartesius.

1. Metoda *Servqual*

Metoda *Service Quality (Servqual)* didasarkan pada asumsi bahwa pelanggan membandingkan kinerja atau jasa pada atribut-atribut relevan dengan standar ideal atau sempurna untuk masing-masing atribut jasa. Pada prinsipnya, data yang diperoleh melalui instrumen *Servqual* dapat dipergunakan untuk menghitung skor gap kualitas pelayanan atau jasa pada berbagai level secara rinci (Tjiptono dan Chandra, 2014:157).

Data hasil penelitian diolah untuk menghitung nilai persepsi dan harapan terhadap atribut (S_{pi} dan S_{hi}) dengan rumus sebagai berikut :

$$S_{pi} = \frac{(P_1 \times 1) + (P_2 \times 2) + (P_3 \times 3) + (P_4 \times 4)}{n} \dots\dots\dots (3.3)$$

Keterangan :

S_{pi} = Skor persepsi terhadap atribut pelayanan

P_1 = Jumlah responden dengan jawaban “Sangat Setuju”

P_2 = Jumlah responden dengan jawaban “Setuju”

P_3 = Jumlah respondeng dengan jawaban “ Tidak Setuju”

P_4 = Jumlah responden dengan jawaban “Sangat Tidak Setuju”

n = Jumlah responden

1-4 = Skala Likert

$$S_{hi} = \frac{(H_1 \times 1) + (H_2 \times 2) + (H_3 \times 3) + (H_4 \times 4)}{n} \dots\dots\dots (3.4)$$

Keterangan :

S_{hi} = Skor harapan terhadap atribut pelayanan

- H_1 = Jumlah responden dengan jawaban “Sangat Setuju”
 H_2 = Jumlah responden dengan jawaban “Setuju”
 H_3 = Jumlah responden dengan jawaban “ Tidak Setuju”
 H_4 = Jumlah responden dengan jawaban “Sangat Tidak Setuju”
 n = Jumlah responden
 1-4 = Skala Likert

Nilai S_{pi} dan S_{hi} kemudian dipakai untuk menghitung nilai persepsi dan harapan terhadap masing-masing dimensi (P_{ij} dan H_{ij}).

Rumus menghitung nilai persepsi dan harapan terhadap masing-masing dimensi adalah :

$$P_{ij} = \frac{\sum_{i=j}^{n_j} SP_{ij}}{n_j} \dots\dots\dots(3.5)$$

$$H_{ij} = \frac{\sum_{i=j}^{n_j} SH_{ij}}{n_j} \dots\dots\dots(3.6)$$

Keterangan :

P_{ij} = Skor persepsi responden pada dimensi i (indikator) ke-j

H_{ij} = Skor harapan responden pada dimensi i (indikator) ke-j

SP_{ij} = Skor persepsi responden terhadap masing-masing atribut pelayanan i (indikator) ke-j

SH_{ij} = Skor persepsi harapan terhadap masing-masing atribut pelayanan i (indikator) ke-j

n_j = Jumlah atribut dimensi ke-j

Selanjutnya nilai P_{ij} dan H_{ij} digunakan untuk menghitung skor Servqual sebagai berikut :

$$\text{Servqual} = \text{Skor Persepsi (Pij)} - \text{Skor Harapan (Shi)} \dots\dots\dots(3.7)$$

Setelah skor Servqual diperoleh, maka akan dapat disimpulkan mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan, dengan kriteria sebagai berikut :

- (1) Hasil skor Servqual positif (lebih besar dari nol), artinya tingkat persepsi lebih tinggi dibandingkan tingkat harapan, sehingga pelayanan bisa dikatakan sangat memuaskan.
- (2) Hasil skor Servqual negatif (lebih kecil dari nol), artinya tingkat persepsi lebih tinggi dibandingkan tingkat harapan, sehingga pelayanan bisa dikatakan tidak memuaskan.
- (3) Hasil skor Servqual nol (sama dengan nol), artinya tingkat persepsi sama dengan yang diharapkan, sehingga pelayanan bisa dikatakan memuaskan.

2. Importance Perfomance Analysis (IPA)

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja/persepsi dengan skor kepentingan/harapan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor kinerja yang diukur. Rumus yang digunakan sebagai berikut :

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \dots \dots \dots (3.8)$$

Keterangan :

Tki = Tingkat kesesuaian responden

X_i = Skor penilaian kinerja

Y_i = Skor penilaian kepentingan

i = Indikator ke- i ($i = 1, 2, \dots, 19$)

Analisis kesesuaian dilakukan dengan menghitung tingkat kesesuaian terlebih dahulu, lalu menghitung nilai rata-rata harapan dan persepsi untuk masing-masing pernyataan (faktor). Faktor-faktor tersebut diperingkatkan

kemudian dikelompokkan menjadi empat bagian kuadran dalam Diagram Kartesius.

3. Diagram Kartesius

Diagram Kartesius merupakan suatu bangunan yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (\bar{X}, \bar{Y}) , dimana \bar{X} merupakan rata-rata dari skor tingkat persepsi dari seluruh faktor atribut dan \bar{Y} adalah rata-rata skor tingkat harapan dari seluruh faktor atau atribut yang mempunyai kepuasan pelanggan (Supranto, 2006:241).

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor kinerja Transjakarta, sedangkan sumbu (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan pelanggan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan (Supranto, 2006:241) dapat diketahui dengan rumus :

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}_i}{K} \quad \text{dan} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}_i}{K} \dots\dots\dots(3.9)$$

Keterangan :

\bar{X} = Rata-rata dari rata-rata skor kinerja

\bar{Y} = Rata-rata dari rata-rata skor kepentingan

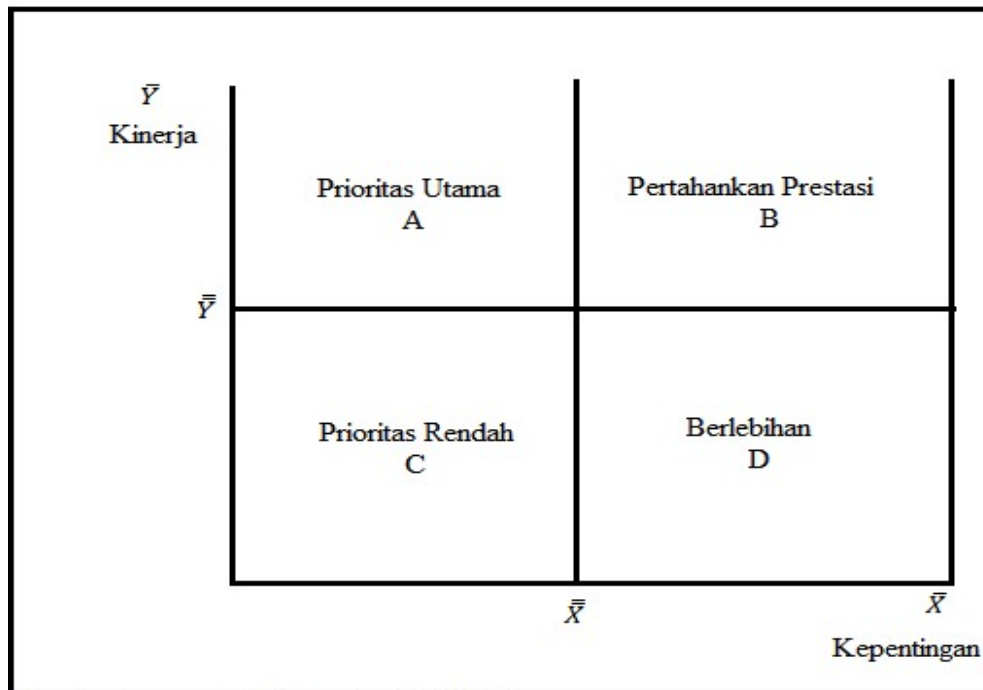
K = Banyaknya atribut/faktor yang mempengaruhi penilaian kinerja

\bar{X}_i = Rata-rata dari bobot penilaian terhadap kinerja

\bar{Y}_i = Rata-rata dari bobot penilaian terhadap kepentingan

Diagram Kartesius digunakan untuk memetakan atribut-atribut kualitas jasa pelayanan yang telah dianalisis. Nilai atribut X dan Y digunakan sebagai pasangan koordinasi titik-titik memposisikan letak suatu atribut dalam Diagram Kartesius. Penjabaran Diagram Kartesius dapat dilihat pada Gambar 3.1.

Gambar 3.1. Diagram Kartesius Tingkat Harapan/Kepentingan dan Kinerja/Persepsi Berdasarkan IPA



Sumber : Lupiyoadi dan Bramulya (2015:242)

Empat kuadran yang menjadi empat strategi, tergantung pada kuadran manakah yang menjadi penilaian konsumen atas produk atau jasa yang dikeluarkan. Untuk penilaian terhadap empat kuadran dapat dilihat penjelasan dibawah ini :

Untuk dapat melihat posisi penempatan data yang telah dianalisis tersebut, maka dapat dibagi menjadi empat bagian (Lupiyoadi dan Bramulya, 2015:242) sebagai berikut.

- (1) Kuadran A, “prioritas utama” berarti memiliki skor yang tinggi dari sisi tingkat kepentingan namun memiliki skor yang rendah dari sisi kinerja. Hasil ini menunjukkan letak ketidakpuasan para pelanggan.
- (2) Kuadran B, “pertahankan prestasi” berarti memiliki skor yang tinggi baik dari sisi tingkat kepentingan maupun kinerjanya. Aspek-aspek pada kategori ini merupakan aspek-aspek yang ideal, karena ini menunjukkan bahwa organisasi memiliki keunggulan di bidang yang dianggap penting oleh pelanggan.

- (3) Kuadran C, “prioritas rendah” berarti baik skor tingkat kepentingan maupun skor tingkat kinerja bernilai rendah. Aspek-aspek yang termasuk dalam kelompok ini dapat diabaikan dari perhatian manajemen dimasa-masa mendatang.
- (4) Kuadran D, “berlebihan” berarti skor tingkat kepentingan rendah namun skor tingkat kinerja tinggi. Hasil ini menunjukkan bahwa organisasi terlalu banyak terfokus pada aspek-aspek yang berdampak kecil terhadap kepuasan pelanggan sehingga sumbernya yang semula dialokasikan pada aspek-aspek didalam kategori ini dapat dialihkan kepada aspek-aspek lain yang memiliki skor tingkat kepentingan tinggi namun kinerjanya rendah.