

## **BAB III**

### **METODA PENELITIAN**

#### **3.1. Strategi Penelitian**

Strategi yang digunakan dalam penelitian ini adalah strategi penelitian *asosiatif* yaitu penelitian yang berusaha mencari hubungan antara satu variabel dengan variabel lain. Sugiyono (2017:37) menyatakan suatu rumusan masalah penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Dalam penelitian ini strategi penelitian *asosiatif* digunakan untuk mengetahui variabel X (variabel bebas) yang terdiri dari (X<sub>1</sub>) Kualitas Pelayanan, (X<sub>2</sub>) Harga dan (X<sub>3</sub>) Fasilitas dengan variabel Y (variabel terikat), yaitu (Y) Kepuasan Pelanggan.

Strategi penelitian ini menggunakan metode penelitian survey sebagai bagian dari penelitian eksplansi dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian survey dengan pengamatan langsung dan menyebarkan kuesioner yang dilakukan untuk pengambilan data dari sampel, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relative serta pengaruh antar variabel penelitian.

#### **3.2. Populasi dan Sampel**

##### **3.2.1. Populasi Penelitian**

Menurut Sugiyono (2017:80) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi pada penelitian ini berjumlah 840 orang yaitu para pelanggan yang menggunakan jasa bus pariwisata PO. One Bus.

##### **3.2.2. Sampel Penelitian**

Sampel menurut Sugiyono (2017:81) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel

dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik *Purposive Sampling*, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu dalam hal kriteria yang digunakan dalam setiap penelitian. Yang menjadi bahan pertimbangan dalam pemilihan sampel untuk penelitian ini dan menjadi responden adalah pelanggan Bus Pariwisata PO. One Bus.

Menentukan besarnya sampel yang diambil dari populasi, peneliti menggunakan rumus *Slovin* dengan jumlah populasi berukuran besar dan tidak diketahui. Adapun rumus Slovin yakni sebagai berikut:

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

n = ukuran sample

N = ukuran populasi

E = *standar error* (10%)

Dengan menggunakan rumus diatas, maka didapatkan hasil sebagai berikut:

$$n = \frac{840}{1+840(0,1)^2}$$

$$n = \frac{840}{1+8,4}$$

$$n = \frac{840}{9,4}$$

$$n = 89,36 = 89$$

Dari perhitungan diatas, maka jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 89,36 responden dan dibulatkan menjadi 100 responden. Responden dalam penelitian ini adalah para pelanggan bus pariwisata PO. One Bus mengenai Kualitas pelayanan, Harga, Fasilitas dan Kepuasan Pelanggan dalam menggunakan jasa bus pariwisata PO. One Bus.

### 3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode survey, yaitu teknik pengumpulan data primer yang diperoleh secara langsung berupa opini atau pendapat dari pelanggan yang menggunakan bus pariwisata PO. One Bus dengan menjawab semua pertanyaan yang ada pada kuesioner dan data sekunder pada penelitian ini menggunakan jurnal dan buku.

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Google Form

Dalam pengumpulan data, peneliti mengambil data atau informasi yang berhubungan dengan materi penelitian yang dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner secara online.

2. Riset Pustaka

Dalam pengumpulan data, peneliti mengambil data atau informasi yang berhubungan dengan materi penelitian yang dilakukan dengan cara mempelajari jurnal-jurnal, buku, hasil laporan lainnya yang terdapat referensi untuk penelitian ini.

3. Riset Lapangan

Riset lapangan ini dilakukan untuk mendapatkan data secara langsung dari pelanggan yang menjadi objek penelitian dengan melalui cara sebagai berikut:

- a. Observasi

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara pengamatan langsung terhadap obyek penelitian yang menjadi sumber data

- b. Kuesioner

Penelitian ini menggunakan Skala Likert. Sugiyono (2017) Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah

ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian, seperti Tabel dibawah ini:

**Tabel 3.1.** Skala Likert Untuk Instrumen Penelitian

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

*Sumber: Sugiyono (2017)*

### 3.4. Operasionalisasi Variabel

Masing-masing Variabel Bebas dan Variabel Terikat didefinisikan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), adalah kesesuaian antara harapan pelanggan pengguna layanan jasa bus pariwisata PO. One Bus dengan persepsi pelanggan atas pelayanan yang diberikan oleh PO. One Bus.
2. Harga ( $X_2$ ), adalah suatu kewajiban bagi pelanggan untuk membayar kompensasi atas jasa yang telah diberikan oleh PO. One Bus sebagai kesesuaian harga dengan pelayanan jasa yang diterima oleh pengguna bus pariwisata PO. One Bus.
3. Fasilitas ( $X_3$ ), adalah sarana atau perlengkapan yang disediakan oleh PO. One Bus untuk mempermudah dan memberikan kenyamanan kepada pelanggan bus pariwisata PO. One Bus, sehingga pelanggan dapat mencapai kepuasan sesuai dengan yang diharapkan serta dapat melancarkan kinerja untuk mendukung aktivitas yang dilakukan oleh penumpang bus pariwisata PO. One Bus.
4. Kepuasan Pelanggan (Y), adalah respon atau tanggapan pelanggan mengenai pemenuhan kebutuhan yang diterima pelanggan atas pelayanan yang diberikan PO. One Bus.

Variabel-variabel yang diukur dijabarkan ke dalam beberapa indikator dan masing-masing indikator mempunyai sub indikator. Sub indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak menyusun item-item instrument yang berupa pernyataan dalam sebuah kuesioner. Indikator-indikator yang digunakan untuk penyusunan kuesioner penelitian dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 3.2.** Indikator dan Sub Indikator Variabel Kualitas Pelayanan

<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Sub Indikator</b>	<b>No.Item</b>
Kualitas Pelayanan	Bukti Fisik	Keadaan fisik (kondisi bus dalam keadaan baik)	1
		Peralatan (kelengkapan sarana dan prasarana di pool bus)	2
		Kebersihan dan kerapihan crew	3
		Kebersihan didalam kabin bus	4
	Kehandalan	Kemampuan pelayanan crew dapat dipercaya	5
		Crew melayani tanpa keragu-raguan	6
	Daya Tanggap	Cepat tanggap crew dalam mengatasi masalah pada keluhan konsumen	7
		Kemampuan crew memberikan pelayanan dengan cepat dan benar	8
		Kemampuan crew dalam menjaga keamanan saat berada didalam bus pariwisata	9

	Jaminan	Kesopanan para crew dalam memberikan pelayanan	10
		Crew dapat diandalkan (profesional dalam bekerja)	11
		Crew memiliki keahlian teknis yang baik (dengan cepat mengatasi kesalahan teknis)	12
	Empati	Kesediaan crew untuk menghargai dan melayani serta mengutamakan kebutuhan pelanggan	13
		Crew membantu segala keperluan penumpang	14

Sumber: Tjiptono, (2012:59)

**Tabel 3.3.** Indikator dan Sub Indikator Variabel Harga

Variabel	Indikator	Sub Indikator	No.Item
Harga	Keterjangkauan Harga	Harga sewa bus lebih terjangkau dibandingkan PO lainnya	15
	Kesesuaian harga dengan manfaat yang diterima	Harga sewa sesuai dengan ketepatan waktu perjalanan dan jadwal keberangkatan bus pariwisata One Bus	16

		Harga sewa sesuai dengan fasilitas dan kenyamanan yang didapatkan	17
	Kesesuaian harga dengan jarak yang ditempuh	Biaya perjalanan sebanding dengan jarak yang ditempuh	18

Sumber: Tjiptono, (2013:124)

**Tabel 3.4.** Indikator dan Sub Indikator Variabel Fasilitas

Variabel	Indikator	Sub indikator	No.Item
Fasilitas	Perencanaan Spasial	Adanya dispenser didalam bus	19
	Perencanaan Ruang	Desain interior bus untuk kenyamanan penumpang	20
		Adanya Charging Port untuk penumpang	21
	Perlengkapan	Adanya WiFi Router didalam bus	22
	Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis	Ketersediaan layar informasi didalam bus mengenai keberadaan objek pariwisata	23
		Logo bus pariwisata PO. One Bus	24

	Unsur pendukung	Tersedia karaoke didalam bus	25
	Tata Cahaya	Pencahayaan yang cukup	26
	Warna	Desain warna bus yang bagus	27

Sumber: Tjiptono, (2014:318)

**Tabel 3.5.** Indikator dan Sub Indikator Kepuasan Pelanggan

Variabel	Indikator	Sub indikator	No.Item
Kepuasan Pelanggan	Kesesuaian layanan dengan yang diharapkan	Pelanggan merasakan layanan yang diberikan oleh PO. One Bus sesuai dengan yang diharapkan	28
	Minat berkunjung kembali	Pelanggan akan selalu menggunakan jasa PO. One Bus untuk melakukan perjalanan pariwisata	29
	Kesediaan merekomendasi	Pelanggan akan memberikan pengalamannya kepada pelanggan baru atau yang lainnya agar menggunakan PO. One Bus untuk melakukan perjalanan pariwisata	30

Sumber: Tjiptono, (2014:101)

### 3.5. Metoda Analisis Data

#### 3.5.1. Metode Pengolahan Data

Pengolahan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan computer menggunakan program SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) versi 25.0 dengan tujuan mendapatkan hasil perhitungan yang akurat dan mempermudah dalam pengolahan data, sehingga lebih cepat dan tepat.

Suatu kuesioner atau hipotesis sangat bergantung pada kualitas data yang dipakai dalam pengujian tersebut. Data penelitian tidak akan berguna jika instrument yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian tidak memiliki *reliability* (tingkat kehandalan) dan *validity* (tingkat kesahan) yang tinggi. Pengujian dan pengukuran tersebut menunjukkan konsistensi dan akurasi data yang dikumpulkan.

#### 1. Uji Validitas

Pengertian Validitas menurut Sugiyono (2017:126) adalah Derajat ketetapan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Metode yang digunakan adalah dengan membandingkan nilai korelasi atau  $r_{hitung}$  dari variable penelitian dengan nilai  $r_{kritis}$ . Syarat minimum suatu item dianggap valid apabila hasilnya sebesar 0,30 atau lebih. Kriteria dalam menentukan validitas suatu kuesioner adalah sebagai berikut:

1. Jika  $r_{hitung} > r_{kritis}$  maka pertanyaan dinyatakan valid.
2. Jika  $r_{hitung} < r_{kritis}$  maka pertanyaan dinyatakan tidak valid.

#### 2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah jawaban yang diberikan responden dapat dipercayai atau dapat diandalkan atau hasil pengukuran dua kali atau lebih terhadap obyek dan alat pengukur yang sama (Sugiyono, 2017:130). Alat untuk mengukur reliabilitas adalah *Cronbach Alpha*. Suatu variabel bisa dikatakan reliable apabila memberikan nilai koefisien *Cronbach Alpha*  $> 0,60$  (Ghozali, 2016:48)

1. Hasil  $\alpha > 0,60$  = reliable atau konsisten.
2. Hasil  $\alpha < 0,60$  = tidak reliable atau tidak konsisten.

### 3.6. Metode Penyajian Data

Data yang diperoleh dalam penelitian ini akan disajikan dalam bentuk table agar mempermudah dalam menganalisis dan memahami data, sehingga data yang disajikan lebih sistematis.

### 3.7. Alat Analisis Statistik Data

Metode analisis statistik data yang dipilih dan disesuaikan dengan tujuan penelitian. Analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah koefisien determinasi (parsial dan simultan) serta pengujian hipotesis (parsial dan simultan).

#### 3.7.1. Analisis Koefisien Determinasi

Menurut Ghazali (2014:62) koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel dependen. Uji koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan secara parsial.

Guna mengukur besarnya pengaruh variabel bebas (*Independent*) terhadap variabel terikat (*Dependent*) secara parsial maupun berganda akan digunakan koefisien determinasi (KD) dengan rumus:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

KD = Koefisien Determinasi

r = Koefisien Korelasi

##### 1. Koefisien Determinasi Parsial

- a. Pengaruh  $X_1$  (kualitas pelayanan) terhadap Y (kepuasan pelanggan) dimana  $X_2$  dan  $X_3$  konstan.

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

- b. Pengaruh  $X_2$  (harga) terhadap Y (kepuasan pelanggan) dimana  $X_1$  dan  $X_3$  konstan.

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

- c. Pengaruh  $X_3$  (fasilitas) terhadap  $Y$  (kepuasan pelanggan) dimana  $X_1$  dan  $X_2$  konstan.

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

Koefisien Determinasi Simultan

Pengaruh kualitas pelayanan ( $X_1$ ), harga ( $X_2$ ), dan fasilitas ( $X_3$ ) terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ).

$$KD_{y123} = (r_{y123})^2 \times 100\%$$

### 3.8. Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis ini digunakan untuk mengukur adanya pengaruh antara kualitas pelayanan ( $X_1$ ), harga ( $X_2$ ), dan fasilitas ( $X_3$ ) terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ), yang mana pengujian hipotesis terhadap  $\rho$  merupakan unsur utama pembentuk koefisien determinasi. Keputusan dari uji hipotesis hampir selalu dibuat berdasarkan pengujian hipotesis nol. Hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini adalah:

#### 1. Uji Hipotesis Parsial (Uji T)

##### a. Merumuskan hipotesis

Untuk menguji pengaruh signifikan antara variabel bebas (kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas) terhadap variabel terikat (kepuasan pelanggan) secara parsial. Langkah-langkah pengujian ini adalah sebagai berikut:

- a. Pengaruh  $X_1$  (kualitas pelayanan) terhadap  $Y$  (kepuasan pelanggan)

$H_0 : \rho_1 = 0$  (secara parsial tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan).

$H_a : \rho_1 \neq 0$  (secara parsial terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan).

- b. Pengaruh  $X_2$  (harga) terhadap  $Y$  (kepuasan pelanggan).

$H_0 : \rho_2 = 0$  (secara parsial tidak terdapat pengaruh antara harga terhadap kepuasan pelanggan).

$H_a : \rho_2 \neq 0$  (secara parsial terdapat pengaruh antara harga terhadap kepuasan pelanggan).

- c. Pengaruh  $X_3$  (fasilitas) terhadap Y (kepuasan pelanggan)
    - $H_0 : \rho_3 = 0$  (secara parsial tidak dapat pengaruh antara fasilitas terhadap kepuasan pelanggan).
    - $H_a : \rho_3 \neq 0$  (secara parsial terdapat pengaruh antara fasilitas terhadap kepuasan pelanggan).
  - b. Menentukan taraf nyata ( $\alpha$ ) sebesar 5% (0,05)
  - c. Kriteria pengujian
    - $H_0$  ditolak, jika *significance t* < 0,05
    - $H_a$  diterima, jika *significance t*  $\geq$  0,05
  - d. Menghitung nilai signifikan t dengan perhitungan menggunakan program SPSS
  - e. Kesimpulan
2. Uji Hipotesis Simultan (Uji F)
- a. Merumuskan hipotesis
 

Untuk menguji pengaruh signifikan antara variabel bebas (Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas) terhadap variabel terikat (Kepuasan Pelanggan) secara simultan atau bersama sama. Langkah-langkah pengujian adalah sebagai berikut.

    - $H_0 : \rho_{y123} = 0$  (secara simultan tidak terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan).
    - $H_a : \rho_{y123} \neq 0$  (secara simultan terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan).
  - b. Menentukan taraf nyata ( $\alpha$ ) sebesar 5% (0,05)
  - c. Adapun untuk menguji pengaruh perubahan variabel terikat secara simultan, dilihat dari nilai *significance F* dibandingkan dengan taraf nyata ( $\alpha$ ) yang digunakan sebesar (5% = 0,05%) dengan kriteria:
    - $H_0$  ditolak, jika *significance f* < 0,05
    - $H_a$  diterima, jika *significance f*  $\geq$  0,05

d. Menghitung nilai signifikan  $F$  diperoleh dengan perhitungan menggunakan program SPSS

e. Kesimpulan

Jika hasil pengujian hipotesis, baik secara parsial maupun simultan  $H_0$  ditolak, dengan kata lain koefisien korelasi populasi signifikan, berarti nilai  $KD$  dapat dipakai untuk menjelaskan adanya pengaruh perubahan variabel bebas terhadap variabel terikat.