

BAB III

METODA PENELITIAN

Strategi Penelitian

Strategi dalam penelitian ini menggunakan metode asosiatif. Metode Asosiatif menurut Sugiyono (2014:55) merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel atau lebih. Dalam penelitian ini maka akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala. Dalam penelitian ini metode asosiatif digunakan untuk menjelaskan tentang pengaruh kualitas pelayanan, ketepatan waktu dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan bus Transjakarta.

Sesuai dengan tujuan penelitian dan sifat masalah yang akan diteliti, maka peneliti menggunakan metode penelitian survey sebagai bagian dari penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan dengan desain *ex post facto* yaitu jenis penelitian yang hanya menggambarkan data berdasarkan hasil yang diperoleh di lapangan (apa adanya) tanpa memberikan perlakuan terhadap responden (Sugiyono, 2015). Metode survey diperoleh melalui pendapat atau tanya jawab dari responden baik secara langsung (wawancara) maupun tidak langsung (kuesioner) dan data yang dikumpulkan kualitas pelayanan, ketepatan waktu, fasilitas dan kepuasan pelanggan yang diberikan untuk mengetahui peristiwa yang telah terjadi dan untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat menimbulkan kejadian tersebut.

Populasi dan Sampel

Populasi Penelitian

Menurut Umar (2014:137), populasi adalah kumpulan elemen yang mempunyai karakteristik tertentu yang sama dan mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi sampel. Penjelasan lebih lanjut mengenai populasi oleh Uma Sekaran dan Bougie (2013:89) bahwa populasi merupakan sekelompok orang, kejadian, atau berbagai hal yang menarik untuk diteliti oleh peneliti. Dari

kedua pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa populasi adalah obyek maupun subyek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah-masalah penelitian.

Populasi menurut Sugiyono (2017:80) menyatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Penentuan populasi merupakan tahapan penting dalam penelitian. Populasi dapat memberikan informasi atau data yang berguna bagi suatu penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan bus Transjakarta, sedangkan populasi sasaran yaitu pelanggan bus Transjakarta di Halte Tanjung Priok

3.3.2. Sampel penelitian

Sampel adalah bagian dari populasi yang diharapkan mampu mewakili populasi dalam penelitian. Menurut Sugiyono (2017:81) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel dilakukan karena peneliti memiliki keterbatasan dalam melakukan penelitian baik dari segi waktu, tenaga, dana dan jumlah populasi yang sangat banyak. Maka peneliti harus mengambil sampel yang benar-benar representatif (dapat mewakili).

Dalam penelitian ini yang menjadi sampel sebanyak 350 responden yang dianggap mewakili populasi 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 :

$$n = 350 / (1 + (350 \times 0,005))$$

$$n = 350 / (1 + 2,5)$$

$$n = 350 / 3,5$$

$$n = 100$$

Jadi dalam penelitian ini diambil sampel sebanyak 100 orang. Jumlah responden sebanyak 100 orang tersebut dianggap sudah representatif karena sudah lebih besar batas minimal sampel.

Responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah pelanggan bus Transjakarta di Halte Bus Tanjung Priok dengan kriteria sebagai berikut :

1. Usia lebih dari 17 tahun. Dengan usia yang sudah dewasa diharapkan responden sudah dapat membuat penilaian secara obyektif mengenai pernyataan dalam kuesioner yang berkaitan dengan variabel penelitian.
2. Responden yang dipilih konsumen yang melakukan aktifitas perjalanan pada bus Transjakarta di Halte Tanjung Priok sebanyak 2x seminggu.

Data dan Metode Pengumpulan Data

Data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan menggunakan metode pengumpulan data kuisoner. Menurut Sugiyono (2014:131) Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber data utama. Data primer juga disebut sebagai data asli. Untuk mendapatkan data primer, peneliti harus mengumpulkannya secara langsung guna mendapatkan keakuratan dalam penelitian ini, peneliti memperoleh data dan informasi dari atasan maupun pihak-pihak Transjakarta.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Riset Pustaka

Riset pustaka adalah berdasarkan buku yang berhubungan dengan masalah yang akan dibahas untuk mendapatkan teori dai definisi yang akan dipergunakan dalam penelitian ini.

2. Riset Lapangan

Riset lapangan adalah penelitian yang digunakan untuk mendapatkan data secara langsung dari sekelompok yang menjadi objek penelitian yaitu pelanggan bus Transjakarta di Halte Tanjung Priok, melalui kuesioner. Kuesioner, yaitu dengan cara memberi seperangkat pertanyaan yang ditunjukkan kepada pelanggan bus Transjakarta di Halte Tanjung Priok.

Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden, dengan harapan mereka memberikan respon terhadap pernyataan tersebut. Kuesioner ini akan dibagikan kepada 55 karyawan Di Halte Tanjung Priok yang dipilih secara acak. Kuesioner yang digunakan dengan model pernyataan tertutup, yakni bentuk pernyataan yang sudah disertai alternatif jawaban sebelumnya, sehingga responden dapat memilih salah satu dari alternatif jawaban tersebut. Dalam pengukurannya, setiap responden diminta pendapatnya mengenai suatu pernyataan dengan skala penilaian *Likert* dalam bentuk *checklist* dimana dalam setiap jawaban akan memilih bobot nilai yang berbeda mulai dari nilai 1 (satu) sampai dengan 5 (lima).

Menurut Sugiyono (2015:168) mengatakan bahwa, skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial yang telah ditetapkan oleh peneliti. Data yang diperoleh dari skala tersebut berupa data interval. Penggunaan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif dari setiap instrumennya. Sehingga untuk mengetahui pengukuran jawaban responden pada penelitian ini digunakan instrument penelitian berupa kuesioner. Dalam pengukuran jawaban responden, pengisian kuesioner mengenai pengaruh kualitas pelayanan, ketepatan waktu, fasilitas terhadap kepuasan pelanggan bus Transjakarta diukur dengan menggunakan skala likert (*Likert's Summated Ratings*) sebagai berikut :

Tabel 3.1. Pemberian Skor untuk Jawaban Kuesioner

No.	Nilai Skor	Tanggapan
1.	5	Sangat Setuju (SS)
2.	4	Setuju (S)
3.	3	Cukup Setuju (CS)
4.	2	Tidak Setuju (TS)

5.	1	Sangat Tidak Setuju (STS)
----	---	---------------------------

Sumber: Sugiyono (2015:168)

Operasionalisasi Variabel

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa subjek penelitian, orang-orang yang dapat memberikan informasi dan terlibat dalam penelitian ini, yang artinya data yang harus dikumpulkan oleh peneliti berdasarkan kenyataan dilapangan. Dalam hal ini yang menjadi subjek untuk penelitian adalah para responden yang merupakan karyawan di Halte Tanjung Priok. Objek dalam penelitian ini adalah Kualitas pelayanan (X_1) Ketepatan waktu (X_2), Fasilitas (X_3) dan Kepuasan pelanggan bus Transjakarta (Y). Untuk mengetahui data objek dapat dilihat melalui hasil kuesioner oleh subyek.

Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian akan dijabarkan menjadi indikator dan sub indikator, kemudian sub indikator tersebut dijadikan alat tolak ukur untuk menyusun item-item instrumen yang berupa tabel pernyataan-pernyataan yang akan dijawab oleh responden berdasarkan pada tabel operasionalisasi.

Adapun kisi-kisi variabel penelitian dalam tabel operasionalisasi variabel sebagai berikut :

Tabel 3.2. Operasional Variabel dan Indikator Kualitas pelayanan (X_1), Ketepatan waktu (X_2), Fasilitas (X_3) dan Kepuasan pelanggan (Y).

Variabel	Indikator	Sub Indikator	No Item
Kualitas Pelayanan (X_1)	Reliabilitas (<i>Reliability</i>)	Keandalan karyawan dalam penanganan masalah di dalam Bus Transjakarta	1
		Ketepatan waktu berangkat dan kedatangan Bus Transjakarta	2
	Daya Tanggap	Kesediaan karyawan dalam merespon pelanggan Bus Transjakarta	3
		Membantu pelanggan tentang kapan layanan akan dilaksanakan (informasi kedatangan bus TransJakarta)	4
Wiedyani dan Prabowo (2017)	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Rasa aman pelanggan ketika menggunakan jasa layanan Bus Transjakarta	5
		Memiliki jam operasi Bus Transjakarta	6

		yang sesuai	
	Empati (<i>Emphaty</i>)	Kesediaan memberikan perhatian pelanggan Bus Transjakarta secara pribadi	7
		Pemahaman akan kebutuhan pelanggan Bus Transjakarta	8
	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	Kenyamanan di dalam Bus Transjakarta	9
		Adanya Kerapihan penampilan karyawan	10

Variabel	Indikator	Sub Indikator	No. Item
Ketepatan Waktu (X ₂) Apriyadi (2017)	Ketepatan waktu kedatangan sesuai jadwal	Ketepatan waktu kedatangan Bus Transjakarta sesuai jadwal	11
	Ketepatan waktu keberangkatan sesuai jadwal	Ketepatan waktu keberangkatan Bus Transjakarta sesuai jadwal	12
	Ketepatan waktu persiapan	Adanya ketepatan waktu persiapan Bus Transjakarta telah sesuai	13
	Ketepatan waktu berhenti di halte	Adanya ketepatan waktu Bus Transjakarta berhenti di halte	14
	Ketepatan waktu dibanding moda transportasi lain dengan tujuan yang sama	Ketepatan waktu Bus Transjakarta dibanding moda transportasi lain dengan tujuan yang sama lebih baik	15

Variabel	Indikator	Sub Indikator	No. Item
Fasilitas penumpang (X ₃) Tomi Dwi Fachrianto (2020)	Perlengkapan dan perabotan	Suasana di dalam bus Transjakarta mampu merespon intelektual maupun emosional para penumpang.	16
		Kondisi rancangan bus Transjakarta yang nyaman dan tepat (seperti tempat duduk).	17
	Perencanaan ruang	Kondisi fasilitas masih layak pakai dan kelengkapan fasilitas bus yang mendukung.	18
		Tersedia alat bantu pemecah kaca bus Transjakarta jika dalam keadaan darurat	19
	Tata cahaya	Tata cahaya mampu mendukung pelaksanaan aktivitas pelanggan didalam bus.	20
		Sketsa didalam bus kereta mempunyai pesan yang disampaikan melalui lukisan	21

		atau sketsa.	
	Pesan-pesan yang informatif	Tersedia peringatan untuk menjaga kebersihan dan papan informasi rute perjalanan bus Transjakarta	22
		Warna bus meningkatkan efisiensi, menimbulkan kesan rileks saat berada didalam bus.	22

Variabel	Indikator	Sub Indikator	No. Item
Kepuasan pelanggan (Y) Apriyadi (2017)	Kepuasan terhadap ketepatan waktu dan jadwal keberangkatan	Penumpang merasa puas setelah menggunakan jasa transportasi bus Transjakarta karena <i>service</i> , fasilitas serta harga yang diberikan	23
		Petugas bus Transjakarta memberikan <i>service</i> yang sesuai dengan keinginan pelanggan	24
	Kepuasan terhadap kelengkapan dan fungsi dari fasilitas	Penumpang merasa bangga setelah menggunakan jasa transportasi bus Transjakarta	25
		Penumpang mudah mengoprasikan atau menggunakan mesin otomatis tiket bus Transjakarta (<i>vending machine</i>).	26
	Kepuasan terhadap kesesuaian tarif	Tarif bus Transjakarta dipersepsikan lebih murah dari tiket transportasi lain.	27
		Tarif bus Transjakarta sesuai dengan kualitas yang diberikan.	28

Metode Analisis Data

Pengolahan Data

Data yang terkumpul dari kuesioner ditabulasi, selanjutnya untuk memperoleh hasil data akhir maka akan dilakukan pengolahan data dengan cara perhitungan data mentah menggunakan bantuan komputer program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) 24.0. Penggunaan komputer beserta *software*, bertujuan untuk mendapatkan hasil perhitungan yang lebih akurat. Untuk menghasilkan output didalamnya terdapat analisis statistik berupa determinasi dan uji hipotesis.

Penyajian Data

Di dalam penelitian ini, penyusunan dan penyajian data akan berbentuk tabel dan grafik untuk mempermudah proses penelitian dalam menganalisis data dan memahami data yang telah diolah.

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 :

3.5.3.1. 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 *reability* (tingkat keandalan) yang tinggi. Pengujian dan pengukuran tersebut masing-masing menunjukkan konsistensi dan akurasi data yang dikumpulkan.

1. Uji validitas

Uji Validitas dilakukan untuk memastikan seberapa baik suatu instrumen digunakan untuk mengukur konsep yang seharusnya diukur. Menurut Sugiyono untuk menguji validitas dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor butir pertanyaan dengan skor totalnya. Skor total adalah jumlah dari semua skor pernyataan. Data yang telah diperoleh ditabulasikan dan dilakukan analisis faktor dengan metode *Construck Validity* dengan menggunakan metode korelasi sederhana. Apabila hasilnya sebesar 0.30 atau lebih, maka faktor tersebut merupakan konstruksi yang kuat atau memiliki validitas konstruksi yang baik.

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

$$r_{XY} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}} \dots\dots\dots(3.1)$$

Keterangan:

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

Kemudian hasil dari r_{xy} dibandingkan dengan nilai kritis *product moment* dalam penelitian ini 0,30. Apabila hasil yang diperoleh $r_{xy} > 0,30$ maka instrumen tersebut valid. Dalam praktiknya untuk menguji validitas kuesioner sering menggunakan bantuan *software Microsoft Office Excel* dan *Statistical Product and Service Solution (SPSS)*.

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).

$$\text{Koefisien Alpha Cronbach: } \alpha_{it} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right) \dots\dots\dots(3.2)$$

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 kuisioner dan variansi total skor butir di gunakan rumus sebagai berikut :

$$S_i^2 = \frac{\sum X_i^2}{n} - \left(\frac{\sum X_i}{n} \right)^2 \dots\dots\dots(3.3)$$

Keterangan :

S_i^2 = variansi skor tiap-tiap item

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

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

N = jumlah responden

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)*.

3.5.3.2. 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. Koefisien determinasi parsial

- a. Kontribusi pengaruh kualitas pelayanan (X_1) terhadap kepuasan pelanggan Bus Transjakarta di Halte Tanjung Priok (Y)

$$KDP_1 = (r_{Y1.23})^2 \times 100\%$$

- b. Kontribusi pengaruh ketepatan waktu (X_2) terhadap kepuasan pelanggan Bus Transjakarta di Halte Tanjung Priok (Y)

$$KDP_2 = (r_{Y2.13})^2 \times 100\%$$

- c. Kontribusi pengaruh fasilitas (X_3) terhadap kepuasan pelanggan Bus Transjakarta di Halte Tanjung Priok (Y)

$$KDP_3 = (r_{Y3.12})^2 \times 100\%$$

2. Koefisien determinasi simultan

Kontribusi pengaruh kualitas pelayanan, ketepatan waktu dan fasilitas secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan Bus Transjakarta di Halte Tanjung Priok

$$Adjusted R^2 = (r_{Y123})^2 \times 100\%$$

3.5.3.3. Pengujian hipotesis

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

1. Pengujian hipotesis secara parsial (uji t)

- a. Pengaruh X_1 terhadap Y

$H_0 : \beta_{y1.23} = 0$ (tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Bus Transjakarta di Halte Tanjung Priok).

Ha : $\beta_{y1.23} \neq 0$ (terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Bus Transjakarta di Halte Tanjung Priok).

b. Pengaruh X_2 terhadap Y

Ho : $\beta_{y2.13} = 0$ (tidak terdapat pengaruh ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan Bus Transjakarta di Halte Tanjung Priok).

Ha : $\beta_{y2.13} \neq 0$ (terdapat pengaruh ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan Bus Transjakarta di Halte Tanjung Priok).

c. Pengaruh X_3 terhadap Y

Ho : $\beta_{y3.12} = 0$ (tidak terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan Bus Transjakarta di Halte Tanjung Priok).

Ha : $\beta_{y3.12} \neq 0$ (terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan Bus Transjakarta di Halte Tanjung Priok).

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

Ho ditolak, Ha diterima jika *P-value* $< 0,05$ dan

Ho diterima, Ha ditolak jika *P-value* $\geq 0,05$

2. Pengujian hipotesis secara simultan (Uji F)

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

Ho : $\beta_{y123} = 0$ (secara simultan tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan, ketepatan waktu dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan Bus Transjakarta di Halte Tanjung Priok).

Ha : $\beta_{y123} \neq 0$ (secara simultan terdapat pengaruh kualitas pelayanan, ketepatan waktu dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan Bus Transjakarta di Halte Tanjung Priok).

Adapun untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara berganda (bersama-sama), 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* $\geq 0,05$