

BAB III METODA PENELITIAN

3.1. Strategi Penelitian

Metode penelitian adalah suatu cara untuk memperoleh data secara ilmiah untuk tujuan dan kegunaan tertentu, yaitu secara ilmiah yang kegiatannya didasarkannya pada ciri-ciri ilmiah, yaitu rasional, empiris, dan sistematis (Sugiyono 2017). Berdasarkan tujuan dan bentuk kerangka konseptual penelitian ini, maka metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan strategi yang digunakan dalam penelitian ini adalah strategi asosiasi. Strategi asosiasi merupakan strategi penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2017).

Dalam penyelidikan ini, sebuah teori dapat didirikan yang dapat menjelaskan, memprediksi, dan mengendalikan gejala. Dalam penelitian ini, metode korelasi digunakan untuk menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap loyalitas, dan pengaruh tersebut dimediasi oleh kepuasan penumpang pada pelayanan angkutan Transjakarta di halte XI Flyover Latin Inther. Metode penelitian yang akan digunakan adalah metode analisis deskriptif dengan menggunakan analisis regresi yang meliputi mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga yang dimediasi kepuasan penumpang terhadap loyalitas pada lalu lintas Transjakarta koridor XI stasiun flyover latin Inteng. Teknologi analisis yang digunakan oleh adalah analisis lintasan, yang mengumpulkan data melalui alat penelitian, menyebarkan kuesioner kepada penumpang, dan menggunakan metode kuantitatif untuk melakukan penelitian kualitatif dari data yang digunakan.

3.2. Populasi dan Sampel

3.2.1. Populasi penelitian

Populasi adalah seluruh kumpulan objek yang menjadi perhatian peneliti. Objek penelitian dapat berupa organisme, objek, sistem dan prosedur, fenomena, dll. (Sugiyono, 2017:116). Penelitian ini membagi populasi menjadi dua kategori,

yaitu populasi umum dan populasi sasaran. Populasi target adalah populasi yang menjadi sasaran keberlakuan kesimpulan penelitian kita (Sukmadinata, 2012:80). Adapun Populasi umum dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang penumpang Transportasi Transjakarta sedangkan populasi target adalah penumpang Transportasi Transjakarta di Halte Busway Flyover Radin Inten Koridor XI, dimana jumlahnya tidak ketahu dengan pasti.

3.2.2. *Sampling* dan sampel penelitian

Sugiyono (2017:116) memberikan pengertian sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Arikunto (2012:117), menyatakan bahwa sampel adalah bagian dari populasi.

Menurut Sugiyono (2017 :81) teknik *sampling* adalah teknik untuk pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat dua teknik *sampling* yaitu *Probability Sampling* dan *Non Probability Sampling*. *Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel (Sugiyono, 2017: 82). Sedangkan *Non Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2017: 84).

Teknik *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *non probability sampling*. Tujuan *sampling* adalah untuk menghemat biaya, waktu, dan tenaga. Namun *sampling* harus dilakukan sedemikian rupa sehingga dapat menggambarkan populasi yang sebenarnya. Teknik *non probability sampling* yang digunakan peneliti adalah teknik *purposive sampling*. Pengertian *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu pada penumpang Transportasi Transjakarta di Halte Busway Flyover Radin Inten Koridor XI , yaitu 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 penumpang yang penumpang yang lebih dari 2x menggunakan jasa Transportasi Transjakarta di Halte Busway Flyover Radin Inten Koridor XI.

Penentuan jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus *Margin of error* menurut Rao yang dikutip Arikunto (2014:75).

$$n = \frac{Z^2}{4(moe)^2} \dots\dots\dots(3.1)$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

Z = tingkat keyakinan yang dibutuhkan dalam penentuan sampel 95% sehingga nilai sebesar Z 1,96

Moe = *Margin of error*, yaitu tingkat kesalahan maksimum yang dapat di ditoleransi, dan dalam penelitian ini digunakan Moe 10%

Berdasarkan perhitungan di atas, maka diperoleh sebagai berikut :

$$n = \frac{(1,96)^2}{4(10\%)^2}$$

$$n = \frac{3,8416}{0,04} = 97$$

Berdasarkan hasil penghitungan di atas maka jumlah sampel adalah 97 responden, namun pada prakteknya peneliti mengambil sampel sebanyak 100 responden.

Hal ini dilakukan karena untuk mempersiapkan apabila data sejumlah 97 saat dilakukan uji validitas dan atau uji reliabilitas tidak terpenuhi, maka jumlah sampelnya harus ditambah lalu dilakukan pengujian kembali sehingga diperoleh uji yang valid dan reliabel.

3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data

3.3.1. Jenis data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian yaitu : 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.

3.3.2. Metoda pengumpulan data

Metode pengumpulan data utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner survei. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang menanggapi responden dengan memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis (Sugiyono, 2017: 142). Dalam penelitian ini, pertanyaan angket disusun dalam urutan variabel sesuai indikator, sehingga pertanyaan angket tidak menyimpang dari tujuan penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan skala Likert untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang terhadap fenomena sosial. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup yang memberikan jawaban (sangat setuju, setuju, tidak setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju).

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini berasal dari kuesioner dengan ukuran data yang dipesan. Pengukuran skala ordinal akan menampilkan data dalam urutan atau urutan tertentu (Ferdinand, 2015: 261). Jenis skala ordinal yang digunakan adalah skala semantik, yaitu respon terhadap suatu stimulus yang disajikan dalam bentuk kategori semantik, yang menyatakan derajat sifat atau informasi tertentu. Mengetahui dan mengevaluasi sikap dan persepsi responden terhadap kualitas pelayanan, persepsi harga, kepuasan dan loyalitas penumpang. **Dalam penelitian ini pengambilan kuesioner dilakukan selama bulan Juni 2021.**

Penelitian ini menggunakan skala Likert. Respon setiap item pada instrumen memiliki nilai pembobotan yang tertera pada tabel berikut:

Tabel 3.1. Bobot Nilai Skala Likert

No.	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Sugiyono (2017)

Instrumen pada penelitian ini dikembangkan dari instrumen penelitian-penelitian terdahulu. Instrumen penelitian ini diukur dengan skala likert, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang kejadian tertentu. Variabel yang diukur, dijabarkan ke dalam beberapa indikator. Indikator dijadikan sebagai titik tolak menyusun item-item instrumen yang berupa pernyataan dalam sebuah kuesioner. Indikator yang digunakan untuk penyusunan kuesioner penelitian secara rinci dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3.2. Variabel dan Indikator Penelitian

Variabel	Indikator	No. Item
Kualitas Pelayanan (Variabel X ₁) <i>Tjiptono (2016)</i>	1. Bukti langsung (<i>Tangibles</i>)	1
	2. Keandalan (<i>Reliability</i>)	2
	3. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	3
	4. Jaminan (<i>Assurance</i>)	4
	5. Empati (<i>Empathy</i>)	5
Persepsi harga (Variabel X ₂) <i>Kotler dan Amstrong (2014)</i>	1. Keterjangkauan harga	1
	2. Daya saing harga	2
	3. Kesesuaian harga dengan kualitas	3
Kepuasan penumpang (Variabel Z) <i>Tjiptono (2016)</i>	1. Kesesuaian harapan	1
	2. Minat berkunjung kembali	2
	3. Kesiediaan merekomendasikan	3
Loyalitas penumpang (Variabel Y) <i>Huriyati (2012)</i>	1. <i>Repetition</i>	1
	2. <i>Refferal</i>	2
	3. <i>Refers other</i>	3
	4. <i>Retention</i>	4

3.4. Operasionalisasi Variabel

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hasil tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017: 38). Sedangkan Operasionalisasi Variabel adalah suatu atribut seseorang atau obyek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017: 39). Dalam penelitian ini terdapat tiga tipe variabel yang akan digunakan yaitu :

1. Variabel Eksogen

Dalam penelitian ini terdapat 2 (dua) variabel eksogen yang diteliti, yaitu :

a. Kualitas pelayanan (X_1)

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan pelayanan yang dapat memenuhi keinginan konsumen/penumpang yang diberikan oleh suatu organisasi. Kualitas pelayanan diukur dengan lima indikator pelayanan (keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan bukti fisik).

b. Persepsi harga (X_2)

Persepsi harga adalah sejumlah uang yang dibayarkan atas barang dan jasa, atau jumlah nilai yang konsumen tukarkan dalam rangka mendapatkan manfaat dari memiliki atau menggunakan barang atau jasa.

2. Variabel Endogen

Menurut Sekaran (2017) variabel terikat adalah variabel yang paling utama dalam sebuah penelitian, atau yang menjadi faktor yang berlaku dalam penelitian. Dalam penelitian ini variabel endogen yang diteliti adalah loyalitas penumpang. Loyalitas penumpang adalah kesetiaan penumpang yang dipresentasikan dalam pembelian yang konsisten terhadap produk atau jasa sepanjang waktu dan ada sikap yang baik untuk merekomendasikan orang lain untuk membeli produk. Indikasi loyalitas yang sesungguhnya diperlukan suatu pengukuran terhadap sikap yang dikombinasikan dengan pengukuran terhadap perilaku

3. Variabel *Intervening* (Mediasi)

Menurut Sekaran (2017) Variabel *Intervening* adalah variabel yang muncul ketika variabel eksogen mempengaruhi variabel endogen dan waktu pengaruh variabel eksogen terasa pada variabel endogen. Dalam penelitian ini variabel *intervening* penelitian ini adalah kepuasan penumpang. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya

3.5. Metoda Analisis Data

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

3.5.1. Metoda pengolahan data

Setelah pengumpulan data kuesioner selesai, data diubah menjadi data kuantitatif melalui pembobotan skor skala Likert. Dalam penelitian ini, data diolah dan disajikan dalam bentuk grafik, dan SmartPLS digunakan untuk analisis lintasan dengan menggunakan structural equation modeling (SEMPLS). Software SmartPLS digunakan untuk mempermudah pengolahan data, sehingga hasilnya lebih cepat dan akurat.

Dimana editing dan coding dilakukan. Editing adalah tahap pertama dalam pengolahan data yang diperoleh peneliti lapangan, memeriksa kemungkinan kesalahan dalam tanggapan orang yang diwawancarai dan ketidakpastian tanggapan orang yang diwawancarai. Pengkodean adalah memberikan beberapa jenis simbol atau kode untuk jawaban alternatif dari jenis atau klasifikasi yang sama, sehingga mungkin nyaman bagi peneliti untuk membuat tabulasi.

3.5.2. Metoda penyajian data

Penelitian ini menyajikan data yang terkumpul dalam bentuk tabel untuk memudahkan analisis dan pemahaman data serta membuat data yang disajikan lebih sistematis. Data yang diperoleh, setelah diolah dan disortir akan digunakan

untuk analisis statistik data sesuai dengan tujuan penelitian. Analisis data yang digunakan adalah analisis koefisien determinasi dan pengujian hipotesis.

3.5.3. Analisis statistik data

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data terkumpul. Kegiatan analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data dari setiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah di ajukan (Sugiyono, 2017: 232).

Analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur. Analisis utama yang dilakukan adalah menguji apakah struktur rute telah teruji secara empiris. Lakukan analisis tambahan untuk menemukan pengaruh langsung dan tidak langsung dengan menggunakan korelasi dan regresi sehingga Anda dapat melihat bahwa untuk sampai ke variabel dependen terakhir, Anda harus melalui jalur langsung atau variabel perantara. menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) untuk analisis data guna menjelaskan secara utuh hubungan antar variabel dalam penelitian ini. SEM digunakan untuk memverifikasi dan menguji model, bukan untuk merancang teori.

Menurut (Santoso, 2016) SEM adalah seperangkat teknik statistik yang memungkinkan serangkaian teknik statistik untuk diuji secara bersamaan, hubungan ini terjalin antara satu atau lebih variabel. (Byrne dan Barbara, 2015) juga menunjukkan bahwa SEM dapat digunakan sebagai alternatif lain yang lebih kuat daripada penggunaan regresi berganda, analisis jalur, analisis faktor, analisis deret waktu, dan analisis kovarians.

1. Model Pengukuran atau *Outer Model*

OuterModel dapat menjelaskan bagaimana setiap blok indikator berhubungan dengan variabel fatalnya. Variabel laten dapat diukur dengan menggunakan indikator reflektif dan formatif. Struktur hipotesis dan variabel laten akan mempengaruhi indikator atau arah kausalitas dari struktur ke indikator eksplisit (Ghozali, 2014). Penguji pada cetakan luar adalah:

a. Uji Validitas

Pengujian validitas ada dua yaitu validitas kovergen dan validitas diskriminan. Uji validitas konvergen dengan menggunakan indikator reflektif dinilai berdasarkan nilai *loading factor* (korelasi antara skor item dengan skor konstruk) indikator-indikator yang mengukur konstruk tersebut. Indikatornya dianggap valid jika memiliki nilai korelasi di atas 0,70, namun demikian pada riset tahap pengembangan skala, nilai *loading factor* 0,5- 0,6 masih dapat diterima. (Ghozali, 2014).

b. Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan ditentukan dengan melihat *cross loading factor* dari setiap variabel. Nilai ini merupakan nilai *cross loading factor* yang berguna untuk mengetahui apakah konstruk memiliki diskriminan yang memadai yaitu dengan cara membandingkan nilai *cross loading factor* pada konstruk yang dituju dengan nilai *cross loading factor* konstruk yang lainnya (Chin dalam Jogiyanto dan Willy, 2015).

c. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dapat dilihat berdasarkan nilai *Chonbach's alpha* harus lebih dari 0,6 dan nilai *composite reliability* harus lebih dari 0,7 (Jogiyanto, 2013). Nilai *composite reliability* menunjukkan ukuran nilai reliabilitas sesungguhnya dari suatu variabel sedangkan nilai *cronbach's alpha* menunjukkan ukuran nilai reliabilitas terendah dari suatu variabel.

2. Evaluasi Goodnes of Fit

Goodnes of Fit digunakan untuk menilai kelayakan suatu model dengan data, untuk menguji kelayakan suatu model dapat diukur menggunakan nilai *Normed Fit Index*(NFI). Menurut Wijanto dan Heri (2015) nilai NFI mulai dari 0- 1 diturunkan dari perbandingan antara model yang dhipotesiskan dengan suatu model independent tertentu, suatu model mempunyai kecocokan yang tinggi jika nilai mendekati 1.

3. Model Struktural atau *Inner Model*

Model struktural atau *inner model* menggambarkan hubungan antar variabel laten berdasarkan pada *substantive theory*. Rumusan masalah atau hipotesis penelitian menjadi dasar perancangan model struktural hubungan antar variabel. *Inner model* diuji dengan menggunakan *Path Coefficient* (koefisien jalur) dan *R square* (R^2).

a. *Koefisien Jalur atau Path Coefficient*

Koefisien yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar nilai masing-masing koefisien jalur. Hasil korelasi antar konstruk diukur dengan melihat path coefficient dimana tingkat signifikansi dan kekuatan hubungan tersebut dan juga untuk menguji hipotesis. Nilai path coefficient berkisar antara -1 hingga +1. Semakin mendekati nilai -1 mengindikasikan bahwa hubungan tersebut bersifat negatif (Hair, 2017).

b. *R Square* (R^2)

R Square dilihat pada konstruk atau variabel endogen. Nilai *R Square* adalah koefisien determinasi pada konstruk endogen. Nilai *R Square* 0,75 berarti kuat, nilai *R Square* 0,50 berarti kuat dan nilai 0,25 berarti lemah. (Hair, 2017).

c. **Pengujian Hipotesis**

Setelah beberapa evaluasi terhadap model eksternal dan internal, langkah selanjutnya adalah menguji hipotesis. Pengujian hipotesis digunakan untuk menjelaskan arah hubungan antara variabel endogen dan variabel eksogen. Pengujian hipotesis dilakukan dengan melihat nilai probabilitas dan data statistiknya. Untuk nilai probabilitas, p-value alpha 5 adalah $<0>$ tTabel (Ghozali, 2015: 42).

Suatu hipotesis dapat diterima atau harus ditolak secara statistik dapat dihitung tingkat signifikansinya. Tingkat signifikansi yang digunakan dalam penelitian ini adalah 5%. Jika tingkat signifikansi yang dipilih adalah 5%, maka tingkat signifikansi atau tingkat kepercayaannya adalah 0,05 untuk menolak hipotesis. Dalam penelitian ini, probabilitas

membuat keputusan yang salah adalah 5%, dan probabilitas membuat keputusan yang benar adalah 95%.

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya dan rasionalisasi hubungan antar variabel penelitian ini, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Pengaruh kualitas pelayanan (X_1) terhadap kepuasan penumpang (Z).

Menentukan H_{10} dan H_{1a} :

$H_0: \beta_1 = 0$ Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang.

$H_a: \beta_1 \neq 0$ Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang.

- 2) Pengaruh persepsi harga (X_2) terhadap kepuasan penumpang (Z).

Menentukan H_{20} dan H_{2a} :

$H_0: \beta_2 = 0$ Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan persepsi harga terhadap kepuasan penumpang.

$H_a: \beta_2 \neq 0$ Terdapat pengaruh positif dan signifikan persepsi harga terhadap kepuasan penumpang.

- 3) Pengaruh kualitas pelayanan (X_1) terhadap loyalitas penumpang (Y).

Menentukan H_{30} dan H_{3a} :

$H_0: \beta_3 = 0$ Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas penumpang.

$H_a: \beta_3 \neq 0$ Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas penumpang.

- 4) Pengaruh persepsi harga (X_2) terhadap loyalitas penumpang (Y).

Menentukan H_{40} dan H_{4a} :

$H_0: \beta_4 = 0$ Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan persepsi harga terhadap loyalitas penumpang.

$H_a: \beta_4 \neq 0$ Terdapat pengaruh positif dan signifikan persepsi harga terhadap loyalitas penumpang.

- 5) Pengaruh kepuasan penumpang (Z) terhadap loyalitas penumpang (Y).

Menentukan H_{50} dan H_{5a} :

$H_0: \beta_5 = 0$ Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan kepuasan terhadap loyalitas penumpang.

$H_a: \beta_5 \neq 0$ Terdapat pengaruh positif dan signifikan kepuasan terhadap loyalitas penumpang.

- 6) Pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan (X_1) terhadap loyalitas penumpang (Y) melalui kepuasan penumpang (Z)

Menentukan H_{60} dan H_{6a} :

$H_0: \beta_6 = 0$ Tidak terdapat pengaruh tidak langsung positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas penumpang melalui kepuasan penumpang.

$H_a: \beta_6 \neq 0$ Terdapat pengaruh tidak langsung positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas penumpang melalui kepuasan penumpang.

- 7) Pengaruh tidak langsung persepsi harga (X_2) terhadap loyalitas penumpang (Y) melalui kepuasan penumpang (Z)

Menentukan H_{70} dan H_{7a} :

$H_0: \beta_7 = 0$ Tidak terdapat pengaruh tidak langsung positif dan signifikan persepsi harga terhadap loyalitas penumpang melalui kepuasan penumpang.

$H_a: \beta_7 \neq 0$ Terdapat pengaruh tidak langsung positif dan signifikan persepsi harga terhadap loyalitas penumpang melalui kepuasan penumpang.

Dari kesemua hipotesis yang ada menggunakan kriteria:

- a. H_0 ditolak atau H_a diterima jika signifikansi $< 0,05$.
- b. H_0 diterima atau H_a ditolak jika signifikansi $\geq 0,05$.

