BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Strategi Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, Menurut Arikunto (2010:12) banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut hasilnya. Menurut Nasution (2008:24) pada penelitian kuantitatif peneliti lebih spesifik memusatkan perhatian kepada aspek-aspek tertentu dan sering menunjukan hubungan antara berbagai variabel atau memberi gambaran yang lebih jelas tentang situasi-situasi sosial sehingga bersifat.

Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas satu variabel dependen, satu variabel intervening dan dua variabel independen. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kepuasan pengguna jasa (Y) variabel intervening yang digunakan loyalitas (Z), variabel independen yaitu kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas stasiun (X2).

Penelitian ini menggunakan analisis data yang digunakan adalah regresi analisis jalur *(path analysis)* dengan metode pengumpulan data melalui kuesioner.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi menurut (Sugiyono, 2017:130) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna jasa PT KAI Commuter Indonesia.

3.2.2 Sampel

Menurut (Sugiyono, 2017:131) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *Purposive sampling* teknik ini adalah memilih sampel dari suatu populasi berdasarkan pertimbangan tertentu, baik pertimbangan ahli

maupun pertimbangan ilmiah. Teknik ini memberikan persyaratan cukup ketat agar sampel yang dipilih sesuai dengan karakteristik yang dikehendaki dalam analisis (Juliandi, 2015:58). pertimbangan yang digunakan dalam pengambilan sampel penelitian ini adalah:

1. Usia minimal berumur 17 tahun
2. Pengguna jasa Kereta Api Rel Listrik (KRL) yang pernah melewati stasiun juanda

Menurut Cochran (Suliyanto, 2018:200) jika populasi tidak diketahui, maka jumlah sampel minimal ditentukan dengan rumus :

$$n = \frac{Z}{4(Moe)^2} \tag{3.1}$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel

Z = 1,96 score pada signifikansi tertentu (derajat keyakinan ditentukan 95%)

Moe = Margin of error, tingkat kesalahan maksimum adalah 10%

Maka ukuran sampel dapat diperoleh:

$$n = \frac{1{,}96}{4(0{,}10)^2}$$

$$n = 96{,}4$$

Dari hasil perhitungan di atas dapat diperoleh jumlah sampel yang akan diteliti sebanyak 96,4 orang. Akan tetapi, data yang diambil di lapangan peneliti kumpulkan sebanyak 100 responden. Hal ini dilakukan karena n=96,4 adalah merupakan jumlah minimum data sampel sesuai rumus yang digunakan.

3.3 Data dan Metode Pengumpulan Data

Pada penelitian ini jenis dan sumber data yang digunakan sebagai berikut:

1. Data Primer

   Sumber data primer menurut Menurut (Sugiyono, 2017:213) primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, seperti halnya kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk jawabnya. Dalam penelitian ini peneliti melakukan pengambilan data menggunakan kuesioner

(tertutup) yang disebar kepada pengguna jasa PT KAI Commuter Indonesia di stasiun Juanda.

2. Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung berupa dokumen seperti jurnal penelitian terdahulu, buku, dan artikel yang berkaitan dengan variabel yang akan diteliti.

3.4 Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan penjelasan dari setiap variabel yang akan diteliti dengan indikator-indikator yang membentuknya, yaitu:

4 Kualitas Pelayanan sebagai variabel bebas (X1) dimana pada penelitian ini adalah perbandingan antara pelayanan yang diharapkan dengan kenyataan pelayanan yang diterima. Indikator kualitas pelayanan adalah:

a. Kehandalan *(Reliability)* berkaitan dengan kemampuan petugas untuk menyediakan pelayanan *on-time*, kehandalan dalam menangani masalah, memberikan pelayanan terbaik sejak pertama kali.
b. Daya Tanggap *(Responsiveness)*, berkaitan dengan Ketersediaan pelayanan, kesiapan petugas membantu penumpang, kecepatan pelayanan petugas.
c. Jaminan *(Assurances)* berkaitan dengan kesopanan petugas Passenger Service. Kemampuan dan keterampilan dalam menangani setiap masalah atau pertanyaan penumpang. Menciptakan rasa aman dan nyaman kepada penumpang.
d. Empati *(Empathy)*, berkaitan dengan keramahan dalam memberikan pelayanan, memahami masalah penumpang dan mengutamakan kebutuhan penumpang.
e. Bukti Fisik *(Tangible)* berkaitan dengan penampilan petugas yang rapi dan profesional.

5 Indikator Fasilitas Stasiun (X2) sebagai berikut:

a. Pertimbangan / Perencanaan Spasial

Aspek-aspek seperti simetri, proporsi, tekstur, warna, dan lain-lain dipertimbangkan, dikombinasikan, dan dikembangkan untuk memancing respon intelektual maupun emosional dari pemakai orang atau yang melihatnya.

b. Perencanaan Ruangan

Unsur ini mencakup perancangan interior dan arsitektur, seperti penempatan perabotan dan perlengkapannya dalam ruangan, desain aliran sirkulasi dan lain-lain.

c. Perlengkapan dan Perabotan

Perlengkapan dan perabotan yang memiliki fungsi sebagai sarana penunjang yang memberikan kenyamanan serta infrastruktur pendukung bagi pengguna jasa

d. Tata Cahaya dan Warna

Pengaturan pada cahaya sesuai dengan aktivitas serta suasana yang ingin dibangun dalam ruangan tersebut. Warna dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi dalam ruangan, menimbulkan kesan rileks, mengurangi kecelakaan

e. Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis

Aspek penting dan saling terkait dalam unsur ini adalah penampilan visual, penempatan, pemilihan bentuk fisik, pemilihan warna, dan pemilihan bentuk perwajahan lambang atau tanda untuk maksud tertentu.

f. Unsur Pendukung Lainya

Hal ini meliputi toilet, wifi, minimarket, mushala, lokasi kedai makan dan minum

6 Loyalitas sebagai variabel terikat (Z) dalam penelitian ini adalah kondisi kesetian pelanggan menggunakan secara terus menerus karena merasa puas dengan pelayanan yang telah didapatkan sehingga menggunakan secara berulang, serta merekomendasikan kepada keluarga dan orang terdekat. Indikator loyalitas adalah:

a. *Say Positive Things*, mengatakan hal yang positif tentang penyedia jasa
b. *Recommend friends*, merekomendasikan produk atau jasa yang telah dikonsumsi kepada teman atau keluarga akibat dari pengalaman positif
c. *Continue purchasing*, sikap pembelian secara berulang terus-menerus terhadap produk atau jasa yang telah dikonsumsi.

7 Kepuasaan pelanggan (Y) dalam penelitian ini adalah kondisi yang ditunjukan oleh pelanggan bahwa mereka menyadari kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan. Indikator kepuasaan pelanggan adalah:

a. Kesesuaian harapan, berkaitan dengan pelayanan dan fasilitas yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
b. Minat berkunjung kembali, berkaitan dengan berminat berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan memuaskan dan fasilitas yang yang disediakan memadai.
c. Kesediaan merekomendasikan, menyarankan teman atau kerabat untuk menggunakan kembali karena pelayanan dan fasilitas yang memuaskan.

Tabel 3.1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi Variabel	Indikator
Kualitas Pelayanan Passenger Service (X1)	pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan dengan pesaingnya (Rusydi, 2017)	1. Kehandalan *(Reliability)* 2. Daya Tanggap *(Responsiveness)* 3. Jaminan *(Assurances* 4. Empati *(Empathy),* 5. Bukti Fisik *(Tangible)*
Fasilitas Stasiun (X2)	Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen (Tjiptono, 2016)	1. Pertimbangan / Perencanaan Spasial 2. Perencanaan Ruangan Perlengkapan dan Perabotan 3. Tata Cahaya dan Warna 4. Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis 5. Unsur Pendukung Lainya

Tabel 3.1 (Lanjutan)

Variabel	Definisi Variabel	Indikator
Loyalitas (Y)	komitmen yang dipegang secara mendalam untuk membeli dan mendukung kembali produk atau jasa yang disukai di masa depan meski pengaruh situasi dan usaha pemasaran berpotensi menyebabkan pelanggan beralih. (Kotler dan Keller, 2016)	1. *Say Positive Things* 2. *Recommend friends* 3. *Continue purchasing*
Kepuasaan Pelanggan (Z)	tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (hasil) yang ia rasakan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang ia rasakan dan harapan (Abdullah, 2012)	1. Kesesuaian harapan 2. Minat berkunjung kembali 3. Kesediaan merekomendasikan

3.5 Skala Pengukuran Variabel

Penelitian ini menggunakan skala likert, menurut Sugiyono (2017:93) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, atau persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Gradasi jawaban yang digunakan dari sangat positif sampai sangat negatif dengan pilihan jawaban setiap instrumen seperti berikut:

Tabel 3.2 Skala Likert

Kode	Keterangan	Skor
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
N	Netral	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono (2017:93)

3.6 Metode Analisis Data

3.6.1 Uji Instrumen

Uji instrumen dilakukan untuk menguji pertanyaan dari kuesioner atau angket yang telah dibuat oleh peneliti. Uji instrumen memiliki peran penting dalam penentuan penelitian kuantitatif, karena kualitas data ditentukan oleh kualitas instrumen yang digunakan. Pengujian instrumen penelitian mempunyai dua dimensi yaitu validitas dan realibilitas.

3.6.1.1 Uji Validitas

Validasi adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrumen dalam mengukur apa yang ingin diukur (Anggara, 2017:54). Menurut Sugiyono (2017:121) adalah suatu langkah pengujian yang dilakukan terhadap isi dari suatu instrumen, dengan tujuan untuk mengukur ketepatan instrumen yang digunakan dalam suatu penelitian.

Uji validitas dalam penelitian ini diuji dengan menggunakan bantuan SPSS. Menurut Azwar dalam Purwanto (2018:90) dalam sebuah butir pernyataan dikatakan valid jika memiliki nilai korelas ≥ 30. Maka kriteria dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Jika r hitung ≥ r kritis 0,30, maka pertanyaan tersebut valid.
2. Jika r hitung > r kritis 0,30, maka pertanyaan tersebut tidak valid.

3.6.1.2 Uji Realibilitas

Realibilitas instrumen mengacu kepada instrument yang digunakan pada penelitian guna memperoleh informasi yang diinginkan dapat di percaya (andal) sebagai media pengumpul data serta mampu mengungkap dan ketelitian informasi yang sebenarnya di lapangan (Sugiarto, 2017:209). Realibilitas instrumen digambarkan pada alat ukur yang digunakan. Suatu instrumen dapat dikatakan reliable jika selalu memberikan hasil yang sama jika di ujikan pada kelompok yang sama dalam waktu atau kesempatan yang berbeda. Hal ini berkenaan dengan pertanyaan suatu instrumen apakah suatu instrumen dapat dipercaya sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan.

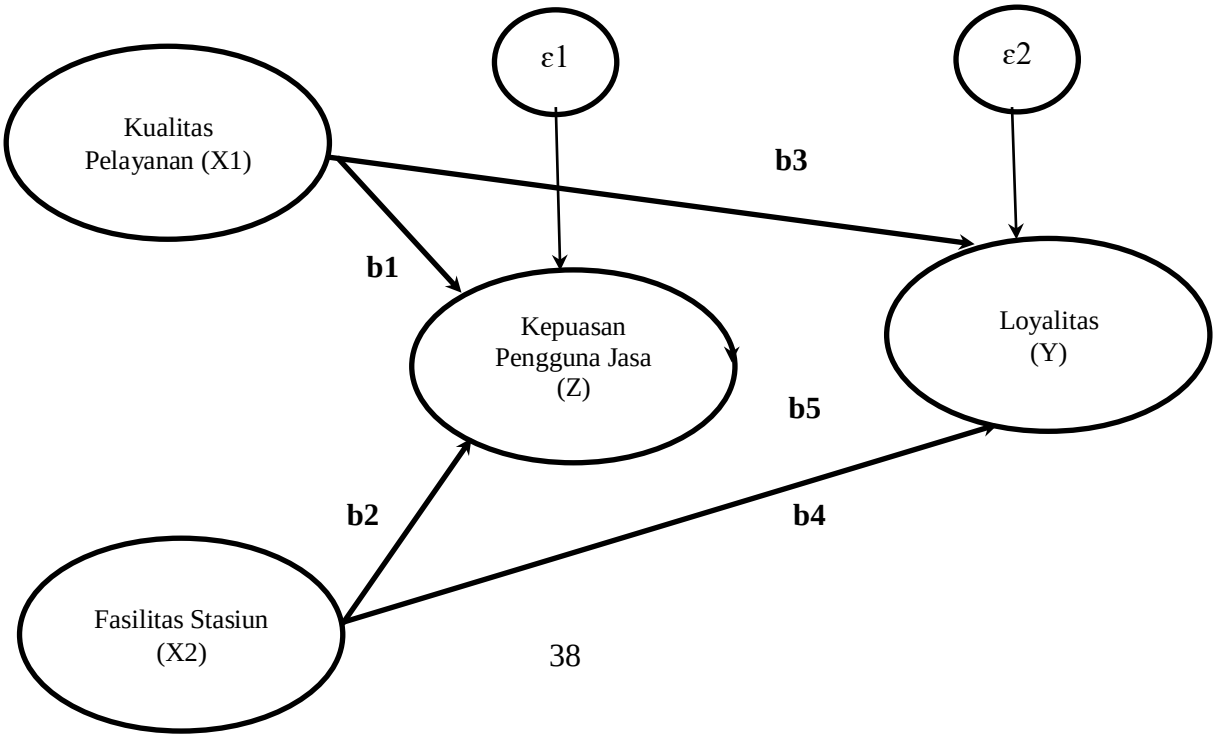
Rumus yang digunakan adalah rumus *Cronbach's alpha* untuk mengukur realibilitas skala atau kuesioner. Untuk mengetahui kuesioner tersebut pengujian realibilitas kuesioner dengan bantuan SPSS. Menurut

Sujarweni dalam Purwanto (2018:105) kriteria penilaian uji realibilitas apabila nilai *Cronbach's alpha* lebih besar dari 0,60 maka instrumen tersebut dapat dikatakan realibel atau dapat digunakan.

3.6.2 Analisis Jalur (Path Analysis)

Analisis jalur merupakan pengembangan dari analisis regresi yang digunakan untuk menguji kesesuaian (*fit*) dari matrik korelasi dari dua atau lebih model yang dibandingkan oleh peneliti. Model tersebut digambarkan dengan lingkaran dan anak panah yang menunjukkan hubungan kausalitas (Ghozali, 2018:245). Pada penelitian ini analisis jalur (path analysis) digunakan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan petugas dan fasilitas stasiun terhadap loyalitas melalui kepuasaan pengguna jasa KRL di stasiun Juanda.

Pada penelitian ini analisis jalur digunakan untuk menganalisis pola hubungan antar variabel dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh langsung maupun pengaruh tidak langsung variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam menghubungkan variabel ditunjukkan dengan garis penghubung berupa garis satu anak panah yang dapat menunjukkan hubungan kausalitas dari satu variabel ke variabel lainnya (Ghozali, 2018:21). Model analisis jalur dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 3.1 Model Analisis Jalur

Keterangan:

X_1 = Kualitas Pelayanan

X_2 = Fasilitas Stasiun

Y = Loyalitas

Z = Kepuasan Pengguna Jasa

b = Koefisien Jalur

ε2,ε1= *Error*

Berdasarkan diagram jalur maka peneliti menerjemahkan diagram jalur ke dalam persamaan struktural. Langkah-langkah dalam menerjemahkan diagram jalur pada persamaan struktural yaitu setiap variabel dependen berada di dalam persamaan terpisah. Semua variabel independen adalah semua variabel yang memiliki garis dengan anak panah yang menghubungkan ke variabel dependen (Ghozali, 2017: 22). Persamaan struktural diagram jalur sebagai berikut:

1. Persamaan sub struktural I

$$Z = ßz_{x_1}X1 + ßz_{x_2}X2 + ε1 \quad (3.2)$$

Keterangan:

Z = Variabel Loyalitas

x_1= Variabel Kualitas Pelayanan

x_2 = Variabel Fasilitas Stasiun

$ßz_{x_1}$ = Koefisien jalur X_1 ke Z

$ßz_{x_2}$ = Koefisien jalur X_2 ke Z

ε1 = Koefisien jalur variabel error

2. Persamaan sub struktural 2

$$Y = ßy_{x_1}X1 + ßy_{x_2}X2 + ßyzZ + ε2 \quad (3.3)$$

Y = Variabel loyalitas

Z = Variabel kepuasan pengguna jasa

x_1= Variabel Kualitas Pelayanan

x_2 = Variabel Fasilitas stasiun

ßyx_1 = Koefisien jalur X_1 ke Y

ßyx_2 = Koefisien jalur X_2 ke Y

ε2 = Koefisien jalur variabel error 2

3.6.3 Uji Hipotesis

Hipotesis menurut poletiek dalam Anuraga *et., al* (2021:328) merupakan suatu pernyataan atau pendapat sementara yang masih lemah atau kurang kebenarannya sehingga masih perlu dibuktikan atau suatu dugaan yang sifatnya masih sementara. Lebih lanjut lagi, pengujian hipotesis adalah metode untuk menguji suatu klaim atau hipotesis tentang suatu parameter dalam suatu populasi, dengan menggunakan data yang diukur dalam suatu sampel. Dengan melakukan uji hipotesis seorang peneliti tentunya dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan dengan menyatakan penolakan atau penerimaan terhadap hipotesis tersebut.

Pengujian dilakukan dengan uji F dengan taraf derajat kepercayaan yang digunakan adalah 0,05. Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Menurut Ghozali (2018:98) untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel bebas dengan variabel terikat secara langsung dapat dilihat dari nilai signifikansi F dibandingkan dengan taraf nyata (5% = 0,05) dengan kriteria :

1) Ho ditolak, Ha diterima jika *significance F* < 0,05
2) Ho diterima , Ha ditolak jika *significance F* ≥ 0,05