

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2009:09) Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan kategori penelitian asosiatif kausal. Pendekatan kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode survei. Dalam penelitian survei, informasi dari responden dengan menggunakan kuesioner. Umumnya, penelitian survei dibatasi pada penelitian yang datanya dikumpulkan dari sampel atas populasi untuk mewakili seluruh populasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari variabel-variabel yang akan diteliti, yaitu pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen bus Trans Batam.

3.2. Operasional Variabel

Operasional variabel penelitian dimaksudkan untuk medeskripsikan dan memudahkan dalam menetapkan pengukuran terhadap variabel yang diamati. Menurut (Indrawati, 2015 hal 124)operasional variabel adalah suatu proses menurunkan variabel yang terkandung di dalam masalah penelitian menjadi bagian-bagian terkecil sehingga dapat diketahui klasifikasi ukurannya, sehingga mempermudah mendapatkan data yang diperlukan bagi penilaian masalah penelitian.

3.3. Operasional Variabel

Operasional variabel penelitian dimaksudkan untuk mendeskripsikan dan memudahkan dalam menetapkan pengukuran terhadap variabel yang diamati. Menurut (Indrawati, 2015:124) operasional variabel adalah suatu proses menurunkan variabel yang terkandung di dalam masalah penelitian menjadi bagian-bagian terkecil sehingga dapat diketahui klasifikasi ukurannya, sehingga mempermudah mendapatkan data yang diperlukan bagi penilaian masalah penelitian.

3.2.1 Variabel Independen (X)

Variabel independen adalah variabel yang tidak terikat oleh faktor-faktor lain, tetapi mempunyai pengaruh terhadap variabel lain. Seperti yang dikemukakan oleh (Sugiyono, 2014:39) variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen. Variabel independen pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan fasilitas.

3.2.2 Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain. Menurut (Sugiyono, 2014:39) variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel dependen di sini adalah kepuasan konsumen. Untuk menggambarkan variabel independen dan variabel dependen dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3. 1Operasional Variabel X dan Y

No.	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
1.	Kualitas Pelayanan (X1)	kualitas pelayanan adalah ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspetasi pelanggan. (Rambat, 2014:212)	1. <i>Teangibles</i> 2. <i>Realibility</i> 3. <i>Responsivess</i> 4. <i>Assurance</i> 5. <i>Emphaty</i>	<i>Likert</i>
2.	Fasilitas (X2)	Fasilitas adalah penyediaan perlengkapan – perlengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para pelanggan dalam melaksanakan aktivitas – aktivitasnya atau kegiatan – kegiatannya, sehingga kebutuhan - kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. (Sulastiyono dalam Yunus & Budianto, 2014).	1. Perencanaan Spasial/Tata Ruang 2. Perencanaan Ruang 3. Perlengkapan/Perabotan 4. Tata Cahaya 5. Warna 6. Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis	<i>Likert</i>
3.	Kepuasan Konsumen (Y)	Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspetasi mereka. (Kotler & Keller, 2009)	1. <i>Re-purchase</i> 2. Menciptakan <i>month of month</i> 3. Menciptakan citra merk 4. Menciptakan pembelian pada perusahaan yang sama membeli produk lain dari prusahaan yang sama.	<i>Likert</i>

Sumber :Rambat (2014), Yunus & Budianto (2014), Tjiptono (2014)

3.4. Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Agar penelitian ini dapat menghasilkan kesimpulan yang benar maka penulis memberikan kuisisioner, tetapi terlebih dahulu menentukan populasi dan dan sampel. Menurut (Sugiyono, 2009:80)Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang Trans Batam selama proses berlangsung. Dalam penelitian ini jumlah populasi.

Menurut (Sugiyono, 2009:81)sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini dengan menggunakan *Non Probability Sampling* dan Metode pengambilan sampelnya menggunakan *Accidental Sampling*. Melihat pada kondisi, dimana populasi dalam penelitian ini sangatlah besar, maka digunakan formula *lemeshow* untuk menghitung sampel dari jumlah populasi yang tidak diketahui (Kholilullah, 2017):

$$n = \frac{Z^2 \cdot \pi \cdot q}{d^2} \quad (\text{Rumus 3.1 Lemeshow})$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

Z = Harga standar normal (1,976)

π = Estimator proporsi populasi (0,5)

d = interval atau penyimpangan (0,10)

q = 1- π

Sehingga besar sampel dapat dihitung sebagai berikut :

$$n = \frac{(1,976)^2 \cdot 0,5 \cdot (1-0,5)}{(0,10)^2} = 97,6144 \text{ dibulatkan menjadi } 100 \text{ responden}$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah 97,6. Jadi jumlah yang diambil adalah minimal 98 namun untuk memudahkan maka diblatkan menjadi 100.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam teknik pengumpulan data ini hal yang berkaitan untuk di jelaskan meliputi : jenis data, teknik pengumpulan data dan instrument yang digunakan sebelum data tersebut diolah dengan tools SPSS 22.

Data primer adalah data yang diperoleh melalui hasil penelitian secara langsung terhadap obyek yang diteliti yaitu penumpang Bus Trans Batam Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dari berbagai sumber dokumen-dokumen atau arsip tertulis lainnya yang ada pada Trans Batam.

Teknik pengumpulan data primer yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner (angket). Menurut (Sugiyono, 2009) Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner merupakan

teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu pasti variabel yang diukur dan tahu apa yang diharapkan dari responden.

Dengan melakukan penyebaran kuesioner untuk mengukur persepsi responden digunakan Skala *Likert* yang dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala *Likert* umumnya menggunakan 5 angka penelitian (Sugiyono, 2009) yaitu :

1. Sangat Setuju/sangat positif dengan *score* 5.
2. Setuju/positif dengan *score* 4.
3. Ragu-Ragu/netral dengan *score* 3.
4. Tidak Setuju/negatif dengan *score* 2.
5. Sangat Tidak Setuju/tidak pernah dengan *score* 1.

Urutan setuju atau tidak setuju dapat dibalik mulai dari sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju.

3.6. Metode Analisis

Menurut (Sanusi, 2014 hal 115)teknik analisis data adalah mendeskripsikan teknik analisis apa yang akan digunakan oleh peneliti untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan, termasuk pengujiannya. Peneliti harus memilih metode statistik yang relevan untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan agar diperoleh kesimpulan yang logis.

3.5.1 Analisis Deskriptif

Metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat

kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi, (Sugiyono, 2009). Analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian.

Analisis deskriptif bekerja dengan menggambarkan distribusi data. Distribusi data yang dimaksud adalah pengukuran tendensi pusat dan pengukuran bentuk. Teknik yang digunakan dalam statistik deskriptif pada penelitian ini adalah persentase, rata-rata, dan standar deviasi. Data yang telah terkumpul akan disusun dalam bentuk tabel frekuensi dari masing – masing item pernyataan sehingga data tersebut dapat memberikan gambaran jawaban responden secara menyeluruh. Kemudian dilakukan analisis deskripsi dari masing–masing item pernyataan dengan menghitung rata–ratanya sehingga dapat diketahui interpretasi terhadap masing-masing pernyataan.

3.5.2 Uji Kualitas Data

3.5.2.1 Uji Vasilitas Data

Uji validitas dilakukan untuk memastikan seberapa baik suatu instrumen digunakan untuk mengukur konsep yang seharusnya diukur. Menurut (Sugiyono, 2009) untuk menguji validitas konstruk dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor butir pertanyaan dengan skor totalnya.

Rumus yang digunakan untuk menguji validitas instrumen ini adalah *Product Moment* dari Karl Pearson (Sanusi, 2014), sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X) (\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Rumus 3.1Product Moment

Sumber : (Sanusi, 2014)

Di mana :

r = koefisien korelasi

X = skor butir

Y = skor total butir

N = jumlah sampel (responden).

Kemudian hasil dari rxy dikonsultasikan dengan harga kritis *product moment* (r tabel), apabila hasil yang diperoleh r hitung > r tabel, maka instrumen tersebut valid. Dalam prakteknya untuk menguji validitas kuesioner sering menggunakan bantuan *software* Microsoft Office Excel dan *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) versi 21.

3.5.2.2 Uji Reabilitas Data

Menurut(Sugiyono, 2009), instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Pengujian reliabilitas adalah berkaitan dengan masalah adanya kepercayaan terhadap instrumen. Suatu instrumen dapat memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi (konsisten) jika hasil dari pengujian instrumen tersebut menunjukkan hasil yang tetap.

Dengan demikian, masalah reliabilitas instrumen berhubungan dengan masalah ketepatan hasil. Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan cara *one shot* atau pengukuran sekali saja dengan alat bantu SPSS uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Jika nilai koefisien korelasi hasil perhitungan lebih besar daripada nilai dalam tabel, maka disimpulkan bahwa instrumen tersebut reliabel (Sanusi, 2014).

3.5.3 Uji Asumsi Klasik

3.5.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas perlu dilakukan dalam setiap penelitian sebelum dilakukan pengujian hipotesis. Hal ini untuk memastikan apakah data yang akan dianalisis berdistribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas dalam penelitian ini menggunakan *Normal P-P Plot of Regresion Standarized Residual* yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari data normal. Sedangkan dasar pengambilan keputusan untuk uji *Normal P-P Plot of Regresion Residual* adalah:

- a. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b. Jika data menyebar jauh dari diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

3.5.3.2 Uji Mutikolonirietas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Untuk mendeteksinya dengan cara menganalisis nilai toleransi dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Apabila terjadi korelasi, maka dinamakan terdapat problem multikolinearitas. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas di dalam model regresi adalah melihat nilai *significance (2-tailed)*, jika nilainya $VIF > 10$ maka terdapat gejala multikolinieritas yang tinggi (Sanusi, 2014).

3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya gejala heteroskedastisitas. Jika varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas, dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas.

3.5.4 Uji Pengaruh

Uji pengaruh bertujuan untuk mengetahui besarnya konstirbusi dan pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian yang dilakukan terdiri atas analisis regresi linier bergandadan analisis koefisien determinasi (R^2)

3.5.4.1 Analisis Regresi Linear berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas (X2) terhadap variabel terikatnya yaitu Kepuasan Konsumen (Y). Persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut (Sanusi, 2014):

$$Y = a + b1.X1 + b2.X2 + e$$

Rumus 3.2 Regresi Linear Berganda

Sumber : (Sanusi, 2014)

Di mana:

Y = Variabel dependen (Kepuasan konsumen)

a = Konstanta

b1, b2 = Koefisien garis regresi

X1, X2 = Variabel independen (Kualitas Pelayanan, Fasilitas)

e = *Error* / variabel pengganggu

3.5.4.2 Analisis Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi (R²) pada intinya menjelaskan proporsi variasi dalam variabel terikat (Y) yang dijelaskan oleh variabel bebas (lebih dari satu variabel) secara bersama-sama (Sanusi, 2014). Nilai (R²) yang kecil berarti kemampuan variabel – variabel bebas (Kualitas pelayanan dan Fasilitas) dalam menjelaskan variasi variabel terikat (Kepuasan konsumen) amat terbatas. Begitu pula sebaliknya, nilai yang mendekati satu berarti variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel terikat. R adalah koefisien korelasi majemuk yang mengukur tingkat hubungan antara

variabel terikat dengan semua variabel bebas yang menjelaskan secara bersama-sama dan nilainya selalu positif.

3.5.5 Uji Hipotesis

3.5.6 Uji Hipotesis artinya menguji signifikansi koefisien regresi linier berganda secara parsial yang sekait dengan pernyataan hipotesis penelitian (Sanusi, 2014). Pengujian hipotesis untuk penelitian ini dilakukan dengan menggunakan Uji T (parsial), dan Uji F (simultan), langkah – langkah pengujiannya mengikuti prosedur yang sudah ada.

3.5.5.1 Uji T (Pengujian Parsial)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel *independen* secara individual dalam menerangkan variasi variabel *dependen*. Atau dengan kata lain, uji t digunakan untuk menguji apakah hubungan yang terjadi itu dapat berlaku untuk populasi (dapat digeneralisasi) atau tidak. Rumus untuk t hitung adalah:

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Rumus 3.3T hitung

Sumber : (Sugiyono, 2009)

Keterangan :

r = Koefisien korelasi

r² = Koefisien determinasi

n = Banyaknya sampel

Kaidah pengambilan keputusan dalam pengujian ini adalah :

1. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signifikan $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, jadi variabel kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen.
2. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan nilai signifikan $> 0,05$, maka H_0 diterima H_a ditolak, jadi variabel kualitas pelayanan dan fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen.

3.5.5.2 Uji F (Pengujian Simultan)

Dalam penelitian ini, uji F digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel-variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Sanusi, 2014). Dalam penelitian ini, hipotesis yang digunakan adalah:

H_0 : Variabel-variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dan fasilitas mempunyaipengaruh tidak signifikan terhadap variabel terikatnya yaitu kepuasan kosnsumen.

H_a : Variabel-variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dan fasilitas mempunyaipengaruh signifikan terhadap variabel terikatnya yaitu kepuasan konsumen.

Dasar pengambilan keputusannya (Sanusi, 2014) adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu :

1. Apabila probabilitas signifikansi > 0.05 , maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
2. Apabila probabilitas signifikansi < 0.05 , maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

3.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.6.1.Lokasi Penelitian

Adapun lokasi yang dipilih sebagai tempat penelitian untuk keperluan tugas akhir ini adalah:

Nama Perusahaan : BLUD UPT Pelayanan Jasa Transportasi Dishub
Kota Batam

Jenis Usaha : Transportasi umum

Telp : (0778) 459503

PemilikPerusahaan : Dinas Perhubungan Kota Batam

Semua data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah data yang diberikan langsung oleh pengguna transportasi umum bus Trans Batam sehingga data tersebut merupakan data yang tepat dan akurat. Dimana dengan data tersebut maka hasil penelitian akan sesuai dengan kenyataan yang terjadi dilapangan.

3.6.2. Jadwal Penelitian

Jadwal penelitian yang ditunjuk ialah dimulai pada minggu ketiga bulan September 2018 sampai dengan minggu kedua bulan Januari 2019.

Tabel 3.3 Jadwal Penelitian
Periode September 2018 – Januari 2019

Keterangan	2018		2018				2018				2018				2019	
	Sep		Okt				Nov				De				Jan	
	Minggu ke															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Pengajuan Judul	■	■														
Pembuatan Bab I			■	■												
Pembuatan Bab II					■	■										
Pembuatan Bab III							■									
Kuesioner							■	■								
Mengelola Data									■							
Pembuatan Bab IV										■	■	■				
Pembuatan bab V													■			
Pemeriksaan Hasil														■	■	