

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian

1. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek atau responden penelitian adalah pihak-pihak yang dijadikan sampel dalam sebuah penelitian, sedangkan objek dalam penelitian adalah variabel atau apa yang menjadi titik perhatian dalam suatu penelitian.

Subjek dan penelitian ini adalah Masyarakat umum di wilayah Yogyakarta yang sudah pernah menggunakan jasa Kereta Api milik PT. KAI. Dalam penelitian ini, objek yang diteliti yaitu kualitas pelayanan, persepsi harga, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan Transportasi Kereta Api.

2. Jenis Data Penelitian

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data primer. Jenis data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sumber utama dalam penelitian ini, yaitu seluruh pengguna Transportasi Kereta Api.

3. Sampel Penelitian

Penentuan besarnya sampel untuk SEM yakni 5 hingga 10 kali jumlah variabel indikator dari keseluruhan variabel laten (Solimun, 2002). Besaran sampel disarankan antara 100 sampai 200 (Ghozali, 2014). Jumlah pada penelitian ini adalah 150 responden.

4. Teknik Penarikan Sampel Penelitian

Teknik penarikan sampel penelitian yang digunakan adalah *Non Probability Sampling* dengan menggunakan teknik *purposive sampling*.

Penarikan sampel dengan cara peneliti mendatangi pengguna Transportasi Kereta Api. Peneliti menggunakan teknik sampling ini karena sampel memiliki pertimbangan tertentu yaitu kriteria tertentu.

Adapun kriterianya yaitu :

- a. Seseorang yang berusia ≥ 17 tahun.
- b. Seseorang yang menggunakan kereta api minimal 2kali dalam 1 tahun terakhir.

5. Teknik Pengumpulan Data Penelitian

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode survei dengan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada responden, yang diharapkan supaya responden memberikan jawaban dari pertanyaan tersebut. Dalam buku acuan Sekaran, Uma (2006) dijelaskan bahwa metode pengumpulan data merupakan bagian integral dari desain penelitian. Data bisa diperoleh dengan berbagai cara, dalam lingkungan berbeda lapangan atau lab dan sumber yang berbeda.

Untuk dapat mengukur sikap responden terhadap pernyataan atau pertanyaan digunakan skala likert 1-5 sebagai berikut:

- a. Sangat tidak setuju 1
- b. Tidak Setuju 2

- c. Netral 3
- d. Setuju 4
- e. Sangat Setuju 5

6. Definisi Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2012) Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

a. Variabel kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan adalah memberikan kesempurnaan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan dalam memenuhi keinginan pelanggan dan kebutuhan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Parasuraman dalam lupiyoadi (2013), bahwa kualitas pelayanan yaitu seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima

Tabel 3.1
Indikator Variabel Kualitas Pelayanan

Dimensi/Indikator	Sumber	Skala
1. Bukti fisik a. Peralatan mutakhir/terbaru. b. Fasilitas fisik yang berdaya tarik. c. Karyawan yang berpenampilan rapi. d. Fasilitas fisik sesuai dengan jenis jasa yang ditawarkan.	Zeithaml, <i>et al</i> dalam Tjiptono (2014)	Likert 1-5
2. Keandalan a. Bila menjanjikan akan		

Dimensi/Indikator	Sumber	Skala
<p>melakukan sesuatu pada waktu yang telah ditentukan, pasti akan direalisasikan.</p> <p>b. Bersikap simpatik dan sanggup menenangkan pelanggan setiap ada masalah.</p> <p>c. Jasa disampaikan secara benar semenjak pertama kali.</p> <p>d. Jasa disampaikan sesuai dengan waktu yang dijanjikan.</p> <p>e. Sistem pencatatan yang akurat dan bebas kesalahan.</p> <p>3. Daya Tanggap</p> <p>a. Kepastian waktu penyampaian jasa diinformasikan dengan jelas kepada para pelanggan.</p> <p>b. Layanan yang segera/cepat dari karyawan.</p> <p>c. Karyawan yang selalu bersedia membantu pelanggan.</p> <p>d. Karyawan yang tidak terlampau sibuk, sehingga sanggup menanggapi permintaan pelanggan dengan cepat</p> <p>4. Jaminan</p> <p>a. Karyawan yang terpercaya.</p> <p>b. Perasaan aman sewaktu melakukan transaksi dengan karyawan penyedia jasa.</p> <p>c. Karyawan yang selalu bersikap sopan terhadap para pelanggan.</p> <p>d. Karyawan yang berpengetahuan luas sehingga dapat menjawab</p>		

Dimensi/Indikator	Sumber	Skala
<p>pertanyaan pelanggan</p> <p>5. Empati</p> <p>a. Perhatian individual dari perusahaan.</p> <p>b. Waktu beroperasi yang cocok/nyaman bagi para pelanggan.</p> <p>c. Karyawan yang memberikan perhatian personal.</p> <p>d. Perusahaan yang sungguh-sungguh memperhatikan kepentingan setiap pelanggan.</p> <p>e. Karyawan yang memahami kebutuhan spesifik para pelanggan.</p>		

b. Variabel persepsi harga

Menurut Peter dan Olson (2013), artinya bahwa bagaimana informasi harga dapat dipahami oleh pelanggan dan membuat berarti bagi pelanggan.

Tabel 3.2
Indikator Variabel Persepsi Harga

Indikator	Sumber	Skala
a. Kesesuaian harga dengan kualitas produk	Tjiptono (2008)	Likert 1-5
b. Kesesuaian harga dengan manfaat		
c. Harga bersaing		

c. Variabel kepuasan pelanggan

Menurut Kotler dan Keller (2012), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul

karena membandingkan kinerja yang dipersiapkan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka.

Tabel 3.3
Indikator Variabel Kepuasan Pelanggan

Indikator	Sumber	Skala
a. Kesesuaian harapan b. Minat berkunjung kembali c. Kesiediaan merekomendasikan	Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono (2004)	Likert 1-5

d. Variabel loyalitas pelanggan

Menurut Kotler (2008), Loyalitas pelanggan adalah komitmen yang dipegang secara mendalam untuk membeli atau mendukung kembali jasa yang disukai di masa depan meski pengaruh situasi dan usaha pemasaran yang menyebabkan pelanggan beralih.

Tabel 3.4
Indikator Variabel Loyalitas Pelanggan

Indikator	Sumber	Skala
a. Melakukan pembelian secara teratur. b. Membeli diluar lini produk atau jasa. c. Menunjukkan kekebalan dari tarikan persaingan tidak terpengaruh oleh tarikan persaingan produk/jasa sejenis lainnya. d. Menolak produk/jasa lain. e. Merekomendasikan kepada orang lain.	Griffin dalam jurnal Sembiring, dkk (2014)	Likert 1-5

7. Uji Instrumen

Instrumen yang akan digunakan untuk penelitian terlebih dahulu harus diuji kualitasnya. Untuk menguji kualitasnya dilakukan dua uji, yakni uji validitas dan uji reliabilitas.

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan *confirmatory factor analysis* (CFA) dengan program aplikasi AMOS. Menurut Ghozali (2014) bahwa *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) atau analisis faktor didesain untuk menguji multidimensional dari suatu konstruk teoritis dan sering disebut menguji validitas suatu konstruk teoritis. Uji validitas dapat dikatakan valid jika *loading factor* pada bagian *estimate* $> 0,5$

b. Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2014), Uji reliabilitas adalah ukuran konsistensi internal dari indikator-indikator sebuah bentukan yang menunjukkan derajat sampai dimana masing-masing indikator itu mengindikasikan sebuah variabel bentukan yang umum. Adapun dua cara yang dapat digunakan dalam penghitungan, yaitu dengan cara *composite (construct) reliability* dan *variance extracted*. *Cut-off value* dari *construct reliability* adalah minimal 0,70 sedangkan *cut-off value* untuk *variance extracted* minimal 0,50.

8. Alat Analisis

Alat analisis data yang digunakan dalam menganalisis penelitian ini adalah *structural equation modeling* (SEM) dengan program aplikasi AMOS. Menurut Hair *et.al* (1998) dalam Ghozali (2014) mengatakan bahwa SEM memiliki tujuh tahapan pemodelan dan analisis yaitu :

- a. Langkah pertama yaitu, pengembangan model berdasar teori.

Model persamaan struktural didasarkan pada hubungan kuualitas, dimana perubahan satu variabel diasumsikan akan berakibat pada perubahan variabel lainnya. Hubungan antara variabel-variabel yang akan dihipotesiskan harus didukung oleh justifikasi teori yang kuat.

- b. Langkah kedua yaitu, menyusun diagram jalur.

Tahap ini perlu dilakukan penyusunan model struktural yaitu menghubungkan antar konstruk laten baik endogen maupun eksogen dan menyusun *measurement model* yaitu menghubungkan konstruk laten endogen atau eksogen dengan variabel indikator atau manifest. Ketika *measurement model* telah terspesifikasi, maka harus menentukan reliabilitas dari indikator. Reliabilitas indikator dapat dilakukan dengan dua cara yaitu diestimasi secara empiris atau dispesifikasi.

- c. Langkah ketiga yaitu, mengubah diagram jalur menjadi persamaan struktural.

Langkah selanjutnya adalah mengkonversikan diagram alur kedalam persamaan, baik persamaan struktural maupun model pengukuran.

- d. Langkah keempat yaitu, memilih jenis input matrik dan estimasi model yang diusulkan.

Jenis input matrik menggunakan data input berupa matrik varian/kovarian atau matrik korelasi. Data mentah observasi individu dapat dimasukkan dalam program AMOS, tetapi program AMOS akan merubah dahulu data mentah menjadi matrik kovarian atau matrik korelasi. Adapun matrik kovarian yang memiliki kelebihan daripada matrik korelasi dalam memberikan validitas perbandingan antara populasi yang berbeda atau sampel yang berbeda. Namun demikian matriks kovarian lebih rumit karena nilai koefisien harus diinterpretasikan atas dasar unit pengukuran konstruk.

- e. Langkah kelima yaitu, menilai indentifikasi model struktural.

Dengan mengidentifikasi apakah model tersebut memiliki *problem* atau tidak, *Problem* indentifikasi adalah ketidak mampuan *proposed* model untuk menghasilkan *unique estimate*. Berikut ini cara melihat ada tidaknya problem indentifikasi adalah dengan melihat hasil estimasi yang meliputi:

1. Adanya nilai standar error yang besar untuk satu atau lebih koefisien.

2. Ketidak mampuan program untuk *invert information matrix*.
3. Nilai estimasi yang tidak mungkin misalkan error *variance* yang negative.
4. Nilai korelasi yang tinggi (> 0.90) antar koefisien estimasi.

Apabila diketahui ada problem identifikasi maka ada tiga hal yang harus dilihat yaitu:

1. Besarnya jumlah koefisien yang diestimasi relative terhadap jumlah kovarian atau korelasi, yang diindikasikan dengan nilai *degree of freedom* yang kecil.
 2. Digunakannya pengaruh timbal balik atau resiprokal antar konstruk (model *non-recursive*).
 3. Kegagalan dalam menetapkan nilai tetap (fix) pada skala konstruk.
- f. Langkah keenam yaitu, menilai kriteria *goodness of fit*.

Langkah yang harus dilakukan sebelum menilai kelayakan suatu model struktural adalah menilai apakah data yang akan diolah memenuhi asumsi model persamaan struktural, ada tiga asumsi yang harus dipenuhi yaitu observasi data independen, responden yang diambil dalam random, dan memiliki hubungan linear.

Selain itu data sebelum diolah harus dilakukan uji *outlier* dan distribusi data harus normal secara *multivariate*, setelah asumsi SEM terpenuhi langkah selanjutnya adalah melihat ada tidaknya

offending estimate yaitu estimasi koefisien baik dalam model struktural maupun model pengukuran yang dinilainya diatas batas yang dapat diterima. Setelah itu dilakukan penilaian *overall model fit* dengan dilakukan penilaian model fit. Adapun kriteria *goodness of fit* pada Tabel berikut :

Tabel 3.5
Kriteria *Goodness Of Fit*

Jenis Ukuran	Ukuran	Kategori
Absolut Fit Measure	<i>Chi-Square</i>	$\geq 0,05$
	<i>Goodness Of Fit Index (GFI)</i>	$> 0,90$
	<i>Root Mean Square Error Of Approximation (RMSEA)</i>	$< 0,08$
	<i>Root Mean Square Residual (RMR)</i>	$< 0,05$
Incremental Fit Measure	<i>Adjusted Goodness Of Fit Index (AGFI)</i>	$> 0,90$
	<i>Tucker Lewis Index (TLI)</i>	$> 0,90$
	<i>Comparative Fit Index (CFI)</i>	$> 0,90$
	<i>Incremental Fit Index (IFI)</i>	$> 0,90$
	<i>Relative Fit Index (RFI)</i>	$\geq 0,95$
Parsimonious Fit Measure	<i>Parsimonious Normed Fit Index (PNFI)</i>	Semakin Besar, Semakin Baik
	<i>Parsimonious Goodness Of Fit Index (PGFI)</i>	Semakin Besar, Semakin Baik
	<i>Akaike Information Criterion (AIC)</i>	Positif dan Lebih Kecil
	<i>Consistent Akaike Information Criterion (CAIC)</i>	Positif dan Lebih Kecil

g. Langkah ketujuh yaitu, interpretasi dan modifikasi model.

Setelah model telah dinyatakan diterima, maka peneliti dapat mempertimbangkan dengan dilakukannya modifikasi model untuk memperbaiki penjelasan teoritis atau *goodness of fit*. Modifikasi model awal harus dilakukan setelah dikaji banyak pertimbangan. Apabila model dimodifikasi, maka model tersebut harus di *cross-*

validated (diestimasi dengan data terpisah) sebelum model
modifikasi diterima.