

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Objek/subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah sumber tempat memperoleh data dan keterangan penelitian. Pada penelitian ini subyek penelitian adalah para pengguna sarana transportasi di stasiun Tugu Yogyakarta. Objek penelitian adalah variabel atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian (Suharsimi, 1998). Dalam penelitian ini objek adalah PT KAI DAOP 6 Yogyakarta.

B. Jenis data

Jenis data yang diperlukan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder sebagai berikut.

a. Data primer

Data primer yaitu data penelitian yang didapat dari sumber data secara langsung yang dikumpulkan dan berhubungan langsung dengan masalah yang diteliti. Data primer penelitian ini diperoleh dari pembagian kuesioner yang diberikan kepada responden pengguna kereta api yang menggunakan layanan *online reservation*.

C. Sampel dan Populasi

a. Populasi

Menurut Sugiyono (2008) populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik

tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Dalam penelitian ini populasi yang menjadi objek penelitian adalah pelanggan kereta api yang menggunakan layanan *online reservation ticket* dalam pembelian tiket kereta api.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel dapat dianggap sebagai perwakilan dari populasi jika jumlah populasi yang besar. Makin besar jumlah sampel mendekati populasi, maka peluang generalisasi semakin kecil dan sebaliknya makin kecil jumlah sampel menjauhi populasi, maka makin besar kesalahan generalisasi (Sugiyono 2008). Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Purposive Sampling*. Menurut Sugiyono (2008) *Purposive Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu. Dengan teknik tersebut yang menjadi sampel penelitian adalah pengguna kereta api yang berumur minimal 17 tahun dan menggunakan layanan *online reservation ticket*. Untuk menentukan ukuran sampel penelitian dari populasi tersebut dapat digunakan rumus 20 atau 25 kali variabel bebas (Joseph F. Hair, 1998), jadi akan di dapat hasil sebagai berikut:

$$25 \times 4 \text{ (jumlah variabel bebas)} = 100$$

Jadi, berdasar perhitungan diatas diperoleh jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden.

D. Teknik Pengumpulan data

Dalam penelitian ini teknik yang digunakan dalam pengumpulan data adalah dengan metode survei. Kuesioner adalah suatu daftar pertanyaan-pertanyaan / angket yang harus dijawab atau dikerjakan oleh responden atau objek yang ingin diteliti (Bimo Walgito, 2010). Kuesioner atau angket ini digunakan untuk mengetahui tanggapan dan jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan. Dari jawaban yang diberikan, masing-masing mempunyai bobot nilai 1 sampai dengan 5, dengan penjabaran skala seperti berikut :

1. Sangat tidak setuju = diberi bobot 1
2. Tidak setuju = diberi bobot 2
3. Netral = diberi bobot 3
4. Setuju = diberi bobot 4
5. Sangat setuju = diberi bobot 5

E. Definisi operasional dan variabel penelitian

1. Variabel penelitian

Variabel penelitian adalah suatu nilai atau *point-point* dari objek penelitian yang mempunyai karakteristik tertentu yang sudah ditentukan oleh peneliti untuk diteliti dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2008).

Variabel dependent atau variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen. Sedangkan variabel bebas atau independent dalam

penelitian ini adalah *efficiency*, *fulfillment*, *system availability* dan *privacy*.

2. Definisi operasional

Definisi Operasional adalah definisi yang dibuat terperinci sesuai dengan variabel pengujian atau pengukuran yang diteliti (Simamora, 2004). Definisi operasional dalam penelitian ini menggunakan 5 variabel sebagai berikut:

a. Efisien (*efficiency*)

Efisien merupakan kemampuan konsumen dalam mengakses *website*, mencari produk yang diinginkan, informasi yang berkaitan dengan produk tersebut, dan meninggalkan situs bersangkutan dengan upaya minimal. Indikator efisien meliputi kemampuan penganggan mengakses ke *website*, tingkat kemudahan menemukan informasi pemberitahuan, dan tingkat kecepatan proses untuk meninggalkan situs/*logout* (Parasuraman et al., 2005).

b. Pemenuhan Kebutuhan (*fulfillment*)

Pemenuhan Kebutuhan merupakan aktual kinerja perusahaan kontras dengan apa yang dijanjikan melalui *website*, mencakup akurasi janji layanan, seperti ketersediaan stok produk dan pengiriman produk sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Indikator pemenuhan kebutuhan meliputi tingkat kinerja situs pada

penggunaan pertama, tingkat kecepatan konfirmasi layanan, ketersediaan *stock* produk (Parasuraman et al., 2005).

c. Ketersediaan Sistem (*system availability*)

Ketersediaan system merupakan fungsionalitas teknik situs bersangkutan, berfungsi sebagaimana mestinya. Tingkat kemudahan mengoperasikan situs. Indikator ketersediaan system dalam penelitian ini meliputi situs website berfungsi dengan baik, tingkat permasalahan gangguan jaringan, tingkat kemudahan mengoperasikan situs, dan kecepatan akses ke *website* (Parasuraman et al., 2005).

d. Privasi (*privacy*)

Privasi adalah jaminan dan kemampuan perusahaan dalam menjaga integritas data dari pelanggan. Indikator privasi dalam penelitian ini meliputi tingkat keandalan untuk tidak menyalahgunakan informasi, tingkat keamanan financial (Parasuraman et al., 2005).

e. Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen merupakan situasi tingkat perasaan pembeli setelah membandingkan antara harapan yang diinginkan dengan hasil yang didapat. Indikator dalam penelitian ini meliputi tingkat kesesuaian layanan *online reservation ticket* dengan kebutuhan, tingkat kesesuaian layanan *online reservation ticket* dengan

harapan, tingkat kesediaan pelanggan merekomendasikan layanan *online reservation ticket* kepada orang lain, tingkat keinginan untuk tetap menggunakan layanan *online reservation ticket* (Kotler dan Keller,2012)

F. Uji Validitas dan Uji Realibilitas

Agar data yang diperoleh mempunyai tingkat akurasi dan konsistensi yang tinggi, instrumen penelitian yang digunakan harus valid dan reliabel (Sanusi, 2011).

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk menjawab sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali,2006). Adapun kriteria penilaian uji validitas, yaitu:

- a. Apabila nilai signifikan $< 0,05$, maka item kuesioner tersebut valid.
- b. Apabila nilai signifikan $> 0,005$, maka dapat dikatakan item kuesioner tidak valid

2. Uji Realibilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur keandalan suatu instrumen kuesioner untuk dipakai berulang kali. Adapun cara yang digunakan untuk menguji reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus koefisien *Alpha Cronbach* (Ghozali, 2006).

Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai $\alpha > 0,60$

(Ghozali, 2005)

G. Uji asumsi klasik

1. Uji multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal adalah variable bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol (Ghozali,2005).

Menurut Ghozali (2006), cara mendeteksi terhadap adanya multikolineritas dalam model regresi adalah sebagai berikut:

- a. Besarnya *Variabel Inflation Factor* (VIF), pedoman suatu model regresi yang bebas Multikolineritas yaitu nilai $VIF \leq 10$.
 - b. Besarnya *Tolerance* pedoman suatu model regresi yang bebas Multikolineritas yaitu nilai $Tolerance \geq 0,1$.
- #### 2. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan kepengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual pengamatan yang lain tetap, disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas.

Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali,2006). Salah satu cara untuk mendekati heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik *scatter plot* antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residualnya (SRESID). Jika ada titik-titik membentuk pola tertentu yang teratur seperti bergelombang, melebar, kemudian menyempit maka telah terjadi heteroskedastisitas. Jika titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y tanpa membentuk pola tertentu maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2005).

3. Uji normalitas

Bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel dependen, variabel independen, atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah berdistribusi normal atau mendekati normal. Suatu data dikatakan mengikuti distribusi normal dilihat dari penyebaran data pada sumbu diagonal dari grafik (Ghozali, 2005). Dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- a. Apabila data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi normalitas.
- b. Apabila data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi normalitas.

H. Analisis regresi linear berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh independent yaitu *efficiency (X1)*, *fulfillment (X2)*, *system availability (X3)* dan *privacy (X4)*, terhadap variabel dependen yaitu kepuasan konsumen (Y). Model hubungan nilai pelanggan dengan variabel-variabel tersebut dapat disusun dalam fungsi atau persamaan sebagai berikut (Ghozali,2005) :

$$Y = b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4$$

Dimana :

Y = Kepuasan Konsumen

b₁ = Koefisien regresi variabel X₁ (*efficiency*)

b₂ = Koefisien regresi variabel X₂ (*fulfillment*)

b₃ = Koefisien regresi variabel X₃ (*system availability*)

b₄ = Koefisien regresi variabel X₄ (*privacy*)

X₁ = Efisiensi (*efficiency*)

X₂ = Pemenuhan kebutuhan (*fulfillment*)

X₃ = Ketersediaan sistem (*system availability*)

X₄ = Privasi (*privacy*)

I. Uji Hipotesis

1. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Penelitian ini menggunakan uji F yang digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel-variabel independen terhadap

variabel dependensecara bersama-sama (simultan). (Ghozali, 2005).

Hipotesis yang diteliti dalam penelitian ini adalah :

Ho: Variabel-variabel bebas yaitu *efficiency, fulfillment, system availability dan privacy* tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya yaitu kepuasan konsumen.

Ha: Variabel-variabel bebas yaitu *efficiency, fulfillment, system availability dan privacy* mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variable terikatnya yaitu kepuasan konsumen.

Dasar pengambilan keputusannya (Ghozali,2005) adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu:

- a. Apabila probabilitas signifikansi > 0.05 , maka Ho diterima dan Ha ditolak.
 - b. Apabila probabilitas signifikansi < 0.05 , maka Ho ditolak dan Ha diterima.
2. Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji t)

Uji T digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antara variabel X dan Y, apakah variabel X (*efficiency, fulfillment, system availability dan privacy*) memiliki pengaruh terhadap variabel Y (kepuasan konsumen) secara terpisah atau parsial (Ghozali, 2006). Dalam penelitian ini, hipotesis yang digunakan dalam pengujian ini adalah :

Ho : Variabel-variabel bebas (*efficiency, fulfillment, system availability dan privacy*) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan konsumen).

Ha : Variabel-variabel bebas (*efficiency, fulfillment, system availability dan privacy*) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan konsumen).

Dasar pengambilan keputusan (Ghozali, 2005) adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu :

- a. Jika angka probabilitas signifikansi > 0.05 , maka Ho diterima dan Ha ditolak.
- b. Jika angka probabilitas signifikansi < 0.05 , maka Ho ditolak dan Ha diterima.

3. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) pada intinya digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model regresi dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1. Nilai yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependent (Ghozali, 2006)