BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Obyek dan Subyek Penelitian

1. Obyek Penelitian

   Penelitian ini akan dilakukan pada penyedia layanan jasa PO. Maju Lancar di Yogyakarta yang merupakan salah satu perusahaan transportasi darat.

2. Subyek Penelitian

   Subyek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan/pengguna jasa layanan PO. Maju Lancar di Yogyakarta.

B. Teknik Pengambilan Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang akan diteliti secara detail (Umma Sekaran, 2006). Penelitian ini mengambil 100 sampel, karena dalam pengambilan sampel dengan populasi yang tak terhingga dan tidak dapat diketahui, dapat diambil sebanyak 100 responden sebagai sampel (Sugiyono, 2014).

Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu *Purposive Sampling* yang merupakan teknik pengambilan sampel penelitiandengan kriteria sampel terbatas pada sampelnya yang dipilih berdasarkan tujuan atau target tertentu. Teknik ini ialah teknik pengambilan sampel yang terbatas pada jenis orang tertentu yang dapat memberikan informasi

yang diinginkan, entah karena mereka adalah satu-satunya yang memilikinya atau memiliki beberapa kriteria terkait dengan topik penelitianyang ditentukan oleh peneliti. Adapun kriteria sampel pada penelitian ini diantaranya ialah:

1. Konsumen/pelanggan yang sudah berusia diatas 15 tahun.

   Menurut Piaget dalam Papalia D E & Olds S W (2009), pada usia 15 tahun manusia sudah mengalami perkembangan kognitif berupa memori, menalar, berpikir dan bahasa, serta sudah memiliki tingkat kematangan mental, emosional, sosial dan fisik.

2. Konsumen/pelanggan yang menggunakan jasa minimal dua kali.

   Konsumen yang hanya satu kali menggunakan produk jasa sebuah alat transportasi dinilai kurang merasakan pelayanan yang diberikan perusahaan penyedia layanan jasa transportasi yang dimaksud dibandingkan dengan konsumen yang sudah pernah menggunakan produk jasa sebanyak dua kali.

C. Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya. Data primer dari penelitian ini adalah jawaban kuesioner dari pelanggan atau pengguna jasa PO. Maju Lancar di Yogyakarta.

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode survei. Metode survei merupakan metode penelitian yang dilaksanakan dengan mengambil sampel dari suatu populasi dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner disampaikan langsung oleh peneliti kepada responden dan dikembalikan lagi kepada peneliti. Cara penyebaran tersebut didasarkan pada teori yang menyatakan bahwa responden akan lebih memberikan respon yang berarti ketika mereka secara kontekstual berada di lingkungan yang sedang dievaluasi (Dablohker dkk dalam Munjiati Munawaroh, 2015). Responden dalam penelitian ini yaitu pengguna jasa PO. Maju Lancar di Yogyakarta.

E. Definisi Operasional Variabel Penelitian

1. Variabel Dependen.

   Variabel dependen atau variabel terikat adalah tipe variabel yang dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel independen. Pada penelitian ini variabel dependennya yaitu kepuasan pelanggan jasa PO. Maju Lancar di Yogyakarta. Kepuasan dalam hal ini sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler P & K L Keller, 2016).

2. Variabel Independen.

   Variabel independen atau variabel bebas adalah tipe variabel yang mempengaruhi variabel lain. Variabel independen dalam penelitian ini terdiri

dari lima dimensi mutu TSQM yang dikemukakan oleh Said dalam Ika N Q & Pungki A R (2011) dengan penyesuaian pada obyek penelitian, yaitu:

a. Mutu fisik adalah mutu/kualitas dari segi fisik armada bus dan bangunan yang mampu mempengaruhi kepuasan pelanggan. Indikator mutu fisik dari obyek penelitian ini yaitu:
    1) Kondisi fisik armada bus PO. Maju Lancar (kuesioner A, nomor 1).
    2) Kenyamanan dan kebersihan didalam armada bus PO. Maju Lancar (kuesioner A, nomor 2).
    3) Kondisi fisik ruang tunggu di PO. Maju Lancar (kuesioner A, nomor 3).
    4) Kenyamanan dan kebersihan di ruang tunggu PO. Maju Lancar (kuesioner A, nomor 4).
    5) Tata ruang dan *layout* ruang tunggu di PO. Maju Lancar (kuesioner A, nomor 5).
b. Pendukung mutu fisik adalah mutu/kualitas yang mendukung kinerja/manfaat dari fasilitas fisik yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Indikator pendukung mutu fisik dari penelitian ini yaitu:
    1) Fasilitas penunjang keselamatan berupa pemadam api di dalam armada bus PO. Maju Lancar (kuesioner A, nomor 1).
    2) Fasilitas penunjang kesehatan berupa alat P3K di dalam armada bus PO. Maju Lancar (kuesioner A, nomor 2)

3) Transportasi lanjutan yang tersedia setelah menaiki armada bus PO. Maju Lancar (kuesioner A, nomor 3).
4) Fasilitas hiburan berupa televisi di ruang tunggu PO. Maju Lancar (kuesioner A, nomor 4).
5) Kebersihan dan kenyamanan fasilitas toilet didalam armada bus PO. Maju Lancar (kuesioner A, nomor 5).

c. Mutu perusahaan/lembaga adalah mutu/kualitas dari perusahaan penyedia layanan yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan biasanya didasarkan pada kinerja operasional perusahaan. Indikator mutu perusahaan/lembaga dalam obyek penelitian ini yaitu:
1) Ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan armada bus PO. Maju Lancar (kuesioner A, nomor 1).
2) Kemudahan mendapatkan tiket armada bus PO. Maju Lancar (kuesioner A, nomor 2).
3) Profesionalitas pegawai/karyawan yang dimiliki PO. Maju Lancar (kuesioner A, nomor 3).
4) Kenyamanan dan tanggung jawab atau jaminan asuransi keselamatan dari perusahaan PO. Maju Lancar (kuesioner A, nomor 4 dan 5).

d. Mutu teknikal adalah mutu/kualitas dari segi teknis dalam hal pelayanan yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Indikator mutu teknikal dari obyek penelitian ini yaitu:

1) Kepekaan pegawai/karyawan PO. Maju Lancar dalam memahami keinginan pelanggan (kuesioner A, nomor 1).
2) Kehandalan sopir bus PO. Maju Lancar dalam mengemudikan armada bus (kuesioner A, nomor 2).
3) Kehandalan kondektur armada bus dalam melayani pelanggan PO. Maju Lancar dengan baik (kuesioner A, nomor 3).
4) Kehandalan karyawan bagian pelayanan tiket dalam melayani pelanggan PO. Maju Lancar (kuesioner A, nomor 4).
5) Ketelitian karyawan/pegawai PO. Maju Lancar dalam bekerja (kuesioner A, nomor 5).

e. Mutu interaktif adalah mut/kualitas yang dinilai dengan performa dan kualitas interaktif atau kemampuan berkomunikasi pihak perusahaan dengan pelanggan dan hal itu dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan tersebut. Indikator mutu interaktif dalam obyek penelitian ini yaitu:
   1) Selalu memberikan informasi kepada pelanggan PO. Maju Lancar (kuesioner A, nomor 1).
   2) Penanganan keluhan pelanggan PO. Maju Lancar (kuesioner A, nomor 2).
   3) Keramahan pegawai/karyawan PO. Maju Lancar dalam melayani pelanggan (kuesioner A, nomor 3).
   4) Koordinasi kerja pegawai PO. Maju Lancar dalam menangani masalah (kuesioner A, nomor 4).

5) Budaya saling mengerti/toleransi diantara pegawai/karyawan PO. Maju Lancar (kuesioner A, nomor 5).

3. Skala *Likert*

Pada penelitian ini, kepuasan dari pelanggan diukur dari seberapa besar tingkat kualitas pelayanan yang diterima dan dirasakan oleh pelanggan jasa tersebut. Masing-masing data survei tersebut akan diukur dengan item pertanyaan yang dimodifikasi menggunakan skala *Likert.* Skala *Likert* merupakan metode yang mengukur sikap dengan pernyataan setuju dan pernyataan ketidak setujuan terhadap pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner. Peneliti memberika kuesioner yang disusun dalam bentuk pertanyaan dan disediakan kolom jawab yang meyatakan (1) sangat tidak setuju, (2) tidak setuju, (3) netral, (4) setuju, (5) sangat setuju. Data yang dihasilkan dari survei terhadap responden dengan kuesioner tersebut kemudian dijumlahkan dan jumlah ini merupakan total skor yang ditafsirkan sebagai posisi responden dalam skala *Likert.*

F. Uji Kualitas Instrumen

Data tidak akanberguna jika tidak memiliki validitas (kesahihan) dan reliabilitas (kehandalan), oleh karena itu uji validitas dan reliabilitas digunakan untuk mengukur kesahihan dan kehandalan data yang diperoleh.

1. Uji Validitas

   Validitas merupakan pengujian yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur yang kita gunakan mampu mengukur apa yang ingin kita ukur dan bukan mengukur yang lain. Misalnya timbangan adalah alat ukur yang valid untuk mengukur berat suatu benda tetapi tidak valid untuk mengukur panjang suatu benda. Dalam penelitian pengujian kualitas data yang sering dilakukan adalah uji validitas untuk validitas konstrak *(construct validity).* Dikatakan valid jika signifikan < 0,05 atau < 5% (Sugiyono, 2014).

2. Uji Reliabilitas

   Reliabilitas merupakan pengujian yang menunjukkan sejauh mana stabilitas dan konsistensi dari alat pengukur yang kita gunakan, sehingga memberikan hasil yang relatif konsisten jika pengukuran tersebut diulangi. Misalnya untuk mengukur jarak, meteran adalah alat yang valid karena kalau kita menggunakan satuan ukuran langkah kaki, akan muncul hasil yang berbeda-beda dari orang yang berbeda karena jangkauan langkah kaki tiap orang juga berbeda. Dalam penelitian pengujian kualitas data yang sering dilakukan adalah uji reliabilitas untuk reliabilitas konsistensi internal. Dalam pengujian reliabillitas ini, peneliti menggunakan metode statistik *Cronbach Alpha* dengan signifikansi yang digunakan sebesar > 0,70 dimana jika nilai *cronbach alpha* dari suatu variabel > 0,70 maka butir pertanyaan yang diajukan dalam pengukuran instrumen tersebut memiliki reliabilitas yang memadai dan sebaliknya apabila nilai *cronbach alpha* dari suatu variabel

< 0,70 maka reliabilitasnya kurang memadai (Imam Ghozali, 2011). Uji reliabilitas ini dilakukan dengan bantuan program *IBM SPSS Statistics 21*.

3. Uji Asumsi Klasik

   a. Uji Normalitas

      Uji normalitas untuk mengetahui apakah sebuah model regresi, variabel independen, variabel dependen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Nilai distribusi normal merupakan kurva berbentuk lonceng (*bell-shaped curve)* yang kedua sisinya melebar sampai tidak terhingga. Distibusi data tidak normal karena ada nilai ekstrem dalam data yang diambil (Suliyanto dalam Jonatan B Warongan, 2014). Uji *kolmogorov-smirnov* masing-masing variabel signifikan pada $\alpha > 0,05$ maka dapat ditarik kesimpulan bahwa data ini terdistribusi normal.

   b. Uji Multikolinearitas

      Uji Multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antara variabel independen. Jika terjadi korelasi maka terdapat problem multikolinearitas. Apabila model regresi ada gejala multikolinearitas artinya terjadi korelasi antar variabel bebas. Untuk mengetahui ada tidaknya multikolinearitas antar variabel, dilihat dari nilai *variance inflation factor* (VIF) dari masing-masing variabel bebas terdapat variabel terikat. Jika nilai VIF ≤ 10 maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas, artinya tidak ada hubungan antar variabel bebas (Alni Rahmawati dkk, 2013).

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan kepengamatan yang lain tetap. Jika varian berbeda disebut heteroskedasitas. Metode yang digunakan untuk mendeteksi gejala heteroskedastisitas, ada tidaknya pola yang terjadi pada nilai residu pada model yaitu dengan metode *rank spearman* (Suliyanto dalam Jonatan B Warongan, 2014). Jika nilai probabilitasnya > nilai alpha (0,05) maka model tidak mengandung unsur heteroskedastisitas, atau t hitung ≤ t tabel (0,05).

G. Uji Hipotesis dan Analisis Data

Alat analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda yaitu menggunakan uji F dan uji t. Analisis regresi linier berganda merupakan analisis regresi linier untuk lebih dari dua variabel bebas atau independen. Pada penelitian yang memerlukan kajian berbagai macam variabel yang bisa mempengaruhi satu variabel lain, maka pilihan analisis regresi berganda akan lebih bermanfaat (Alni Rahmawati dkk, 2013). Pada penelitian ini digunakan untuk menganalisis apakah ada pengaruh antara dua atau lebih variabel independen (bebas) dengan satu variabel dependen (terikat) dalam penelitian yang dinyatakan dengan persamaan:

$Y = b_0 + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + e$

Keterangan:

Y	= Kepuasan konsumen	X_1	= Mutu fisik
b_0	= Konstanta	X_2	= Pendukung mutu fisik
b_1	= Koefisien regresi variabel X_1	X_3	= Mutu perusahaan/lembaga
b_2	= Koefisien regresi variabel X_2	X_4	= Mutu teknikal
b_3	= Koefisien regresi variabel X_3	X_5	= Mutu interaktif
b_4	= Koefisien regresi variabel X_4	e	= Standar eror
b_5	= Koefisien regresi variabel X_5		

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau variabel terikat (Alni Rahmawati dkk, 2013).

Pengujian hipotesis dilakukan dengan taraf signifikan 5% (0,05) dan penentuan hasil pengujian dapat dilihat nilai signifikansinya dengan ketentuan sebagai berikut (Hartono dalam Ika N Q & Pungki A R, 2011):

1. Jika nilai signifikansi > alpha, maka Ha ditolak dan H_0 diterima.
2. Jika nilai signifikansi < alpha, maka Ha diterima dan H_0 ditolak.

   Perhitungan untuk pengujian hipotesis ini menggunakan bantuan program *IBM SPSS Statistics 21*.

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Alni Rahmawati dkk, 2013).