

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Objek dan Subjek Penelitian

Menurut Sekaran (2006), Subjek adalah satu anggota dari sampel, sebagaimana elemen adalah satu anggota dari populasi. Objek dalam penelitian ini adalah Bus Sugeng Rahayu. Subjek dalam penelitian ini adalah pelanggan Bus Sugeng Rahayu di Yogyakarta.

B. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data primer. Data Primer adalah responden individu, kelompok fokus, dan panel yang secara khusus ditentukan oleh peneliti dan pendapat bisa dicari terkait persoalan tertentu dari waktu ke waktu, atau sumber umum seperti majalah atau buku tua. Internet juga dapat menjadi sumber data primer jika kuesioner disebarluaskan melalui internet (Sekaran, 2006).

Peneliti mendapatkan data dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada responden dengan kriteria yang telah ditentukan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut sugiyono (2010) data kuantitatif adalah data yang dapat dihitung dan diukur secara langsung yang dinyatakan dalam bentuk bilangan atau angka.

C. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik penarikan sampel pada penelitian ini adalah menggunakan teknik *non probability* yang bernama *purposive sampling*, teknik sampling yang didasarkan atas pertimbangan tertentu dengan tujuan untuk memperoleh sampling yang memiliki karakteristik yang diharapkan peneliti (Sugiyono, 2010).

Menurut Sekaran (2006) ukuran sampel yang tepat antara lebih dari 30 dan kurang dari 500 dan Hair et al (2010) mengatakan bahwa jumlah sampel 5-10 kali dari jumlah indikator, jumlah indikator pada penelitian ini adalah sebanyak 11 indikator ($11 \times 9 = 99$). Peneliti menambah 6 sampel ($6 + 99 = 105$ sampel) untuk mengantisipasi apabila terdapat kuesioner yang tidak valid.

Adapun kriteria responden yang sudah ditentukan oleh peneliti yaitu sebagai berikut:

1. Responden yang telah menggunakan Bus Sugeng Rahayu minimal 2 kali dalam tiga bulan terakhir.
2. Responden berusia lebih dari 17 tahun

Berdasarkan kriteria 2 poin diatas diharapkan responden yang akan dijadikan sampel pada penelitian ini dapat memberikan hasil jawaban yang akurat dan lebih *up to date*.

D. Teknik Pengambilan Data

Teknik pengambilan data dalam penelitian ini adalah dengan cara menyebarkan angket atau kuesioner kepada para responden yang dijadikan sampel dalam penelitian. Kuisisioner adalah daftar pertanyaan tertulis yang telah dirumuskan sebelumnya yang akan responden jawab, biasanya dalam alternatif yang didefinisikan dengan jelas. (Sekaran, 2006)

Kuisisioner merupakan suatu mekanisme pengumpulan data yang efisien jika peneliti mengetahui dengan tepat apa yang diperlukan dan bagaimana mengukur variabel penelitian.

Untuk pengumpulan data dalam kuisisioner, skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert

Sangat setuju (SS)	: 5
Setuju (S)	: 4
Netral (N)	: 3
Tidak Setuju (TS)	: 2
Sangat Tidak Setuju (STS)	: 1

E. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Berikut merupakan definisi operasional untuk meneliti variabel kualitas layanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

Tabel 3. 1

No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala
1.	Variabel <i>Independent</i> X : Kualitas Pelayanan (Tjiptono, 2014)	kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bersikap simpatik dan sanggup menenangkan pelanggan setiap ada masalah. 2. Karyawan yang selalu bersedia membantu pelanggan. 3. Karyawan yang memberikan perhatian personal. 4. Karyawan yang selalu bersikap sopan terhadap para pelanggan. 5. Fasilitas fisik sesuai dengan jenis jasa yang ditawarkan. 	5 Skala Likert
2.	Variabel <i>Intervening</i> Z : Kepuasan pelanggan (Irawan, 2008)	Kepuasan pelanggan adalah persepsi terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi harapannya	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelanggan puas dengan harga yang dibayarkan. 2. Terpenuhinya harapan pelanggan. 3. Kepuasan jasa secara menyeluruh. 	5 Skala Likert
3.	Variabel <i>Dependent</i> Y : Loyalitas Pelanggan (Griffin, 2003)	loyalitas lebih di tunjukan oleh suatu perilaku, yang di tunjukan dengan pembelian rutin didasarkan pada unit pengambilan keputusan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan pembelian berulang yang teratur 2. Memberikan rekomendasi atau mereferensikan jasa kepada orang lain 3. Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing atau tidak mudah terpengaruh oleh bujukan pesaing. 	5 Skala Likert

F. Uji Kualitas Instrumen

1. Uji Validitas

Menurut Sekaran (2006), Uji Validitas menunjukkan bahwa instrumen, teknik, atau proses yang digunakan untuk mengukur sebuah konsep yang benar-benar mengukur konsep yang dimaksudkan. Hasil penelitian dikatakan valid apabila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Valid atau tidaknya suatu instrumen dapat diketahui dengan membandingkan indeks korelasi *product moment person* dengan level signifikansi 5%. Apabila signifikansi hasil korelasi lebih kecil dari 0,05 (5%), maka dapat dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Menurut Sekaran (2006), Uji reliabilitas merupakan pengukuran yang menunjukkan sejauh mana pengukuran tersebut bebas dari kesalahan dan menjamin pengukuran tersebut konsisten untuk diberikan dimanapun dan kapanpun. Apabila responden konsisten dalam menjawab pertanyaan pada kuisisioner, maka data tersebut reliabel, sedangkan jika jawaban seorang responden acak maka dapat dikatakan data tersebut tidak reliabel (Ghozali, 2011). Untuk mengetahui tingkat reliabilitas yaitu dengan nilai *Cronbach Alpha*. Jika semakin tinggi mendekati angka 1 maka semakin tinggi nilai konsistensi internal reliabilitasnya. Jika nilai *Cronbach Alpha* diatas $\geq 0,6$ maka reliabilitas diterima (Sekaran, 2006).

G. ANALISIS DATA DAN UJI HIPOTESIS

1. Analisis data

a. Analisis Regresi Linier Sederhana

Regresi linear sederhana adalah hubungan secara linier antara satu variabel independen dengan variabel dependen, atau dalam artian ada variabel yang mempengaruhi dan ada variabel yang dipengaruhi. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana yaitu pengaruh antara variabel (independen) yang mempengaruhi langsung (variabel dependen), yaitu bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan baik secara simultan dan secara parsial / individual. Pengujian analisis menggunakan analisis regresi linier sederhana yang dioperasikan melalui program SPSS yaitu untuk menguji hipotesis 1.

Model regresi linear sederhana menurut Rahmawati, dkk. (2015) :

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y : Variabel Terikat (dependen).

a : Konstanta

b : Angka arah atau koefisien regresi yang menunjukkan peningkatan atau penurunan variabel dependen apabila b (+) maka naik, dan bila (-) turun.

X : Variabel Bebas (independen).

b. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda merupakan teknik analisis data yang digunakan untuk menganalisis pengaruh dua independen variabel atau lebih terhadap variabel dependen (Rahmawati dkk, 2015). Pengujian analisis menggunakan analisis regresi berganda yang dioperasikan melalui program SPSS yaitu untuk menguji hipotesis 2 dan hipotesis 3 yang mengatakan bahwa pengaruh variabel kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap variabel loyalitas pelanggan.

2. Uji Hipotesis

Menurut Rahmawati, dkk. (2015) Uji hipotesis bertujuan untuk menganalisis pengaruh variable independen terhadap variabel dependen. Pengujian dalam penelitian ini menggunakan uji t hitung (uji parsial). Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen, dalam penelitian ini uji t digunakan untuk hipotesis 1, 2, dan 3. Pengambilan keputusan ini dilakukan berdasarkan perbandingan nilai signifikansi dari nilai t hitung masing-masing koefisien regresi dengan taraf signifikansi yang ditetapkan, yaitu sebesar 0,05. Jika tingkat signifikansi t hitung lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak yang artinya variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen (Ghozali, 2011).

3. Koefisien Determinasi (R^2)

Uji Koefisien Determinasi digunakan untuk mengetahui % nilai Y sebagai variabel terikat yang dapat dijelaskan oleh garis regresi,

Rahmawati dkk., (2015). Koefisien Determinasi di artikan sebagai proporsi variabel bebas terhadap variabel terikat dalam model penelitian. Nilai koefisien Determinasi atau antara 0 sampai 1 jika nilai r^2 mendekati nilai 1, maka semakin besar variabel bebas menerangkan variabel terikatnya. Dalam penelitian ini pengujian determinasi dilakukan sebanyak 2 kali karena menggunakan dua jenis regresi yaitu regresi linier sederhana untuk menguji hipotesis 1 dan regresi berganda untuk menguji hipotesis 2 dan hipotesis 3.

4. Analisis Path

Menurut Riduwan & Kuncoro dalam Sarjono & Julianita (2011), Model path analisis digunakan untuk menganalisis pola hubungan di antara variabel dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung seperangkat variabel bebas (eksogen) terhadap variabel terikat (endogen). Dalam penelitian ini analisis path digunakan untuk menguji hipotesis 4. Teknik ini digunakan untuk menguji besarnya sumbangan (kontribusi) yang ditunjukkan oleh koefisien jalur pada setiap diagram jalur dari hubungan kausal antar variabel Kualitas Layanan (X) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) serta dampaknya terhadap Kepuasan Pelanggan (Z).

Melalui analisis jalur ini untuk mengetahui besar mana pengaruh langsung antara variabel independen terhadap variabel dependen atau pengaruh tidak langsung antara variabel independen melalui variabel intervening dan terhadap variabel dependen, dalam analisis jalur ini

dilihat dari nilai pada beta antara hasil pada pola hubungan variabel serta analisis path diterima jika pengaruh tidak langsung lebih besar dari pengaruh langsung, maka dapat ditemukan jalur mana yang paling tepat antara pola hubungan pada variabel tersebut.