

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian Verifikatif. Dimana penelitian Verifikatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menguji kebenaran dari suatu pengetahuan dengan jalan mengamati, mencatat dan menjelaskan hal-hal yang berhubungan dengan obyek penelitian. (Sugiyono, 1998;38)

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi dari penelitian, ini adalah bertempat di "Biro Perjalanan & Wisata PT. SWABINA GATRA" Jl. RA. Kartini no. 21.A Gresik.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

“Populasi menurut Sugiyono (2005;72) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek atau objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian di tarik kesimpulannya” Populasi dalam penelitian ini adalah Seluruh Konsumen pengguna jasa pemesanan dan pembelian tiket di "Biro Perjalanan & Wisata PT. SWABINA GATRA".

3.3.2 Sampel

Menurut Widayat (2004;58) Sampel merupakan suatu kelompok dari populasi yang dipilih oleh peneliti.

“Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”, Sugiyono (2005;73).

Dalam penelitian ini penentuan sampel dilakukan dengan *metode non probability sampling*. Prosedur yang digunakan adalah memakai *Purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan tujuan atau pertimbangan tertentu.

Menurut Malhotra (dalam Widayat dan Amirullah, 2002;60) besarnya jumlah sampel ditentukan dengan cara mengalikan jumlah variabel dengan 5 atau 5 x jumlah variabel. Dalam penelitian ini variabel yang diamati berjumlah 5 maka sampel minimalnya adalah 25 sedangkan dalam penelitian ini jumlah sampel yang diambil sejumlah 100 orang, maka jumlah sampel telah melebihi batas minimal. Pengambilan sampel dilakukan dengan cara *non probability sampling* dimana semua populasi tidak memiliki kesempatan/peluang yang sama untuk dijadikan anggota sampel. Prosedur yang digunakan adalah memakai *Purposive sampling* yaitu metode penetapan sampel dengan berdasarkan pada kriteria-kriteria tertentu. Kriteria-kriteria yang dimaksud adalah seluruh Pelanggan yang pernah melakukan pemesanan dan pembelian tiket lebih dari 1 kali di Biro Perjalanan & Wisata PT. SWABINA GATRA Gresik.

3.4 Definisi Operasional

Berdasarkan permasalahan dan hipotesis yang diajukan serta model analisis yang digunakan maka variable yang dianalisis terdiri dari dua macam yaitu variable bebas (*independent variable*) diberi symbol X dan variable tergantung (*dependent variable*) diberi symbol Y.

1. Variable bebas (X)

adalah Persepsi pelanggan terhadap baik tidaknya suatu pelayanan, yang diukur melalui perbedaan antara harapan dengan persepsi terhadap pelayanan melalui :

a. *Tangibles* atau bukti langsung (X_1)

Merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan untuk dipakai serta dinikmati pelanggan Biro Perjalanan & Wisata, dengan indikator - indikator sebagai berikut :

1. Memiliki ruangan kantor nyaman dan terjaga kebersihannya
2. Memiliki Staf / Karyawan yang berpakaian dan berpenampilan rapi
3. Menyediakan tempat parkir yang aman dan luas bagi pelanggan
4. Memiliki peralatan administrasi yang cukup memadai

b. *Reliability* atau kehandalan (X_2)

Merupakan tanggapan pelanggan Biro Perjalanan & Wisata akan kehandalan karyawan dalam memberikan pelayanan, dengan indikator-indikator sebagai berikut :

1. Menyampaikan jasa / layanan secara benar semenjak pertama kali
2. Memberikan pelayanan sesuai jadwal / waktu yang telah ditentukan
3. Mengulangi secara lisan perintah dan permintaan pelanggan
4. Menyampaikan jasa / tiket tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan

c. *Responsiveness* atau ketanggapan (X_3)

Merupakan kecepatan tanggapan karyawan dalam melayani kebutuhan pelanggan Biro Perjalanan & Wisata, dengan indikator - indikator sebagai berikut :

1. Menyediakan pelayanan jasa / pemesanan dengan cepat dan konsisten
2. Mengangkat / menerima tilpon dengan segera saat dihubungi
3. Kesiadaan staf untuk membantu pelanggan yang mendapat masalah
4. Menyediakan informasi sesuai dengan yang dibutuhkan pelanggan

d. *Assurance* atau jaminan (X_4)

Merupakan tanggapan pelanggan Biro Perjalanan & Wisata atas pengetahuan dan kesopanan serta keterampilan yang dimiliki karyawan untuk mendapatkan kepercayaan pelanggan, dengan indikator - indikator sebagai berikut :

1. Menempatkan staf / karyawan yang terampil & berpengetahuan luas.
2. Memberikan perasaan aman selama berurusan dengan staf / karyawan
3. Kemampuan staf untuk menjawab setiap pertanyaan pelanggan
4. Konsisten bersikap sopan, ramah dan tenang saat melayani pelanggan

e. *Empathy* atau perhatian (X_5)

Merupakan tanggapan petangan Biro Perjalanan & Wisata atas perhatian yang diberikan oleh manajemen Biro Perjalanan & Wisata PT. SWABINA GATRA Gresik, dengan indikator - indikator sebagai berikut :

1. Memberikan perhatian secara individual kepada para pelanggan
2. Mengutamakan kepentingan pelanggan dengan sungguh-sungguh
3. Waktu pelayanan menyesuaikan dengan kebutuhan pelanggan
4. Memahami keinginan sesuai kebutuhan yang diharapkan pelanggan

2. Variabel tergantung (Y)

adalah variable Kepuasan Pelanggan, merupakan suatu nilai yang diharapkan pelanggan atas suatu pelayanan yang diberikan sesuai dengan perasaan senang atau kecewa yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap atau hasil kerja suatu produk / jasa dan harapan-harapannya, dengan indikator - indikator sebagai berikut :

1. Terletak dikawasan strategis dan mudah dijangkau melalui kendaraan umum
2. Memberikan pelayanan maksimal sesuai kebutuhan dan harapan pelanggan
3. Memiliki kelebihan dan kemudahan pelayanan dibanding dengan yang lain
4. Akan menggunakan jasa kembali dan merekomendasikan kepada orang lain

3.5 Pengukuran Variabel

Teknik pengukuran data yang digunakan adalah skala interval, maka dalam kuisisioner ini digunakan skala likert (likert scale). Dimana jawaban . pernyataan responden dari instrumen penelitian diberikan bobot atau nilai sebagai berikut :

1. Katagori Sangat Setuju diberi skor = nilai 5
2. Katagori Setuju diberi skor = nilai 4
3. Katagori Cukup Setuju diberi skor = nilai 3
4. Katagori Tidak Setuju diberi skor = nilai 2
5. Katagori Sangat Tidak Setuju diberi skor = nilai 1

3.6 Jenis dan Sumber Data

3.6.1 Jenis data

1. Data primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung dari responden dengan kuisisioner yang dalam hal ini konsumen yang pernah menggunakan jasa di Biro Perjalanan & Wisata PT. SWABINA GATRA Gresik.

2. Data sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung dari obyek penelitian yaitu struktur organisasi dan jumlah pelanggan.

3.6.2. Sumber data

Data ini diperoleh dari hasil kuisisioner dari pelanggan yang menggunakan jasa di Biro Perjalanan & Wisata PT. SWABINA GATRA Gresik dan dokumen-dokumen yang dibutuhkan.

3.7. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengambilan data, peneliti menggunakan data sebagai berikut :

1. Kuesioner

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuisisioner yaitu suatu metode yang dilakukan dengan cara mengajukan lembaran angket kepada responden yang berisikan daftar pertanyaan

2. Dokumentasi

Dalam penelitian ini yaitu dokumen berupa struktur organisasi dan jumlah pelanggan yang menggunakan jasa pemesanan dan pembelian tiket di Biro Perjalanan dan Wisata.

3.8. Pengujian Instrumen Penelitian

Untuk menguji kevalidan dan ketepatan serta akurasi atau ketelitian suatu instrument penulis menggunakan :

3.8.1 Uji Validitas

Validitas atau kesahihan menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur (kuisisioner) itu dapat mengukur apa yang ingin diukur. Oleh karena itu suatu data yang valid harus mengandung unsur ketepatan dan kecermatan, tepat berarti mengenai sasaran dan cermat berarti mampu membedakan aspek sampai sekecil-kecilnya. Selain itu alat ukur dikatakan valid apabila memiliki kemampuan untuk menyadap aspek-aspek (atau unsur-unsur, dimensi-dimensi) yang hendak diukur.

Dalam penelitian ini untuk uji validitas dilakukan dengan teknik korelasi *product moment model pearson's*. Adapun rumus korelasinya adalah:

$$r = \frac{N(\sum XY) - \sum X \sum Y}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Sumber : Singarimbun dan Effendi (1999;137)

Keterangan:

- N = Banyaknya variabel
 X = skor item X
 Y = skor item Y

Selanjutnya perhitungan dilakukan dengan menggunakan bantuan program komputer dengan program SPSS. Untuk menebtukan kesahihan (r_{hitung}) harus dibandingkan dengan angka kritis tabel korelasi *product moment* (r_{hitung}) pada taraf 5%. Bila angka korelasi yang diperoleh berada di bawah angka kritis berarti tersebut tidak sah.

3.8.2 Uji Reliabilitas

Realibilitas adalah istilah yang dipakai untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten, apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih. Untuk reliabilitas mengandung unsur stabilitas.

Cara mencari reliabilitas untuk keseluruhan item ialah dengan mengoreksi angka korelasi yang diperoleh dengan memasukkan ke dalam rumus :

$$r. \text{ tot} = \frac{2 (r. \text{tt})}{1 + r. \text{tt}}$$

Sumber : Singarimbun dan Effendi (1999;144)

Dimana :

r. tot = angka reabilitas keseluruhan item.

r.tt = angka korelasi belahan pertama dan belahan kedua.

Teknik ini dilakukan pada pernyataan-pernyataan sah. Sedangkan kriteria adalah jika hasilnya $a > 0,70$ maka dinyatakan bahwa instrumen tersebut reabilitasnya tinggi. Perhitungan reliabilitas atau kehandalan menggunakan Program SPSS.

3.9 Teknik Analisis Data

3.9.1 Analisis regresi linier berganda

Metode yang digunakan adalah Regresi linier berganda. Analisis ini digunakan untuk mengetahui hubungan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

Rumus yang digunakan regresi linier berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5$$

Keterangan :

Y : Keputusan pembelian Konsumen

X₁ : *Tangibles*

X₂ : *Reliability*

X₃ : *Responsiveness*

X₄ : *Assurance*

X₅ : *Emphaty*

0 : Konstanta

1 2 3 4 5 : Koefisien Regresi

3.9.2. Uji Asumsi Klasik

3.9.2.1. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikoiinearitas, yaitu adanya hubungan linear antar variabel independen dalam model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya multikolinearitas. Ada beberapa metode pengujian yang bisa digunakan, di antaranya :

1. dengan melihat nilai *inflation factor* (VIF) pada model regresi,
2. dengan membandingkan nilai koefisien determinasi individual (r^2) dengan nilai determinasi secara serentak (R^2),
3. dengan melihat nilai *eigenvalue* dan *condition index*.

Pada pembahasan ini akan dilakukan uji multikolinearitas dengan melihat nilai *inflation factor* (VIF) pada model regresi. Menurut Santoso (2001), pada umumnya jika VIP lebih besar dari 5, maka variabel tersebut mempunyai persoalan multikolinearitas dengan variabel bebas lainnya.

3.9.2.2. 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. Prasarat yang terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya gejala heteroskedastisitas. Ada beberapa metode pengujian yang bias digunakan

diantaranya yaitu Uji Park, Uji Glesjer, Melihat pola Grafik Regresi, dan uji Koefisien Korelasi spearman. Pada pembahasan ini akan dilakukan Uji Heteroskedastisitas dengan menggunakan Uji Park, yaitu meregresikan nilai residual (e_i) dengan masing-masing variabel dependen (X_1 dan X_2).

Kriteria pengujian adalah sebagai berikut :

1. H_0 : tidak ada gejala heteroskedastisitas
2. H_a : ada gejala heteroskedastisitas
3. H_0 diterima bila $-t_{table} < t_{hitung} < t_{table}$ berarti tidak terdapat heteroskedastisitas dan H_0 ditolak bila $t_{hitung} > t_{table}$ atau $-t_{table} < -t_{hitung}$ yang berarti terdapat heteroskedastisitas.

3.9.2.3. Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi digunakan, untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik autokorelasi, yaitu korelasi yang terjadi antara residual pada satu pengamatan dengan pengamatan lain pada model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi adalah tidak adanya autokorelasi dalam model regresi. Metode pengujian yang sering digunakan adalah dengan Uji Durbin-Watson (uji DW) dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Jika d lebih kecil dari dL atau lebih besar dari $(4-dL)$ maka hipotesis nol ditolak, yang berarti terdapat autokorelasi.
2. Jika d terletak antara dU dan $(4-dU)$, maka hipotesis diterima, yang berarti tidak ada autokorelasi.

3. Jika d terletak antara dL dan dU atau di antara $(4-dU)$ dan $(4-dL)$, maka tidak menghasilkan kesimpulan yang pasti Nilai d_u dan d_l dapat diperoleh dari Tabel Statistik Dur Watson yang bergantung banyaknya observasi dan banyaknya variabel yang menjelaskan.

Rumus Uji Durbin Watson sebagai berikut: (Alhusin, 2003)'

$$d = \frac{(e_n - e_{n-1})^2}{e^2_x}$$

Keterangan:

d = nilai Durbin-Watson

e = residual

3.9.3. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Uji ini biasanya digunakan untuk mengukur data berskala ordinal, interval, ataupun rasio. Jika analisis menggunakan metode parametrik, maka persyaratan normalitas harus terpenuhi, yaitu data berasal dari distribusi yang normal. Jika data tidak berdistribusi normal, atau jumlah sampel sedikit dan jenis data adalah nominal atau ordinal maka metode yang digunakan adalah statistik nonparametrik. Dalam pembahasan ini akan digunakan uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov* dengan menggunakan taraf signifikansi 0,05. Data dinyatakan berdistribusi normal jika signifikansi lebih besar dari 5% atau 0,05.

Uji t (Uji Parsial)

Digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel bebas secara individu (parsial) terhadap variabel terikatnya, dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Menentukan rumus hipotesis:

$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 = \beta_5 = 0$, artinya tidak ada pengaruh/hubungan yang berarti antara variabel X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 terhadap variabel Y

$H_a : \beta_1 \neq \beta_2 \neq \beta_3 \neq \beta_4 \neq \beta_5 \neq 0$, artinya ada pengaruh/hubungan yang berarti antara variabel X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 terhadap variabel Y

- b. Menentukan tingkat signifikansi (*level of significant*) 95% atau $\alpha = 5\%$ dan besarnya t_{tabel} dengan derajat kebebasan $df = n-k-1$
- c. Menentukan besarnya t_{hitung} dengan rumus:

$$t_h = \frac{b_i}{se(b_i)}$$

(Sudjana, 1992;325)

Dimana:

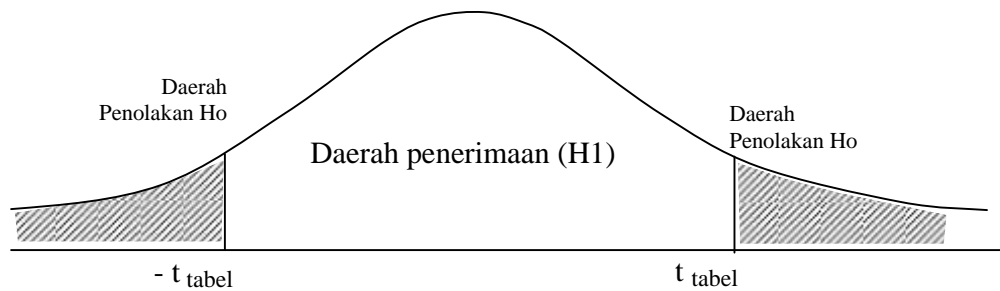
t_h = t hitung

b_i = Koefisien regresi

Se_{b_1} = Standart error koefisien regresi

- d. Menentukan daerah penerimaan dan penolakan H_0

Gambar 3.1
Daerah Penerimaan Dan Penolakan
(Uji - t)



e. Kriteria pengujian

$t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}} (a/2)$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti secara parsial variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikatnya.

$t_{\text{hitung}} \leq t_{\text{tabel}} (a/2)$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak yang berarti secara parsial pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikatnya tidak signifikan.

3.9.5. Uji F (Uji Simultan)

Digunakan untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikatnya. Dengan langkah-langkah sebagai berikut :

a. Menentukan rumus hipotesisnya

$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 = \beta_5 = 0$, artinya tidak ada pengaruh/hubungan yang berarti antara variabel X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 terhadap variabel Y

$H_a : \rho_{12}, \rho_{13}, \rho_{14}, \rho_{15}, \rho_{23}, \rho_{24}, \rho_{25}, \rho_{34}, \rho_{35}, \rho_{45} \neq 0$, artinya ada pengaruh/hubungan yang berarti antara variabel X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 terhadap variabel Y

- b. Menentukan tingkat signifikansi (*level of significant*) 95% atau $\alpha = 5\%$. Dan besarnya F_{tabel} ditentukan dengan derajat kebebasan $df = n-k-1$
- c. Menentukan besarnya F_{hitung} dengan rumus:

$$F = \frac{R^2 / K}{R^2 / (n - k - 1)}$$

(Sudjana, 1992;355)

Keterangan:

F = Test Fisher

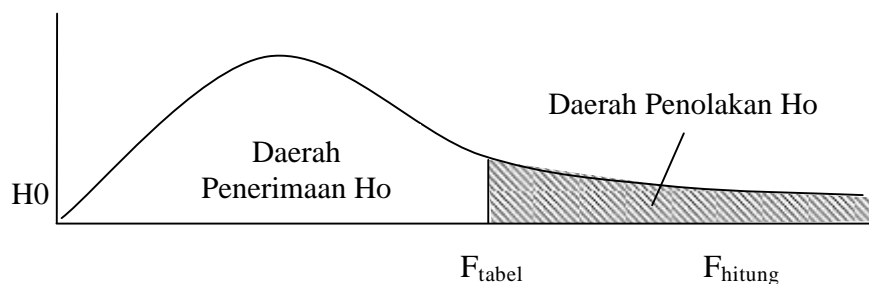
R = Koefisien korelasi

K = Derajat kebebasan pembilang

n = Jumlah sampel

- d. Menentukan daerah penerimaan dan penolakan H_0

Gambar 3.2
Daerah penerimaan dan penolakan (Uji F)



e. Kriteria pengujian

$F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.

$F_{hitung} \leq F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak berarti pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat tidak signifikan.