

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **3.1. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Menurut Arikunto (2013:203) Metode penelitian adalah cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data penelitian. Metode dan jenis penelitian yang digunakan adalah metode asosiatif korelasional. Menurut Arikunto (2013:313) koefisien korelasi adalah suatu alat statistik, yang dapat digunakan untuk membandingkan hasil pengukuran dua variabel yang berbeda agar dapat menentukan tingkat hubungan antara variabel-variabel ini. Penelitian korelasional bertujuan untuk menemukan ada tidaknya hubungan dan apabila ada, berapa eratnya hubungan serta berarti atau tidak hubungan itu.

### **3.2. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di PT. Dua Semar Transportasi yang berlokasi di Jl. Raya Sambiroto, Ds. Balongpanngang, Kec. Balongpanngang, Kab. Gresik, Jawa Timur

### **3.3. Populasi dan Sampel**

#### **3.3.1 Populasi**

Menurut Sujarweni (2015:80) populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulan. Adapun dalam penelitian adalah konsumen pengguna jasa travel PT. Dua Semar Transportasi.

### 3.3.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2015;118) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Adapun penentuan jumlah sampel yang dikembangkan oleh Roscoe dalam Sugiyono (2015;131) adalah ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500, Maka, berdasarkan teori tersebut sampel yang menjadi acuan oleh peneliti sebanyak  $3 \times 25 = 75$  orang.

Pengambilan sampel dilakukan dengan cara *non probability sampling* dimana semua populasi tidak memiliki kesempatan atau peluang yang sama untuk dijadikan anggota sampel. Prosedur yang digunakan adalah memakai *sampling incidental* yaitu metode penetapan sampel berdasarkan kebetulan, siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel apabila orang yang ditemui tersebut dipandang cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2015;124).

## 3.4. Jenis Data dan Sumber Data

### 3.4.1. Jenis Data

Menurut Sujarweni (2015;89) jenis yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah data primer dan data skunder.

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan secara langsung dari sumber datanya yaitu responden. Data primer penelitian ini diperoleh dari

responden melalui kuesioner atau hasil wawancara peneliti dengan narasumber mengenai pengembangan karir, kompensasi dan kepuasan kerja. Data primer yang diperoleh dari narasumber tersebut harus diolah lagi.

### **3.4.2. Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari hasil kuisonner konsumen pengguna jasa travel PT. Dua Semar Transportasi yang berlokasi di Jl. Raya Sambiroto, Ds. Balong Panggang, Kec.Balong Panggang, Kab. Gresik, Jawa timur.

### **3.5. Teknik Pengambilan Data**

Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menyebarkan atau memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk menjawab Sugiyono (2012;102).

### **3.6. Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel**

#### **3.6.1. Identifikasi Variabel**

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua, yaitu:

##### 1. Variabel Bebas (X)

X<sub>1</sub>: Kualitas Pelayanan

X<sub>2</sub>: Harga

X<sub>3</sub>: Fasilitas

##### 2. Variabel Terikat (Y)

Y: Kepuasan Konsumen

### 3.6.2 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional merupakan suatu pengertian secara operasional tentang variabel-variabel yang digunakan dalam model. Hal ini bertujuan untuk membatasi dan memudahkan pemahaman serta menghindari kerancuan terhadap pemahaman variabel. Definisi operasional variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Kualitas Layanan ( $X_1$ )

Kualitas layanan ini bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh kualitas kinerja tiap karyawan dalam menangani konsumen. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Utami (2010;295) adapun indikator kualitas layanan sebagai berikut:

- a. Berwujud (*tangibles*)
- b. Keandalan (*reliability*)
- c. Ketanggapan (*responsiveness*)
- d. Kepastian (*assurance*)
- e. Empati

#### 2. Harga ( $X_2$ )

Harga adalah sejumlah uang yang ditagihkan atas suatu produk dan jasa atau jumlah yang harus dikeluarkan oleh konsumen untuk memperoleh manfaat dari menggunakan produk dan jasa. Menurut Gitosudarmo (2007;277) adapun indikator harga sebagai berikut:

- a. Keterjangkauan harga.

- b. Potongan/ diskon harga.
- c. Nilai adalah kualitas yang saya dapatkan dari harga yang saya bayarkan.

### 3. Fasilitas ( $X_3$ ).

Menurut Lupiyoadi (2007;150) fasilitas adalah sarana untuk melancarkan dan memudahkan pelaksanaan pelaksanaan fungsi. Fasilitas merupakan komponen individual dari penawaran yang mudah ditumbuhkan atau dikurangi tanpa mengubah kualitas dan model jasa. variable fasilitas lebih memakai indikator berikut :

- a. Perlengkapan atau perabotan
- b. Pertimbangan atau perencanaan parsial

### 4. Kepuasan Konsumen (Y)

Kepuasan pelanggan dalam penelitian ini adalah perasaan senang atau kecewa yang di rasakan oleh pemakai jasa transportasi PT. Dua Semar Transportasi. Dengan indikator-indikator sebagai berikut (Lupiyoadi. 2013;231):

- a. Kenyamanan konsumen saat pelayan diberikan
- b. Minat konsumen untuk selalu menggunakan jasa
- c. Perasaan puas atas pelayanan yang diberikan

### **3.6.3 Pengukuran Variabel**

Skala pengukuran yang digunakan adalah skala ordinal *likert*. Dengan skala *likert* maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Sugiyono

(2012;93). Menurut Sugiyono (2012;93), skala *likert* mempunyai lima kategori yaitu:

1. Apabila responden menjawab SS (sangat setuju) diberi skor 5
2. Apabila responden menjawab S (setuju) diberi skor 4
3. Apabila responden menjawab R (ragu-ragu) diberi skor 3
4. Apabila responden menjawab TS (tidak setuju) diberi skor 2
5. Apabila responden menjawab STS (sangat tidak setuju) diberi skor 1

### 3.7. Uji Instrumen

#### 3.7.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid, jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas sebaiknya dilakukan pada setiap butir pertanyaan di uji validitasnya. Item skor kuesioner dinyatakan valid jika hasil  $r_{hitung}$  kita dibandingkan dengan  $r_{tabel}$  dimana  $df = n-2$ ,  $n$  adalah jumlah sampel, dengan signifikan 5 %, jika nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  item pertanyaan dikatakan valid Ghazali (2013;53). Cara mengukur Validitas Konstruk dapat dilakukan dengan menghitung korelasi antara masing-masing pertanyaan dengan skor total dengan menggunakan rumus teknik korelasi “*product moment*”, seperti pada persamaan berikut ini :

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Sumber : Sujarweni (2015;108)

Keterangan :

$r$  : Korelasi *Product Moment*

$XY$  : Skor Pernyataan Dikalikan Skor Total

$X$  : Skor Pernyataan

$N$  : Jumlah Responden

$Y$  : Skor Total Seluruh Pernyataan

### 3.7.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk Ghozali (2015;47). Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau hadal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Jika jawaban terhadap ke empat indikator ini acak maka dapat dikatakan bahwa tidak reliabel.

Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan dua cara yaitu:

1. *Repeated Measure* atau pengukuran ulang: disini seseorang akan disodori pertanyaan yang sama pada waktu yang berbeda, dan kemudian dilihat apakah ia tetap konsisten dengan jawabannya.
2. *One Shot* atau pengukuran sekali saja: disini pengukurannya hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha*  $> 0.70$  Nunnally (dalam Ghozali, 2015;48).

### **3.8 Uji Asumsi Klasik**

#### **3.8.1 Uji Multikolinieritas**

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independen*) Ghozali (2015;105). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi variabel *independen*. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas di dalam model regresi adalah sebagai berikut yaitu mempunyai angka *tolerance* lebih dari 0,10 dan mempunyai nilai  $VIF \leq 0.10$  atau sama dengan nilai  $VIF \geq 10$ .

#### **3.8.2 Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah residual bersifat konstan atau sama untuk berbagai pengamatan.

Deteksi adanya heteroskedastisitas diuji melalui chart scatterplot dengan dasar analisis, jika titik-titik yang terdapat dalam charts tersebut membentuk pola titik-titik yang teratur seperti gelombang, melebar kemudian menyempit berarti terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, seperti titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas Ghozali (2013;139).

#### **3.8.3. Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji

t dan f mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal . kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik.

### 3.9 Teknik Analisis Data

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda adalah satu teknik statistik yang dapat digunakan untuk menganalisa hubungan antara satu variabel dependen tunggal dan beberapa variabel independen. Rumus regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + e$$

Sumber: Sanusi (2011;135)

Keterangan:

|  |   |
|--|---|
| Y  | : Kepuasan Konsumen                     |
| a  | : Konstanta                             |
| b <sub>1</sub> , b <sub>2</sub> , b <sub>3</sub> | : Koefisien Regresi Variabel Independen |
| X <sub>1</sub>                                   | : Kualitas Layanan                      |
| X <sub>2</sub>                                   | : Harga                                 |
| X <sub>3</sub>                                   | : Fasilitas                             |
| e  | : Error                                 |

#### 3.9.2. Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Menurut Ghozali (2013;97), koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen. Koefisien determinasi ini digunakan karena dapat menjelaskan kebaikan dari model regresi dalam memprediksi variabel dependen. Nilai koefisien determinansi adalah antara nol dan satu.

1. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas.
2. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independennya memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel dependen.

Dengan demikian, semakin tinggi nilai koefisien determinasi maka akan semakin baik pula kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Kelemahan penggunaan koefisien determinasi adalah jumlah variabel independen yang dimasukkan ke dalam model. Setiap tambahan satu variabel independen, maka  $R^2$  akan meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel independen. Oleh karena itu, banyak peneliti yang menganjurkan untuk menggunakan nilai adjusted  $R^2$  pada saat mengevaluasi mana model regresi yang terbaik. Tidak seperti nilai  $R^2$ , nilai adjusted  $R^2$  dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan kedalam model.

### **3.10 Uji Hipotesis**

Uji ini digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas (*independen*) terhadap variabel terikat (*dependen*) secara parsial.

1. Menentukan formulasi  $H_0$  dan  $H_a$

$H_0$ : tidak ada pengaruh secara parsial antara Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas terhadap kepuasan konsumen.

$H_a$ : ada pengaruh secara parsial antara Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas terhadap kepuasan konsumen.

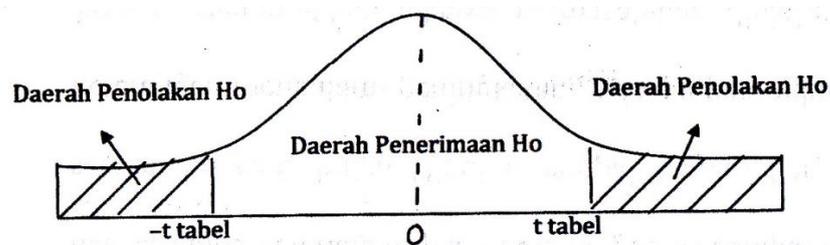
## 2. Menentukan $t_{\text{tabel}}$

Menentukan *level of signifikan* 0,05 derajat bebas ( $df$ ) =  $n-k$ , dimana  $n$  = jumlah sampel,  $k$  = jumlah variabel, untuk menentukan  $t_{\text{table}}$  di lihat dari dua sisi Sujarweni (2015;162).

## 3. Kriteria pengujian

Apabila  $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$  atau nilai signifikansi  $> 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak Artinya secara parsial tidak ada pengaruh antara Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas terhadap kepuasan konsumen, dengan demikian hipotesis tidak terbukti kebenarannya.

Apabila  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  atau nilai signifikansi  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya secara parsial ada pengaruh antara Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas terhadap kepuasan konsumen dengan demikian hipotesis terbukti kebenarannya.



**Gambar 3.1**  
**Uji Hipotesis t**