

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Subjek dan Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah moda Transportasi umum TransJogja yang nantinya hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai pertimbangan untuk memperbaiki pelayanan mereka supaya lebih baik lagi kedepannya. Subjek Penelitian ini adalah para pengguna layanan TransJogja, yang sudah mengenal betul pelayanan yang diberikan oleh TransJogja, mahasiswa dan pelajar yang tidak memiliki kendaraan, dan turis yang datang ke Yogyakarta.

Lokasi penelitian yaitu halte-halte TransJogja dimana kuisisioner diberikan kepada pelanggan yang sedang menunggu, atau pelanggan yang telah turun dari bus TransJogja.

B. Jenis Data

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subyek penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada subyek sebagai sumber informasi. Pada penelitian ini, data diperoleh dengan melakukan penyebaran kuisisioner kepada 158 orang pelanggan TransJogja yang sedang menunggu di halte-halte TransJogja.

C. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang akan dilakukan adalah teknik *Purposive Sampling*. Dengan menargetkan kepada masyarakat umum yang sudah sering menggunakan layanan TransJogja dan sudah mengenal dengan baik pelayanan TransJogja, Mahasiswa atau pelajar yang tidak memiliki kendaraan, ataupun turis yang sedang berkunjung di kota Yogyakarta.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan pada penelitian ini adalah metode survei dengan menyebarkan kuisioner kepada penumpang TransJogja yang menunggu kedatangan Bus TransJogja. Pelaksanaan survei ini akan dilakukan di halte TransJogja yang terdapat pelanggan yang sedang menunggu bus. Dan demi keperluan penelitian yang membutuhkan penilaian apakah teknologi sangat diperlukan oleh TransJogja, maka survei juga dilakukan di luar fasilitas TransJogja khususnya kepada mahasiswa yang dianggap telah paham penggunaan teknologi sehari-hari.

E. Definisi Operasional & Pengukuran Variabel

1. Definisi Variabel dan Indikator Penelitian

Tabel 3.1 Variabel dan Indikator

Variabel dan Definisi	Indikator	Item
Kualitas Layanan Adalah suatu yang dilakukan perusahaan guna memenuhi setiap	Kualitas layanan adalah segala macam bentuk usaha bagi perusahaan dalam memenuhi kebutuhan	KL1, KL2, KL3, KL4, KL5, KL6

Variabel dan Definisi	Indikator	Item
kebutuhan dan keinginan dari pelanggan.	pelanggannya yang termasuk didalamnya menyangkut mengenai: 1. <i>Tangible</i> (berwujud), wujud dari pelayanan tersebut.	
	2. <i>Reliability</i> (kehandalan), kehandalan karyawan dalam pelayanannya terhadap pelanggan.	KL12, KL14, KL16, KL17
	3. <i>Responsiveness</i> (ketanggapan), ketanggapan karyawan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.	KL8, KL10, KL11, KL19
	4. <i>Assurance</i> (jaminan), jaminan keselamatan dan ketepatan waktu yang diberikan kepada konsumen.	KL13, KL15, KL18
	5. <i>Emphaty</i> (Empati), perasaan yang diberikan oleh karyawan ketika memberikan pelayanan terhadap pelanggan. (Tjiptono, Manajemen Jasa, 2012)	KL7, KL9
<p>Kepuasan Pelanggan Adalah suatu ungkapan perasaan senang atau kecewa dari pelanggan terhadap produk yang diperoleh sesuai atau tidak dengan harapannya. Kepuasan pelanggan sangatlah penting untuk menjaga <i>Loyalitas</i> dari pelanggan untuk tetap membeli atau menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.</p>	Kepuasan pelanggan adalah sesuatu hal yang tidak terlepas dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh sebuah penyedia jasa. Oleh karena itu semakin baik penyedia jasa dalam memenuhi kebutuhan pelanggan akan semakin baik juga tingkat kepuasan mereka. Pelanggan menilai tingkat kepuasan apabila penyedia jasa dapat memenuhi hal-hal berikut: 1. <i>Tangible</i> (berwujud), wujud pelayanan yang	KP1, KP2, KP3, KP4, KP5, KP6

Variabel dan Definisi	Indikator	Item
	baik sesuai dengan harapan pelanggan.	
	2. <i>Reliability</i> (kehandalan), kehandalan karyawan penyedia jasa dapat memenuhi harapan pelanggan.	KP12, KP14, KP16, KP17
	3. <i>Responsiviness</i> (ketanggapan), karyawan penyedia jasa memiliki ketanggapan yang sesuai dengan harapan pelanggan.	KP8, KP10, KP11, KP19
	4. <i>Assurance</i> (jaminan), jaminan keselamatan dan ketepatan waktu sesuai dengan harapan pelanggan selama ini.	KP13, KP15, KP18
	5. <i>Emphaty</i> (Empati), pelanggan merasa senang ketika penyedia jasa memberikan pelayanan yang baik menggunakan perasaan sesuai dengan harapan dari pelanggan itu sendiri. (Tjiptono, Manajemen Jasa, 2012)	KP7, KP9
Teknologi Merupakan sesuatu alat yang digunakan untuk meningkatkan nilai dari sebuah barang sehingga dapat memaksimalkan penggunaan jasa tersebut dari pada sebelumnya. Teknologi yang dimaksud mencakup kepada <i>Hardware</i> (perangkat berupa alat), <i>Software</i> (perangkat berupa aplikasi), dan <i>Brainware</i> (pengguna teknologi	Dalam pengukuran Teknologi menggunakan teori yang dikembangkan oleh Davis M. yaitu <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM). TAM digunakan karena didalam TAM menjelaskan akan kemanfaatan dan kemudahan teknologi dengan prespektif pelanggan untuk kedepannya. TAM digunakan untuk mengukur apakah teknologi merupakan sesuatu yang	T1, T2, T3, T4, T5

Variabel dan Definisi	Indikator	Item
tersebut)	bermanfaat dan mudah digunakan oleh pengguna TransJogja sehingga pelanggan mau menggunakan teknologi tersebut.	
	1. <i>Usefulness</i> (Manfaat Teknologi)	
	2. <i>Ease of Use</i> (Kemudahan Teknologi)	T6, T7, T8, T9, T10, T11
	3. <i>Acceptance</i> (Penerimaan Teknologi)	T12, T13

2. Teknik Penentuan Skala

Seluruh item pada penelitian ini menggunakan pengukuran Skala

Likert, dengan rincian sebagai berikut:

- SS = Sangat Setuju
- S = Setuju
- C = Cukup
- TS = Tidak Setuju
- STS = Sangat Tidak Setuju

F. Uji Kualitas Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu pengukuran yang menunjukkan bahwa variabel yang diukur benar-benar variabel yang hendak diteliti oleh peneliti (Cooper & Pamela, 2006). Sedangkan menurut Ghozali menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau

valid tidaknya suatu kuesioner (Ghozali, Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS, 2009). Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas penelitian ini menggunakan metode korelasi *product moment pearson* menggunakan program SPSS, dengan nilai signifikan yang diambil adalah 0,05, jika $p\ value < 0,05$ maka dapat dikatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian untuk memperoleh informasi yang digunakan dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data dan mampu mengungkap informasi yang sebenarnya di lapangan (Sitinjak & Sugiarto, 2006). Sedangkan Ghozali menyatakan bahwa reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator perubah atau konstruk (Ghozali, Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS, 2009). Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas penelitian ini menggunakan metode *cronbach alpha* menggunakan aplikasi SPSS. Suatu konstruk atau variabel dinyatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* $> 0,70$ (Ghozali, 2011).

G. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan atau menyajikan data statistik hasil penelitian, tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas (Rahmawati, et al., 2016). Pada analisis deskriptif memberikan gambaran untuk melihat nilai mengenai data, seperti rata-rata (*mean*), maksimum, minimum, dan standar deviasi.

H. Alat Analisis Data dan Uji Hipotesis

Alat analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah SPSS. SPSS digunakan untuk menguji hipotesis dengan Uji Regresi *Linier* terhadap data yang telah didapatkan.

1. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk mengetahui apakah model penelitian sudah memenuhi asumsi regresi (Widowati & Kristanto, 2013). Sebelum dilakukan pengujian terhadap model penelitian, pengujian asumsi klasik penting guna menentukan ketepatan model (Ghozali, 2011). Uji asumsi klasik terdiri dari:

a. Uji Normalitas

Menurut Adisetiawan (2012) mengungkapkan bahwa tujuan uji normalitas adalah untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen dan variabel independen mempunyai distribusi normal atau tidak (Rahmawati., 2016). Apabila nilai signifikan lebih besar dari 5% dapat dinyatakan data tersebut terdistribusi normal. Begitu juga dengan sebaliknya, jika nilai signifikan lebih

kecil dari 5% dapat dinyatakan data tersebut tidak terdistribusi normal. Pada penelitian ini uji normalitas dilihat dari hasil grafik *normal probability plot*. Dimana deteksi normalitas dapat dilihat dari penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik. (Rahmawati, Fajarwati, & Fauziah, 2016).

b. Uji Autokorelasi

Menurut Rahmawati dkk. (2016) pengujian ini dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi linear berganda terdapat korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu periode $t-1$ (sebelumnya). Menurut Ghozali (2011), model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi. Pada penelitian ini untuk menguji ada tidaknya gejala autokorelasi menggunakan uji *Durbin-Watson* (*DW test*). Pengambilan keputusan autokorelasi dapat dilihat pada tabel dibawah:

Tabel 3.2 Keputusan Autokorelasi

Hipotesis Nol	Keputusan	Jika
Tidak ada autokorelasi positif	Tolak	$0 < d < d_1$
Tidak ada autokorelasi positif	<i>No Decision</i>	$d_1 \leq d \leq d_2$
Tidak ada korelasi negative	Tolak	$4 - d_1 < d < 4$
Tidak ada korelasi negative	<i>No Decision</i>	$4 - d_2 \leq d \leq 4 - d_1$
Tidak ada autokorelasi, positif atau negative	Tidak Ditolak	$d_1 \leq d \leq 4 - d_2$

d. Uji Heterokedastisitas

Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Rahmawati.,2016). Pengujian yang lebih valid dapat dilakukan dengan meregresikan nilai *absolute residual* dengan variabel independennya (Ghozali, 2011). Terdapat beberapa metode yang bisa digunakan untuk menguji heterokedastisitas ini, namun pada penelitian ini akan menggunakan uji *Glejser*.

Uji *Glejser* dengan meregres nilai *absolute residual* terhadap variabel independen. Jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan *absolute residual* lebih dari $\alpha = 0,05$, maka tidak terjadi masalah heterokedastisitas (Ghozali, 2011).

2. Analisis Regresi

Menurut Muhidin dan Somatri, secara umum ada dua macam hubungan antara dua variabel atau lebih, yaitu bentuk hubungan dan keeratan hubungan. Analisis regresi digunakan untuk mengetahui bentuk hubungan antara dua variabel atau lebih, terutama untuk menelusuri pola hubungan yang modelnya belum diketahui dengan sempurna, atau untuk mengetahui bagaimana variasi dari beberapa variabel independen mempengaruhi variabel dependen dalam suatu fenomena yang kompleks (Muhidin & Somantri, 2011).

a. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen (Rahmawati.,2016). Nilai koefisien determinasi adalah antara nol sampai satu. Nilai koefisien determinasi 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 dependen.