

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Subjek dan Objek Penelitian

Menurut Sekaran & Bougie (2017), obyek penelitian adalah himpunan elemen yang dapat berupa orang, organisasi atau barang yang akan diteliti. Adapun objek dalam penelitian ini adalah bus Armada UMY. Sedangkan subjek penelitian merupakan informan yang artinya orang pada latar penelitian yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Adapun subjek dalam penelitian ini adalah penumpang bus Armada UMY. Waktu yang diperlukan untuk observasi yaitu November 2019-Januari 2020.

B. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Data Primer. Menurut Sekaran & Bougie (2017), data primer merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan memerlukannya. Data primer diperoleh dari sumber informan yaitu individu atau perseorangan seperti hasil wawancara, penyebaran kuesioner, maupun observasi yang dilakukan oleh peneliti. Dalam penelitian ini berdasarkan pada proses mendapatkan data yang dilakukan secara langsung kepada responden yang bersangkutan yaitu penumpang bus Armada UMY.

C. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik *purposive sampling*. Menurut Sekaran & Bougie (2017), teknik tersebut merupakan pemilihan sampel yang dilakukan atas dasar bahwa informasi yang dibutuhkan dapat diperoleh dari suatu kelompok sasaran tertentu yang mampu memberikan informasi karena memenuhi kriteria yang diharapkan oleh peneliti. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah penumpang bus Armada UMY. Jumlah total sampel dalam penelitian ini, peneliti menggunakan rumus yang telah ditentukan sebagai berikut:

$$n = p (1 - p) \left(\frac{Z_{\alpha/2}}{E} \right)^2$$

n : besar sampel yang dibutuhkan

p : proporsi populasi yang di duga

Z a/2 : nilai Z (table normal) yang berhubungan dengan tingkat kepercayaan

E : tingkat kesalahan maksimum

Karena jumlah sampel p tidak diketahui maka p (1-p) tidak diketahui, sehingga diganti dengan angka maksimum (p) adalah $p(1-p) = 0,5(1-0,5) = 0,25$. Standart error yang digunakan adalah 10% dan tingkat kepercayaannya 90% ($Z_{\alpha/2} = 1,64$), maka diperoleh jumlah sampel:

$$n = \left(\frac{1,64}{0,1} \right)^2 \times 0,25 = 67,24 \text{ responden dibulatkan menjadi } 68 \text{ responden.}$$

Adapun kriteria sampel yang ditentukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

- 1) Mahasiswa atau masyarakat penumpang bus UMY Armada
- 2) Pernah menggunakan bus UMY Armada minimal 1 kali selama rentang waktu 2018-2019.

D. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Definisi operasional yang digunakan dalam penelitian ini yaitu tingkat kepuasan pelanggan. Tingkat kepuasan pelanggan adalah suatu kondisi dimana pelanggan akan merasa puas apabila kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan. Apabila hasil tidak sesuai harapan pelanggan maka pelanggan akan merasa tidak puas dan kecewa.

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan transportasi bus Armada UMY diukur dengan menggunakan indikator yang merujuk pada Kenedy dan Young dalam Supranto (2011), Sulistiyono yang dikutip oleh Heri Santoso (2011) dan Handi Irawan (2002) yaitu keberadaan sarana dan prasarana meliputi perlengkapan kerja dan fasilitas bus Armada UMY lainnya yang membantu untuk memberikan layanan kepada penumpang, kesiapan pegawai dan keberadaan informasi meliputi pegawai siap dan ada ditempat ketika penumpang membutuhkan bantuan serta adanya informasi pelayanan, ketanggapan pegawai meliputi pegawai yang cepat beraksi ketika ada penumpang membutuhkan bantuan, ketepatan waktu meliputi waktu yang diperlukan bus Armada UMY untuk melayani penumpang, perilaku pegawai meliputi keramahan, kesopanan,

kemampuan serta keterampilan pegawai dalam melayani penumpang, dan indikator biaya dan kemudahan meliputi biaya penyewaan bus Armada UMY.

Variabel-variabel tersebut dijabarkan menjadi indikator variabel lalu berdasarkan pada indikator dari variabel tersebut disusun menjadi pertanyaan yang akan ditanyakan pada responden. Untuk mendapatkan jawaban dari responden, maka dalam pertanyaan tersebut jawaban diukur menggunakan peringkat angka-angka atau yang sering disebut dengan skala Likert mulai dari pemberian nilai dari 1-5. Pertanyaan-pertanyaan yang terbentuk dari indikator variabel tersebut sebagai berikut:

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

E. Uji Instrumen Data

1. Uji Validitas

Menurut Sekaran & Bougie (2017), Uji validitas merupakan pengujian yang menunjukkan sejauhmana alat pengukur yang digunakan peneliti mampu mengukur apa yang ingin diukur dan bukan mengukur yang lain. Ghazali (2018) menyatakan bahwa kuisisioner dapat dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuisisioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner

tersebut. Pengukuran validitas dalam penelitian ini menggunakan *bivariate pearson* yaitu teknik korelasi dimana menghitung korelasi antara masing-masing butir pertanyaan dengan total skor. Pengujian validitas menggunakan taraf signifikansi (α) sebesar 0,05 atau 5%. Dasar yang digunakan dalam mengambil keputusan uji validitas adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai *P value* $< \alpha$ 0,05 maka data tersebut valid.
- b. Jika nilai *P value* $> 0,05$ maka data tersebut tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2018), reliabilitas merupakan sebuah alat yang digunakan untuk mengukur suatu kuisioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuisioner dapat dikatakan reliabel jika jawaban yang diberikan oleh seseorang konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Dalam melihat hasil uji reliabilitas dalam SPSS digunakan uji statistic *cronbach alpha* (α). Nilai Cronbach alpha dikatakan reliabel jika memenuhi syarat *cronbach alpha* $> r$ tabel.

F. Statistik Deskriptif

Melakukan analisis deskriptif pada variabel penelitian bertujuan untuk mengetahui gambaran dari masing-masing variabel penelitian yang diuji. Berdasarkan pada data yang terkumpul akan didapatkan nilai maksimum, minimum, dan rata-rata. Menurut Sugiyono (2018) menyatakan bahwa nilai rata-rata dari masing-masing responden dari kelas interval dengan jumlah kelas sama dengan 5. Perhitungan dapat dilakukan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Interval} = \frac{\text{Nilai maksimal} - \text{Nilai minimal}}{\text{Jumlah Kelas}}$$

$$\text{Interval} = \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0,80$$

Berdasarkan pada nilai interval diatas yaitu 0,80, maka jawaban responden terhadap masing-masing variabel dikategorikan sebagai berikut:

- 1) Skor 1,0-1,79 : Sangat Rendah
- 2) Skor 1,80-2,59 : Rendah
- 3) Skor 2,60-3,39 : Cukup Rendah
- 4) Skor 3,40-4,19 : Tinggi
- 5) Skor 4,20-5,00 : Sangat Tinggi

G. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Menurut Rahmawati (2017), uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah sebuah model regresi, variabel dependen, variabel independen atau keduanya memiliki distribusi normal atau tidak. Penelitian ini menggunakan uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov* menggunakan taraf signifikansi sebesar 0,05 dengan dasar pengambilan keputusan berupa:

- a. Angka signifikansi Uji Kolmogorov-Smirnov Sig > 0,05 maka data terdistribusi normal.

- b. Angka signifikansi Uji Kolmogorov-Smirnov Sig < maka data tidak terdistribusi normal.

2. Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2018), tujuan dilakukan uji multikolinearitas yaitu untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Metode yang digunakan adalah dengan melihat besaran dari nilai *tolerance* dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dengan ketentuan:

- a. Jika $VIF > 10$ atau *Tolerance* < 10, maka terjadi multikolieritas
- b. Jika $VIF < 10$ atau *Tolerance* > 10, maka tidak terjadi multikolieritas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2018), tujuan dilakukan uji heteroskedastisitas yaitu untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Pengujian heteroskedastisitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan Glejser Test dengan ketentuan:

- a. Jika nilai signifikansi antara variable independen dengan absolut residual < 0,05 maka terjadi heterokedastisitas.
- b. Jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual > 0,05 maka tidak terjadi heterokedastisitas.

H. Teknik Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (2016), analisis deskriptif merupakan statistik yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau menggambarkan data yang sudah terkumpul dengan tidak bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum.

2. Uji Regresi Linier Berganda

Pengujian menggunakan regresi linier berganda digunakan untuk menganalisis bagaimana pengaruh variabel independen ($X_1, X_2, X_3 \dots X_n$) terhadap variabel dependen (Y), analisis ini juga dapat digunakan untuk menentukan arah hubungan variabel independen kepada variabel dependen apakah saling berkaitan atau tidak. Berikut ini merupakan rumus yang digunakan dalam menggunakan metode analisis regresi linier berganda:

$$Y_t = \alpha + \beta_1 X_{1t} + \beta_2 X_{2t} + \beta_3 X_{3t} + \beta_4 X_{4t} + \beta_5 X_{5t} + \dots \beta_n X_{nt}$$

Keterangan:

Y_t = *Customer Satisfaction*

α = Konstanta

β = Koefisien Regresi

X_{1t} = *Reliability*

X_{2t} = *Responsiveness*

X_{3t} = *Assurance*

X_{4t} = *Emphaty*

X_{5t} = *Tangible*

Untuk menentukan variabel independen yang paling dominan mempengaruhi variabel dependen, terdapat beberapa kriteria yang dapat dilihat berdasarkan pada:

- a. Koefisien beta (β) paling besar (dengan mengabaikan tanda negatif).
- b. Tingkat signifikansi (α) paling rendah.
- c. T-hitung paling besar (dengan mengabaikan tanda negatif).

3. Uji Hipotesis

- a. Uji Signifikasi Simultan (Uji F)

Menurut Rafika dan Santos (2017), uji F digunakan untuk menguji kelayakan model yang dihasilkan dengan menggunakan uji kelayakan model pada tingkat α sebesar 5%. Jika nilai signifikan uji F < 0,05 maka model penelitian layak dan dapat digunakan untuk analisis berikutnya, begitu pula sebaliknya.

b. Uji t

Uji parsial atau uji t-test pada dasarnya digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Berikut merupakan tahapan dalam melakukan uji t:

a. Menentukan H_0 dan H_a

1. H_0 : Hipotesis yang diuji apakah suatu parameter sama dengan nol

$$H_0: b_i = 0$$

2. H_a : Hipotesis alternatif apakah suatu parameter tidak sama dengan nol.

$$H_a: b_i \neq 0$$

b. Menentukan α ; 0,05

c. Mengambil kesimpulan

1) P value < 0,05 maka H_0 ditolak atau variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

2) P value > 0,05 maka H_0 diterima atau variabel independen tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

4. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variabel model dalam menerangkan variabel-variabel dependen. Nilai koefisien determinan antara nol sampai dengan satu. Nilai R^2 yang kecil menunjukkan bahwa variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Jika nilai mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel dependen. Koefisien determinan untuk data silang (R^2) relatif rendah sebab terdapat variasi besar antara masing-masing nilai koefisien determinan yang tinggi. Dalam kenyataan, nilai adjusted R^2 dapat bernilai negatif walaupun yang diinginkan harus bernilai positif.

Menurut Gurajati dalam Ghozali (2018) jika dalam uji empiris didapatkan nilai adjusted R^2 negatif, maka nilai adjusted R^2 dianggap bernilai nol. Secara matematis jika $R^2 = 1$ maka adjusted $R^2 = R^2 = 1$, sedangkan jika nilai $R^2 = 0$ maka adjusted $R^2 = (1-k)/(n-k)$, jika $k = 1$ maka adjusted R^2 akan bernilai negatif.

I. Metode Importance-Performance Analysis (IPA)

1. Analisis Gap

Menurut Supranto (2007), analisis gap merupakan metode yang menghitung selisih antara nilai rata-rata penilaian kinerja dengan rata-rata nilai indeks harapan dari masing-masing indikator dalam dimensi. Ada tiga

penilaian kualitas layanan berdasarkan perspektif pelanggan (Budiono, 2013), yaitu:

2. *Perceived service > expected service* (kualitas layanan positif)
3. *Perceived service = expected service* (kualitas layanan ideal)
4. *Perceived service < expected service* (kualitas layanan negatif)

2. Analisis Tingkat Kesesuaian

Setelah dilakukan analisis gap, selanjutnya dilakukan analisis tingkat kesesuaian antara nilai kinerja dan nilai harapan menurut pengguna dilakukan dengan persamaan 1 berikut.

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \dots\dots\dots [1]$$

Keterangan:

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor rata-rata penilaian responden

Yi = Skor rata-rata penilaian harapan responden

Steers (1993) dalam Budiono (2013) menyarankan skala tingkat kepuasan sebagai berikut:

- 1) 20% - 40% : Kepuasan rendah
- 2) 41% - 79% : Kepuasan sedang/cukup
- 3) 80% - 100% : Kepuasan tinggi

3. Analisis Diagram IPA

Setelah dilakukan pengukuran tingkat kesesuaian, langkah selanjutnya adalah membuat diagram posisi *importance – performance* yang merupakan suatu bangun yang dibagi menjadi 4 (empat) kuadran yang dibatasi oleh dua buah garis berpotongan tegak lurus pada titik-titik sesuai persamaan 2 dan persamaan 3.

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{k} \dots\dots\dots [2]$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{k} \dots\dots\dots [3]$$

\bar{X} = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja seluruh atribut

\bar{Y} = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat harapan seluruh atribut

X_i = Skor rata-rata penilaian kinerja responden

Y_i = Skor rata-rata penilaian harapan responden

K = Banyaknya atribut yang mempengaruhi kepuasan

Nilai tingkat kinerja akan diisikan pada sumbu mendatar (X), sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat harapan.

Menurut Martilla dan James (1977) yang dikutip dari Mahardi (2019), diagram IPA dibagi menjadi empat buah kuadran berdasarkan hasil pengukuran kinerja dan harapan. Definisi masing-masing kuadran yaitu sebagai berikut (Budiono, 2013):

- 1) Kuadran A “*Concentrate Here*” (*high importance & low satisfaction*)

Faktor-faktor yang terletak di kuadran satu dianggap sebagai faktor yang sangat penting dan menjadi prioritas oleh pengguna namun pada saat ini

belum memuaskan sehingga pengelola berkewajiban agar kinerja faktor tersebut dapat meningkat.

- 2) Kuadran B, “*Keep up The Good Work*” (*high importance & high satisfaction*).

Faktor-faktor yang terletak di kuadran dua dianggap sebagai faktor penunjang bagi kepuasan pengguna sehingga pengelola berkewajiban memastikan bahwa kinerja sistem yang dikelolanya dapat terus mempertahankan prestasi yang telah dicapai.

- 3) Kuadran C, “*Low priority*” (*low importance & low satisfaction*)

Faktor-faktor yang terletak di kuadran tiga mempunyai tingkat kepuasan yang rendah dan sekaligus dianggap tidak terlalu penting bagi pengguna, sehingga pengelola tidak perlu memprioritaskan faktor-faktor tersebut.

- 4) Kuadran D, “*Possible Overkill*” (*low importance & high satisfaction*)

Faktor-faktor yang terletak di kuadran empat tidak terlalu penting sehingga pengelola perlu mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor-faktor tersebut kepada faktor-faktor lain yang mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi

Dari pembagian kuadran selanjutnya dapat dianalisis faktor-faktor yang selayaknya menjadi prioritas untuk dikembangkan agar kualitas pelayanan meningkat sesuai harapan pelanggan.