

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Objek dan Subjek Penelitian

Menurut Sugiyono(2014) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Objek penelitian ini adalah PT.KAI Kelas Ekonomi.

Subyek penelitian merupakan responden yang akan menjawab dan mengisi setiap pertanyaan dari kuesioner penelitian. Subjek dari penelitian ini adalah konsumen pengguna kereta api kelas ekonomi.

B. Jenis Data

Data dapat diartikan sebagai kumpulan angka, fakta, fenomena atau keadaan yang merupakan hasil pengamatan, pengukuran atau pemecahan terhadap karakteristik atau sifat dari objek yang dapat berfungsi untuk membedakan objek yang satu dengan lainnya pada sifat yang sama (Solimun, 2001). Data yang dipakai pada penelitian ini adalah data primer.

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber utama seperti responden atau subjek penelitian melalui kuisisioner, wawancara, survei, dokumentasi, dan *focus group discussion*(Sugiyono, 2014). Dalam penelitian ini data yang dimaksud adalah data yang di peroleh dari pelanggan PT KAI melalui kuisisioner.

C. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah salah satu teknik yang sering digunakan dalam penelitian, jadi dapat dikatakan *purposive sampling* adalah pengambilan sampel secara sengaja sesuai dengan persyaratan sampel yang diperlukan. Dalam bahasa sederhana *purposive sampling* itu dapat dikatakan secara sengaja mengambil sampel tertentu (jika orang maka orang-orang tertentu) sesuai persyaratan (sifat-sifat, karakteristik, ciri, kriteria) sampel yang digunakan merupakan subjek dari penelitian ini. Melihat dari teknik pengambilan sampel yang menggunakan *purposive sampling* maka terdapat kriteria untuk menentukan pengumpulan, yaitu orang yang pernah menggunakan kereta api kelas ekonomi.

D. Teknik Pengumpulan Data

Kuesioner adalah pertanyaan terstruktur yang diisi sendiri oleh responden atau diisi oleh pewawancara yang membacakan pertanyaan dan kemudian mencatat jawaban yang diberikan. Dalam penelitian akan lebih memunculkan pertanyaan yang bersifat *close ended* atau pertanyaan dalam bentuk kuesioner dengan menyediakan pilihan jawaban.

Merujuk pada Jumlah sampel yang diambil ditetapkan dengan merujuk pada pendapat Santoso (2012), besarnya sampel bila terlalu besar akan menyulitkan untuk mendapat model yang cocok, ukuran sampel yang digunakan antara 100-200 responden agar dapat digunakan estimasi

interpretasi dengan SEM. Sehingga dalam penelitian ini jumlah sampel yang digunakan sebanyak 110 responden.

Penelitian ini menggunakan variabel yang bersifat kuantitatif maka untuk mengukur variabel tersebut digunakan skala Likert. Pertanyaan dalam kuesioner dibuat dengan menggunakan skala 1-5 untuk mewakili pendapat dari responden. Nilai untuk skala tersebut adalah:

- a. Sangat setuju : 5
- b. Setuju : 4
- c. Netral : 3
- d. Tidak setuju : 2
- e. Sangat tidak setuju : 1

E. Definisi Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2014) definisi operasional adalah penentuan konstruk atau sifat yang akan dipelajari sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Definisi operasional menjelaskan cara tertentu yang digunakan untuk meneliti dan mengoperasikan konstruk, sehingga memungkinkan bagi peneliti yang lain untuk melakukan replikasi pengukuran dengan cara yang sama atau mengembangkan cara pengukuran konstruk yang lebih baik.

1. Variabel bebas (*Independent Variabel*)

Variabel bebas adalah variabel yang tidak dapat di pengaruhi oleh variabel lainnya dan ditandai dengan huruf X untuk memudahkan peneliti dalam mengidentifikasi. Variabel bebas yang di maksud yaitu variable kepantasan harga.

2. Variabel mediasi (*Moderating variabel*)

Variabel mediasi yaitu variabel-variabel yang memperkuat dan memperlemah hubungan langsung antara variabel independen dengan variabel dependen. Variabel mediasi yang di maksud yaitu kepuasan pelanggan dan loyalitas.

3. Variabel terikat (*Dependent variabel*)

Variabel terikat adalah variabel yang dapat di pengaruhi oleh variabel lainnya atau dapat diartikan variabel tersebut memiliki ketergantungan dari variabel lainnya dan ditandai dengan huruf (Y) untuk memudahkan peneliti dalam mengidentifikasi. Variabel terikat yang dimaksud yaitu variabel harga yang dapat diterima. Ringkasan pengukuran setiap variabel dan dimensi dalam indikator di sajikan pada;

Tabel 3.1 Variabel indikator

| Variabel | Definisi | Indikator | Sumber |
|------------------|---|---|---|
| Kepantasan Harga | Kepantasan harga adalah harga yang diharapkan konsumen. | 1. sesuai dengan tingkat ekonomi 2. harga sesuai dengan kualitas | (Bei dan Chiao 2001 dalam Sudarti dan Susanti 2015) |

| Variabel | Definisi | Indikator | Sumber |
|---------------------------|---|--|---|
| Kepuasan Pelanggan | Kepuasan pelanggan adalah suatu keharusan bagi pemasaran untuk dapat memuaskan konsumen. | 1. puas terhadap jasa 2. Puas atas manfaat jasa 3. Puas terhadap pelayanan 4. Puas terhadap kinerja | (Sexton 2006 dalam Budi dan Sihombing, 2010) |
| Loyalitas | Loyalitas adalah komitmen mendalam untuk kembali membeli sebuah barang atau jasa dimasa yang akan datang tanpa mempedulikan situasi yang terjadi dan adanya akibat dari perpindahan | 1. kesetiaan konsumen terhadap jasa 2. Tidak akan pindah kelain jasa 3. kesetiaan menyebabkan rekomendasi 4. loyalitas pada merek atau jasa | (Kotler dan Keller, 2012) |
| Harga yang dapat Diterima | Harga yang dapat diterima adalah tingkat harga tertinggi yang konsumen siap bayarkan untuk sebuah produk atau jasa | 1. Harga yang tinggi untuk sesuai harapan 2. Menerima harga tertinggi 3. Kebutuhan yang tidak bisa diganti | (Monroe, 1990 dalam Budi dan Sihombing, 2010) |

F. Uji Kualitas Instrumen dan Data

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.

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Uji validitas menggunakan *Pearson Product Moment*

Correlation. Suatu variabel dikatakan valid jika nilai $< 0,05$ (Sugiono, 2014)

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Reliabilitas diukur dengan uji statistik *Cronbach's Alpha* (α). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,6$ (Sugiono, 2014).

G. Uji Hipotesis dan Analisis Data

Analisis data adalah interpretasi untuk penelitian yang ditujukan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian dalam rangka mengungkap fenomena sosial tertentu (Sugiyono, 2014). Analisis data adalah proses penyederhanaan data kedalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diimplementasikan (Sugiyono, 2014). Analisis ini meliputi pengolahan data, pengorganisasian data dan penemuan hasil. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis *The Structural Analysis Modelling* (SEM) dengan software AMOS.

Teknik analisis digunakan untuk menginterpretasikan dan menganalisis data. Sesuai dengan model yang dikembangkan dalam penelitian ini maka alat analisis data yang digunakan adalah SEM (*Structural Equation Modeling*), yang dioperasikan melalui program IBM SPSS AMOS 21 (Sugiyono, 2014).