

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis, Lokasi, Waktu Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang berusaha menggambarkan objek atau subjek yang diteliti sesuai dengan apa adanya, dengan tujuan menggambarkan secara sistematis, fakta dan karakteristik objek yang diteliti secara tepat. Menurut Sugiyono (2015 : 21) menyatakan bahwa metode deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. Penelitian tersebut dianalisis kemudian diinterpretasikan sehingga diperoleh kesimpulan mengenai objek yang diteliti pada PT. Kereta Api (Persero) Cabang Medan. Dan dari analisis tersebut selanjutnya dapat diambil suatu kesimpulan dan memberikan saran yang berguna bagi perusahaan untuk pemecah masalah.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian pada PT. Kereta Api (Persero) Divisi Regional 1 Medan Sumatera Utara yang berlokasi di Jalan Prof. H. M. Yamin, SH No. 14 Medan 20111 Indonesia Telp. (061) 4533012

3. Waktu Penelitian

Penelitian ini direncanakan akan dimulai dari bulan November sampai dengan selesai.

Table III.1
Rincian Waktu Penelitian

No	Jenis Kegiatan	2016				2017		
		Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei
1	Pengajuan judul	■						
2	Penyelesaian proposal	■	■					
3	Bimbingan Proposal	■	■	■				
4	Seminar Proposal			■				
5	Pengumpulan Data			■	■			
6	Pengolahan Data				■	■		
7	Seminar Hasil					■	■	
8	Sidang Meja Hijau							■

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2010 : 72), “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah para konsumen atau penumpang yang menggunakan jasa angkutan PT. Kereta Api (Persero) Cabang Medan.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian populasi yang diduga dapat menggambarkan keseluruhan populasi sampel dalam penelitian ini adalah konsumen yang melakukan pemakaian jasa transportasi Kereta Api pada PT. Kereta Api (Persero) Cabang Medan. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *accidental sampling*. Menurut Sugiyono (2012 : 188), teknik *accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Karena keterbatasan waktu dan tenaga peneliti mengambil sampel sejumlah 100 responden dalam penelitian ini.

C. Defenisi Operasional

Tujuannya agar peneliti dapat mencapai suatu alat ukur yang sesuai dengan hakikat variabel yang sudah didefinisikan konsepnya, maka peneliti harus memasukkan proses atau operasionalnya alat ukur yang akan digunakan untuk kuantifikasi gejala atau variabel yang ditelitinya. Adapun defenisi operasional dari variabel-variabel dalam penelitian ini sebagai berikut :

Tabel III. 2
Defenisi Operasional

Variabel	Defenisi	Indikator Variabel	Skala Ukur
Kepuasan Konsumen (Y)	Kepuasan Konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang diterima dan harapannya	1.KesesuaianHarapan 2.Minat Berkunjung Kembali 3.KesediaanMerekomendasi	L I K E R T
Harga (X ₁)	Harga adalah jumlah uang yang dibebankan atas produk/jasa, atau jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk/jasa tersebut	1.Keterjangkauan harga 2.Kesesuaian harga dengan kualitas jasa 3.Harga mempengaruhi daya beli konsumen 4.Harga dapat mempengaruhi konsumen dalam mengambil keputusan	L I K E R T
Fasilitas (X ₂)	Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan.	1.Pertimbangan/Perencanaan Spasial 2. Perencanaan Ruang 3. Perlengkapan dan Perabot 4. Unsur Pendukung lainnya	L I K E R T

<p>Kualitas Pelayanan (X₃)</p>	<p>kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan</p>	<p>1. Kenampakan fisik (tangible) 2. Reabilitas (reability) 3. Responsivitas (responsiveness) 4. Kesopanan (countesy) 5. Akses (akses)</p>	<p>L I K E R T</p>
<p>Keselamatan dan Asuransi (X₄)</p>	<p>Asuransi adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikatkan dirinya kepada tertanggung, dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan pengganti kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga</p>	<p>1. Faktor manusia/pribadi (personal faktor) 2. Faktor kerja/lingkungan</p>	<p>L I K E R T</p>

D. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif.

Sumber data yang digunakan penulis adalah :

1. Data primer

Yaitu data yang diperoleh melalui penelitian langsung ke objek yang diteliti dan yang masih harus diolah oleh penulis

2. Data sekunder

Yaitu data yang diperoleh dari sumber lain dalam bentuk laporan dan publikasi, sering juga disebut data eksternal yang didapat dari luar perusahaan seperti dari buku dan media lainnya.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis mengumpulkan data dengan cara :

1. Angket atau daftar yang berisi kuisisioner (pertanyaan-pertanyaan) yang telah disiapkan terlebih dahulu oleh penulis dan diserahkan kepada konsumen atau penumpang PT. Kereta Api (Persero) Cabang Medan
2. Penelitian pustaka.

Adapun yang menjadi pengukuran data dalam penelitian ini adalah skala likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner, dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survey. Nama skala ini diambil dari nama Rensis Likert, yang menerbitkan suatu laporan yang menjelaskan penggunaannya. Sewaktu menanggapi pertanyaan dalam skala Likert, responden menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap

suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. Biasanya disediakan lima pilihan skala dengan format seperti ini :

Table III.3
Instrument Skala Likert

No	Item Instrumen	Skor
1	Sangat Puas / Sangat Setuju	5
2	Puas / Setuju	4
3	Cukup Puas / Cukup Setuju	3
4	Tidak Puas / Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Puas / Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Sugiyono (2015 : 87)

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini terdiri dari beberapa uji yang digunakan, terdiri dari uji instrumen dan uji asumsi klasik.

1. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Uji yang dilakukan untuk mengetahui layak atau tidaknya alat ukur yang digunakan. Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS versi 21.0 dengan kriteria sebagai berikut :

1. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka pertanyaan dinyatakan valid
2. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka pertanyaan dinyatakan tidak valid

b. Uji Reliabilitas

Uji yang digunakan untuk mengetahui konsistensi dan kestabilan suatu alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Pengujian dilakukan dengan menggunakan program SPSS Versi 21.0.

Butir pertanyaan yang sudah dinyatakan valid dalam uji validitas reliabilitasnya dengan kriteria sebagai berikut :

1. Jika r_{α} positif atau lebih besar dari r_{tabel} maka pertanyaan reliabel
2. Jika r_{α} negatif atau lebih kecil dari r_{tabel} maka pertanyaan tidak reliable.

c. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi merupakan sebuah pendekatan yang digunakan untuk mendefinisikan hubungan matematis antara variabel output/dependent (Y) dengan satu atau beberapa variabel input/independen (X). Pengertian analisis regresi linier berganda yaitu suatu analisis asosiasi yang digunakan secara bersamaan untuk meneliti pengaruh dua atau lebih variabel bebas terhadap satu variabel tergantung dengan skala interval.

Teknik analisis regresi berganda digunakan dalam penelitian ini sebab skala pengukuran yang digunakan peneliti adalah skala likert. Beberapa peneliti memandang bahwa skala likert adalah data ordinal yang harus diubah/ditransformasikan dahulu menjadi data interval melalui metode succesive interval sehingga dapat dianalisis menggunakan analisis regresi atau analisis jalur. Alat analisis regresi atau analisis jalur dapat digunakan langsung untuk menguji hipotesis meskipun data yang digunakan berupa data ordinal, sebab hasil analisis dengan menggunakan data skala likert yang belum dan yang sama.

Model regresi dinyatakan dalam persamaan :

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

Keterangan:

Y : Kepuasan Konsumen

a : Konstanta

b_1, b_2, b_3, b_4 : Koefisien regresi masing – masing variabel

x_1 : Harga

x_2 : Fasilitas

x_3 : Kualitas Pelayanan

x_4 : Keselamatan dan Asuransi

e : standar error

2. Uji Asumsi Klasik

Syarat asumsi klasik yang harus dipenuhi model regresi berganda sebelum data tersebut dianalisis adalah sebagai berikut :

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal, yakni distribusi data dengan bentuk lonceng dan distribusi data tersebut tidak menceng ke kiri atau menceng ke kanan. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan pendekatan kurva PP-Plots.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah sebuah grup mempunyai varians yang sama di antara anggota grup tersebut. Artinya,

jika varians variabel *independent* adalah konstan (sama) untuk setiap nilai tertentu variabel independent tersebut homoskedastisitas.

G. Uji Hipotesis

1. Koefisien Determinasi (R^2)

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas (kualitas produk dan kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (kepuasan pelanggan) ditentukan dengan koefisien determinasi $D = r^2 \times 100\%$.

2. Uji Parsial (Uji t)

Uji t statistik dimaksudkan untuk menguji pengaruh secara parsial antara variabel bebas terhadap variabel terikat dengan asumsi bahwa variabel lain dianggap konstan, dengan tingkat keyakinan 95% ().

Kriteria pengujian:

$t_{hitung} > t_{tabel} = H_0$ ditolak,

$t_{hitung} < t_{tabel} = H_0$ diterima

3. Uji Simultan (Uji F)

Untuk mengetahui apakah variabel bebas secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat dengan tingkat keyakinan 95%.

Kriteria pengujian:

$F_{hitung} > F_{tabel} = H_0$ ditolak,

$F_{hitung} < F_{tabel} = H_0$ diterima.