

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis, Lokasi Waktu Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian asosiatif. Penelitian ini merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih.

2. Lokasi Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Rahayu Medan Ceria Medan yang terletak di Jl. Setia Budi Komplek Pertokoan Setia Budi Center No.12 Medan

3. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilakukan pada bulan Oktober 2015 sampai dengan bulan Maret 2016. Berikut ini rencana penelitian yang dapat dilihat pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1. Rencana Penelitian

Waktu	Okt-15				Nov-15				Des-15				Jan -16				Feb-16				Mar-16			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Penyusunan Proposal	■	■	■																					
Bimbingan dan Seminar Proposal				■	■	■	■	■	■															
Revisi proposal								■	■	■	■													
Analisis Data, Penyusunan dan Bimbingan Skripsi												■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Pengajuan Sidang Meja Hijau																								■

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Sebelum mengetahui jumlah populasi dan sampel yang ditetapkan pada penelitian ini, terlebih dahulu akan dikemukakan tentang pengertian populasi dan sampel. Menurut Sugiyono (2005:57) menyatakan bahwa: Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi penelitian ini adalah seluruh penumpang angkutan umum trayek 120 pada PT. Rahayu Medan Ceria Medan.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2005:112), sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Berdasarkan hal tersebut maka sampel penelitian ini dijaring dengan cara menetapkan jumlah responden sebanyak 20 orang untuk satu minggu penelitian. Sedangkan waktu yang direncanakan untuk diteliti adalah selama 4 minggu, sehingga total sampel yang diajukan adalah 80 orang penumpang angkutan umum trayek 120 pada PT. Rahayu Medan Ceria Medan dengan kriteria: sebagai penumpang angkutan umum trayek 120 pada PT. Rahayu Medan Ceria Medan serta menjadi penumpang angkutan umum trayek 120 pada PT. Rahayu Medan Ceria Medan lebih dari 5 kali atau berkali-kali sebagai transportasi ke tempat kerja, kuliah atau kepentingan lainnya baik pulang maupun pergi.

Adapun teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik penetapan sampel adalah non probability sampling dengan cara accidental sampling. Menurut Sugiyono (2005:92) pengambilan sampel dilakukan secara kebetulan asalkan sampel yang akan dijadikan objek sesuai untuk diteliti. Dengan demikian maka dalam teknik penetapan sampel ini terbuka untuk semua penumpang angkutan umum trayek 120 pada PT. Rahayu Medan Ceria Medan.

C. Definisi dan Operasional Variabel

1. Definisi Variabel

Definisi operasional penelitian ini adalah:

1. Variabel bebas (X_1) : Kualitas Pelayanan adalah merupakan proses memberikan rasa menyenangkan yang diberikan kepada penumpang disertai kemudahan-kemudahan dan memenuhi segala kebutuhan mereka.
2. Variabel bebas (X_2) : Strategi harga adalah merupakan Sejumlah uang sebagai alat tukar untuk memperoleh produk dan jasa beserta pelayanannya.
3. Variabel Terikat (Y) : Kepuasan penumpang adalah perasaan positif yang tercipta akibat terpenuhinya harapan/ keinginan mereka atas suatu produk/ jasa dan pelayanan yang diberikan.

2. Operasional Variabel

Operasional variabel ini dapat digambarkan sebagai berikut:

Tabel 3.2.

Operasional Variabel

No.	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala Ukur
1.	Kualitas Pelayanan (X ₁)	Merupakan proses memberikan rasa menyenangkan yang diberikan kepada penumpang disertai kemudahan-kemudahan dan memenuhi segala kebutuhan mereka	Responsiveness	Likert
			Reability	Likert
			Assurance	Likert
			Empathy	Likert
			Tangible	Likert
2.	Strategi Harga (X ₂)	Merupakan Sejumlah uang sebagai alat tukar untuk memperoleh produk dan jasa beserta pelayanannya	Tingkat Harga	Likert
			Potongan Harga	Likert
			Syarat Pembayaran	Likert
3.	Kepuasan Penumpang (Y)	Perasaan positif yang tercipta akibat terpenuhinya harapan / keinginan mereka atas suatu produk / jasa dan pelayanan yang diberikan	Kepuasan pelanggan keseluruhan	Likert
			Konfirmasi harapan	Likert
			Minat pembelian ulang	Likert
			Kesediaan untuk merekomendasi	Likert

D. Jenis Dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data yang akan digunakan dalam penelitian ini, adalah metode kuantitatif, yang menggambarkan secara sistematis mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan strategi harga terhadap kepuasan penumpang jasa angkutan umum trayek 120 pada PT. Rahayu Medan Ceria Medan. Dengan metode ini, diharapkan dapat memperoleh data dan informasi yang diperlukan dalam penelitian, sebagaimana yang dikemukakan oleh Arikunto (2002:3) bahwa, penelitian kuantitatif adalah penelitian dengan

menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut serta penampilan dari hasilnya.

2. Sumber Data

sumber data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan data primer dan data sekunder :

1. Data primer dalam penelitian ini adalah sumber data yang diperoleh langsung dari responden yaitu penumpang jasa angkutan umum trayek 120 pada PT. Rahayu Medan Ceria Medan.
2. Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh melalui data yang telah diteliti dan dikumpulkan oleh pihak lain yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data di lapangan ini dilakukan dengan cara :

1. Observasi (pengamatan), yaitu mengadakan pengamatan secara langsung terhadap situasi perkembangan instansi yang diteliti dan prosedur yang ada pada instansi pada saat dilakukan riset.
2. Wawancara (interview), yaitu mengadakan tanya jawab (face to face) dengan pihak perusahaan yang mempunyai wewenang untuk memberikan informasi/data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
3. Kuesioner yaitu teknik pengumpulan data dengan menyebarkan daftar pertanyaan yang diajukan kepada responden penumpang, dimana responden memilih salah satu jawaban yang telah disediakan dalam daftar pertanyaan

dengan menggunakan *skala likert's* dengan bentuk *checklist*, dimana setiap pertanyaan mempunyai 5 opsi yaitu:

Tabel 3.3. Skala *Likert's*

Pernyataan	Bobot
- Sangat Setuju	5
- Setuju	4
- Kurang Setuju	3
- Tidak setuju	2
- Sangat Tidak setuju	1

F. Teknik Analisa Data

1. Metode Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif memiliki tujuan untuk memberikan gambaran (deskripsi) mengenai suatu data agar data yang tersaji menjadi mudah dipahami dan informatif bagi orang yang membacanya.

2. Uji Validitas dan Realibilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas data dilakukan untuk menguji seberapa nyata pengujian mengukur apa yang harusnya diukur. Validitas berhubungan dengan ketetapan alat ukur melakukan tugasnya dalam mencapai sasarannya. Menurut Sugiyono (2005:267) Suatu kuesioner dinyatakan valid (sah) jika instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur. Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS Versi 20, 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 reliabilitas berkaitan dengan hasil pengukuran yang dilakukan untuk menguji apakah jawaban dari responden konsisten atau stabil. Sugiyono (2005:51) mengatakan bahwa suatu kuesioner dikatakan reliabel (dapat dipercaya) jika setelah digunakan beberapa kali dapat memberikan hasil pengukuran yang relatif sama. Untuk menguji reliabilitas instrumen dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *Cronbach Alpha*. Metode ini diukur berdasarkan skala *Alpha Cronbach* 0 sampai 1. Jika skala itu dikelompokkan kedalam lima kelas dengan reentang yang sama, maka ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

- 1). Nilai alpha cronbach 0,00 s.d 0,20, berarti kurang reliabel
- 2). Nilai alpha cronbach 0,21 s.d 0,40, berarti agak reliabel
- 3). Nilai alpha cronbach 0,42 s.d 0,60, berarti cukup reliabel
- 4). Nilai alpha cronbach 0,61 s.d 0,80, berarti reliabel
- 5). Nilai alpha cronbach 0,81 s.d 1,00 berarti sangat reliabel

c. Uji Asumsi Klasik

Penelitian ini menggunakan analisis regresi untuk melihat pengaruh antara variabel dependent terhadap variabel independent. Sebagai alat statistik parametrik, analisis regresi membutuhkan asumsi yang perlu sebelum dilakukannya analisis.

Uji asumsi klasik meliputi :

1. Uji Normalitas sebaran

Yaitu untuk mengetahui apakah data yang diambil telah mengikuti sebaran distribusi normal atau tidak. Tujuan Uji ini adalah untuk membuat generalisasi hasil analisis sampel.

2. Uji Multikolinieritas

Berarti adanya hubungan linier yang sempurna atau pasti diantara beberapa atau semua variabel yang menjelaskan dari model regresi. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas dapat dilakukan dengan melihat toleransi variabel dan Variante Inflation Factor (VIF) dengan membandingkan sebagai berikut :

- a. $VIF < 5$ maka tidak terdapat multikolinieritas
- b. $Tolerance > 0,1$ maka tidak terdapat multikolinieritas

3. Uji Heteroskedastisitas atau homogenitas

Uji Heteroskedastisitas adalah untuk mengetahui apakah data yang dianalisis mempunyai kesamaan varian antar kelompok. Jika varian antar kelompok tidak sama, maka analisis tidak boleh dilakukan karena hampir pasti sudah berbeda.

d. Uji Regresi Liner Berganda

Peneliti menggunakan analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Peneliti menggunakan bantuan program *software* SPSS (*Statistic Product and Service Solution*).

Persamaan regresi berganda yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana:

Y = Kepuasan Penumpang

a = Konstanta

$b_1 b_2$ = Koefisien Regresi Berganda

X_1 = Kualitas Pelayanan

X_2 = Strategi Harga

e = Variabel Pengganggu (*Standart Error*)

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Uji Parsial (Uji t)

Uji – t statistik dimaksud untuk menguji pengaruh secara parsial antara variabel bebas terhadap variabel terikat dengan asumsi bahwa variabel lain dianggap konstan, dengan tingkat keyakinan 95% ($\alpha = 0,05$).

$$t = r \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Kriteria pengujian :

$T_{hitung} > t_{tabel} = H_0$ ditolak, H_1 diterima

$T_{hitung} < t_{tabel} = H_0$ diterima, H_1 ditolak

2) Uji Simultan (Uji F).

Kriteria pengujian:

Jika F penelitian $>$ F tabel maka H_0 ditolak dan H_1 diterima

Jika F penelitian $<$ F tabel maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

3) Koefisien Determinasi

Teknik ini dipergunakan untuk mengetahui berapa persen besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Perhitungannya dilakukan dengan mengkuadratkan nilai koefisien product moment (r_{xy}) dan dikalikan dengan 100% (seratus persen).

$$D = (r_{XY})^2 \times 100 \%$$

Keterangan :

D = Koefisien determinasi

r_{XY} = Koefisien korelasi product moment antara X dengan Y.