

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek dan Subjek Penelitian

3.1.1 Objek Penelitian

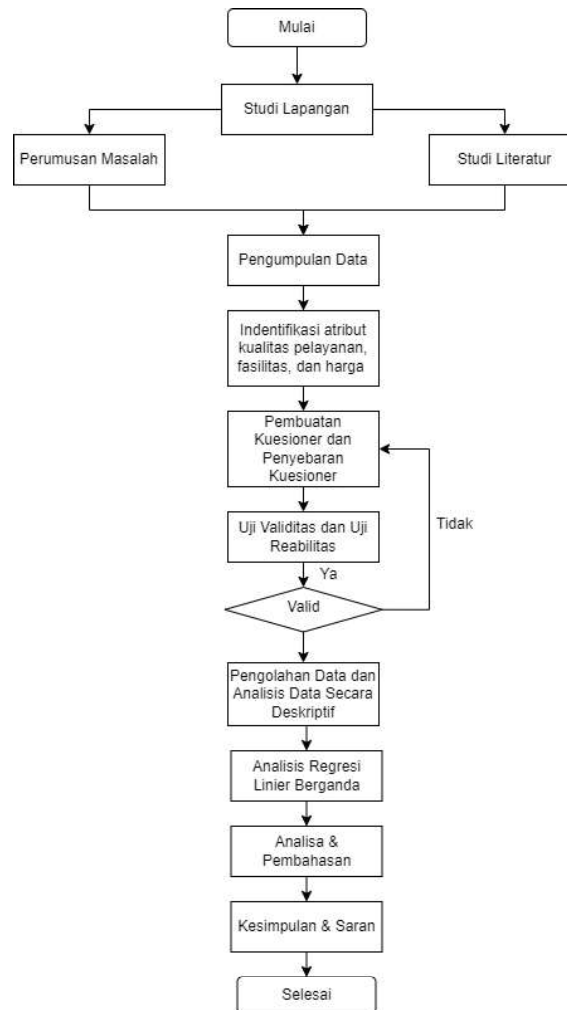
Objek penelitian merupakan pokok persoalan dari penelitian yang akan diteliti untuk mendapatkan sebuah data. Objek penelitian pada tulisan kali ini adalah Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga Bus Trans Banyumas.

3.1.2 Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini yang dimaksud adalah orang, tempat atau benda yang akan diamati dalam penelitian. Adapun subjek yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelajar pengguna Bus Trans Banyumas koridor tiga rute Terminal Bulupitu–Terminal Kebondalem

3.2 Diagram Alur Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, menggunakan metode pertanyaan dalam bentuk kuesioner serta diukur menggunakan skala *likert* dan jenis data yang digunakan yaitu data kualitatif dan kuantitatif. Setelah itu, melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi secara langsung terhadap pelanggan pengguna transportasi Bus Trans Banyumas yaitu Pelajar. Pada penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Purposive sampling*, teknik pengambilan sampel jenis ini menentukan sampel pada orang yang telah ditargetkan memiliki atribut-atribut tertentu. Setelah data didapatkan kemudian akan dilakukan pengolahan data menggunakan statistik sederhana yaitu uji validitas dan reliabilitas. Apabila data yang sudah diolah valid, dan dapat dipercaya. Selanjutnya data diolah dan dianalisis menggunakan teknik analisis data deskriptif dan dilanjutkan dengan analisis regresi linier berganda untuk mengetahui hubungan antar variabel dalam penelitian serta melakukan pengujian hipotesis dengan uji t (parsial) dan uji f (simultan). Selanjutnya dilakukan analisis untuk mendapatkan kesimpulan apakah ada pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga dapat memberikan kepuasan terhadap pelajar. Diagram alur dari penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1 *Flowchart Penelitian*

3.3 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat orang, obyek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2001). Penelitian ini menggunakan dua variabel, yaitu :

1. Variabel Dependen

Variabel dependen adalah variabel yang menjadi pusat perhatian utama peneliti, dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah kepuasan pelanggan yang dilambangkan (Y). Butir pertanyaan pada variabel kepuasan pelanggan sebagai berikut :

- a. Perasaan puas terhadap kondisi dalam bus
- b. Perasaan puas terhadap fasilitas dalam bus
- c. Perasaan puas terhadap pelayanan yang diberikan
- d. Minat menggunakan kembali
- e. Kemudahan dalam pembayaran (Yuriansyah, 2013).

2. Variabel Independen

Variabel independen yang dilambangkan dengan (X) adalah variabel yang mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen, baik pengaruh positif maupun negatif. Variabel independen dalam penelitian ini adalah :

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

Butir pertanyaan pada variabel kualitas pelayanan sebagai berikut :

- a. Kenyamanan dalam menggunakan Bus Trans Banyumas
- b. Ketepatan waktu datang dan antar bus Trans Banyumas
- c. Bus Trans Banyumas mudah didapatkan dan ditemui
- d. Penampilan supir rapih dan sopan
- e. Mengutamakan keamanan dan keselamatan (Solikha & Suprpta, 2020).

2. Variabel Fasilitas (X_2)

Butir pertanyaan pada variabel fasilitas sebagai berikut :

- a. Kelengkapan (kursi prioritas, kursi umum, *handle grip*, rak sepeda, cctv, ac, dan halte)
- b. Halte mudah ditemui
- c. Mudah mendapatkan informasi, rute, halte, dan jadwal keberangkatan
- d. Kemudahan dan paham mengenai penggunaan aplikasi teman bus (Affif, 2021).

3. Variabel Harga (X_3)

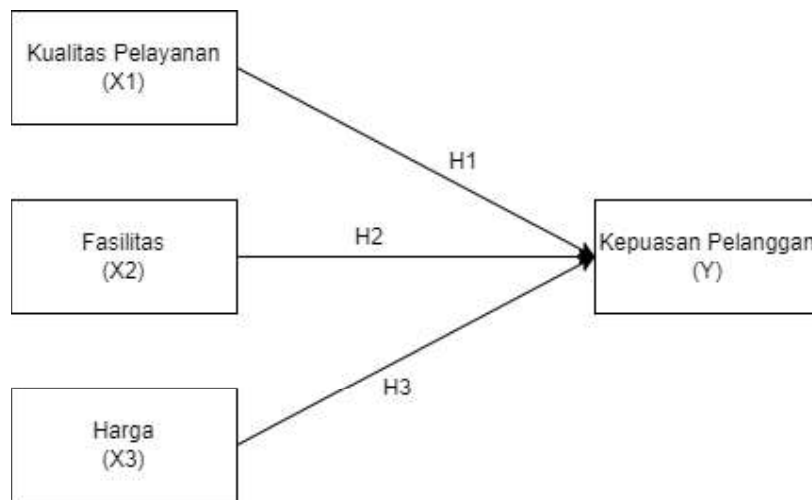
Butir pertanyaan pada variabel harga sebagai berikut :

- a. Harga pelayanan jasa yang terjangkau
- b. Harga pelayanan jasa yang bersaing

- c. Kesesuaian harga untuk pelajar dan masyarakat umum (Adiyanto, 2020).

3.4 Kerangka Penelitian

Peneliti merumuskan variabel penelitian dalam sebuah kerangka pemikiran pada Gambar 3.2 sebagai berikut



Gambar 3.2 Kerangka Penelitian

Hipotesis

H1 : Diduga ada pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Bus Trans Banyumas

H2 : Diduga ada pengaruh Fasilitas terhadap kepuasan pelanggan Bus Trans Banyumas

H3 : Diduga ada pengaruh Harga terhadap kepuasan pelanggan Bus Trans Banyumas

3.5 Populasi Dan Sampel Penelitian

3.4.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah para pelajar yang menggunakan transportasi Bus Trans Banyumas koridor tiga rute Terminal Bulupitu–Terminal Kebondalem. Jumlah pengguna transportasi bus Trans Banyumas yang tidak diketahui, maka penelitian ini menggunakan pendekatan *Purposive sampling*, teknik pengambilan sampel jenis ini menentukan sampel pada orang yang telah ditargetkan memiliki atribut-atribut tertentu.

3.4.2 Sampel

Karena populasi dalam penelitian ini sangat besar jumlahnya dan jumlahnya tidak diketahui, maka penentuan jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus dari Lemeshow (1997). Maka untuk menentukan besar jumlahnya sampel, digunakan rumus Lemeshow sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2 p(1-p)}{d^2} \dots\dots\dots(2)$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

Z = Nilai standar = 1.96

p = Maksimal estimasi = 50% atau 0.5

d = alpha (0.10) atau sampling *error* = 10%

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5(1 - 0.5)}{(0,10)^2}$$

n = 96,04 dibulatkan menjadi 97

Berdasarkan perhitungan diatas, maka jumlah sampel yang digunakan sebanyak 97 orang. Tetapi agar penelitian ini lebih baik, maka dalam penelitian ini diambil sampel sebanyak 100 orang.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

3.5.1 Metode Pengumpulan Data

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan teknik analisis data deskriptif dengan sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Data primer dalam penelitian ini adalah kuesioner yang diberikan kepada pelanggan pengguna transportasi Bus Trans Banyumas. Sedangkan untuk data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini yaitu berupa studi literatur serta memperkuat landasan teori dalam mempelajari penelitian yang dilakukan sebelumnya. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada pelanggan pengguna transportasi bus trans banyumas menggunakan teknik

Purposive Sampling. Variabel yang digunakan yaitu: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga, dan Kepuasan Pelanggan. Setelah pembuatan kuesioner selanjutnya akan disebarakan atau dibagikan kepada responden yang memakai bus trans banyumas. Setelah memperoleh data dapat dilakukan pengolahan data dengan statistik sederhana dan skala pengukuran menggunakan skala *likert* dalam rentang 1-5 dengan ketentuan sebagai Tabel 3.1 :

Tabel 3.1 Skala *Likert* Tanggapan Responden

Skala	Parameter
1	Sangat Tidak Puas
2	Tidak Puas
3	Cukup Puas
4	Puas
5	Sangat Puas

Hasil pertanyaan tersebut nantinya akan digunakan untuk mendapatkan jawaban kuantitatif sesuai skala serta sesuai dengan desain penelitian. Selain itu pada kuesioner ini juga dibarengi dengan pertanyaan terbuka untuk mendapatkan jawaban kualitatif guna memberikan jawaban kuantitatif dalam pertanyaan terstruktur.

3.5.2 Alat dan Bahan

Proses pengambilan maupun pengolahan data. Maka pada penelitian ini menggunakan beberapa alat dan bahan yang dapat memudahkan penelitian yaitu:

- a. Kuesioner
- b. Alat Tulis
- c. Laptop
- d. *Microsoft Excel*
- e. *Smartphone*
- f. Aplikasi SPSS versi 25

3.5.3 Metode Analisis Data

Untuk melakukan analisis data yang telah didapatkan, langkah awal yang akan dilakukan adalah melakukan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, dan uji regresi.

1. Uji Validitas

Uji validitas ini berguna untuk mengetahui kevalidan atau kesesuaian kuesioner yang digunakan oleh peneliti dalam mengukur data yang diperoleh dari responden. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung (*correlated item-total correlation*)

Dasar Pengambilan Uji Validitas

- a. Membandingkan nilai r hitung dengan r tabel
 1. Jika nilai r hitung $>$ r tabel = Valid
 2. Jika nilai r hitung $<$ r tabel = Tidak Valid
- b. Melihat nilai signifikansi
 1. Jika nilai signifikansi $<$ 0.1 = Valid
 2. Jika nilai signifikansi $>$ 0.1 = Tidak Valid

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas bertujuan untuk mengukur dan melihat apakah kuesioner memiliki konsistensi jika pengukuran dilakukan dengan kuesioner tersebut dilakukan secara berulang. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban dari responden terhadap pertanyaan adalah konsisten atau fit atau stabil dari waktu ke waktu. Dalam uji reliabilitas menggunakan koefisien *Cronbach Alpha* sebesar 0,6. Suatu variabel bisa dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* $>$ 0,6.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas (Kolmogorov-Smirnov)

Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan kurva normal bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual distribusi normal. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Pengujian normalitas pada penelitian ini

dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov. Residual berdistribusi normal bila tingkat signifikansinya lebih besar dari 0,05 atau 5% (Padilah & Adam, 2019)

b. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas merupakan uji yang digunakan untuk menguji apakah ada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Uji Multikolinieritas di uji dengan metode korelasi parsial (*examination of partial correlation*) ini dilakukan dengan membandingkan antara koefisien determinasi keseluruhan dengan nilai koefisien korelasi parsial semua variabel (Basowa & Setiawan, 2019).

c. Uji Heterokedastisitas

Uji Heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Pada model regresi yang diharapkan adalah tidak terjadi heterokedastisitas. Uji heteroskedastisitas pada penelitian ini menggunakan metode Analisis Grafik, dilakukan dengan mengamati *Scatterplot* dimana sumbu horizontal menggambarkan nilai *Predicted Standardized* sedangkan sumbu vertical menggambarkan nilai *Residual Studentized* (Aminah & Zaenuri, 2019).

4. Uji Hipotesis

a. Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda merupakan model persamaan yang menjelaskan hubungan satu variabel tak bebas atau dependen (Y) dengan dua atau lebih variabel bebas atau independen (X_1, X_2, \dots, X_n). Tujuan dari uji regresi linier berganda adalah untuk mengetahui hubungan atau pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen. Persamaan regresi linier berganda secara matematik sebagai berikut (4):

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n$$

yang mana :

Y = variabel dependen

a = konstanta

b_1, b_2, \dots, b_n = nilai koefisien regresi

X_1, X_2, \dots, X_n = Variabel independen

Keadaan bila nilai koefisien, yaitu b_1 dan b_2 mempunyai nilai :

1. Nilai = 0, dalam hal ini variabel Y tidak dipengaruhi oleh X_1 dan X_2 .
2. Nilainya negatif, disini terjadi hubungan dengan arah terbalik antara variabel Y dengan variabel X_1 dan X_2 .
3. Nilainya positif, disini terjadi hubungan yang searah antara variabel Y dengan variabel X_1 dan X_2 (Yuliara, 2016).

b. Uji Parsial atau Uji T

Uji T pada dasarnya dilakukan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Dengan membandingkan p-value (sign-t) dengan taraf signifikansi yang ditolerir 5%, dapat digunakan untuk menyimpulkan menolak atau menerima hipotesis (Marita, 2015).

c. Uji Simultan atau Uji F

Uji F dilakukan untuk menguji signifikansi koefisien regresi seluruh prediktor (variabel independen) di dalam model secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel dependen (Budhi & Sumiari, 2017).

d. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel bebasnya. Nilai koefisien determinasi (R^2) yang mendekati satu berarti variabel – variabel independennya menjelaskan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen (Tresiya dkk., 2019)

3.7 Jadwal Kegiatan

Jadwal kegiatan penelitian Tugas Akhir disesuaikan dengan metodologi penelitian yang telah dipaparkan pada bab 3. Jadwal kegiatan dapat dilihat pada Tabel 3.2.

