

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dimana data yang dinyatakan dalam angka dan dianalisis dengan teknik statistik. Analisis kuantitatif menurut Danang Sunyoto (2012, p.30), adalah data yang berupa angka-angka atau bilangan utuh (diskrit) maupun tidak utuh (kontinum).

Metode penelitian menurut Tony Wijaya (2013, p.1) adalah ilmu yang mempelajari cara atau teknik yang mengarahkan peneliti untuk memilih pola dan prosedur yang sesuai dalam memperoleh data, menganalisisnya, sampai dengan menyajikan laporan dengan baik dan informative. Dalam hal ini penelitian menggunakan metode *Asosiatif* yaitu bentuk penelitian dengan menggunakan minimal dua variabel yang dihubungkan. Metode *asosiatif* merupakan suatu penelitian yang mencari hubungan sebab akibat antara satu variabel independen (bebas) terhadap variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini mencari hubungan antara variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan (X) terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Pelanggan (Y).

3.2. Sumber data

Dalam menulis karya tulis ilmiah ada beberapa prinsip yang menjadi acuan oleh seorang peneliti yang antara lain adalah masalah yang menjadi bahan analisa benar-benar terjadi, penguasaan metode yang akan digunakannya, memiliki porsi waktu dan biaya sesuai dengan objek penelitian yang akan dijalaninya dan hal penting lain, selanjutnya penelitian yang telah diselesaikannya harus dapat dipertanggung jawabkan, cara dalam mempertanggungjawabkan hasil penelitian adalah dengan menyertakan data dalam penelitian karena definisi data itu sendiri dalam ranah penelitian adalah

fakta atau pengukuran yang dicatat dari fenomena (hal atau kejadian) tertentu. Jenis data yang digunakan dalam proses penelitian ini adalah:

1. Data Primer

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer didapat melalui responden, pengamatan serta pencatatan langsung tentang keadaan yang ada di lapangan (Sugiyono, 2009:129). Dalam penelitian ini penulis mendapatkan data primer dengan melakukan observasi pada objek penelitian, dengan mengamati situasi yang berhubungan pula dengan fakta-fakta dan tindakan-tindakan atau perilaku-perilaku yang relevan untuk disesuaikan dengan peluang atau kesesuaian terhadap tema yang dipilih oleh penulis.

Metode komunikasi untuk mendapatkan data primer juga dilakukan oleh penulis pada objek penelitian dengan cara mengajukan pertanyaan pada responden dan data primer yang didapat adalah data mengenai pendapat konsumen mengenai pelayanan yang telah mereka terima dari Jasa Travel CV TEGAS GRUP di Bandar Lampung dengan menggunakan indikator Kualitas Pelayanan antara lain: *tangible, empathy, responsiveness, reliability dan assurance* (TERRA).

2. Data Sekunder

Data sekunder umumnya berupa bukti atau catatan secara historis yang telah tersusun dalam arsip yang dipublikasikan dan tidak dipublikasikan, Sugiyono (2009, p.193). Data sekunder umumnya disusun dari suatu organisasi yang bersangkutan. Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang didapat oleh penulis dalam bentuk dokumen, buku-buku atau dengan melakukan akses pada internet.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Dalam metode ini teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data khususnya data primer menggunakan metode komunikasi dengan mengajukan daftar pertanyaan kepada para responden untuk mendapatkan informasi yang diinginkan, cara tersebut adalah menggunakan instrumen yang disebut kuesioner, kuesioner dapat disajikan tertulis atau secara lisan (wawancara). Selain menggunakan metode komunikasi pengumpulan data juga menggunakan metode observasi pada objek penelitian yaitu Jasa Travel CV TEGAS GRUP di Bandar Lampung. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan tiga metode pengumpulan data, yaitu :

1. Kuesioner.

Angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. (Sugiyono, 2009:135). Jenis pertanyaan atau pernyataan yang digunakan dalam kuesioner kali ini terbagi menjadi dua jenis, pertanyaan terbuka menanyakan nama responden, usia responden, dan jenis kelamin responden, adapun pertanyaan tertutup yaitu meminta responden untuk memilih salah satu jawaban yang telah disediakan.

Komponen pertanyaan yang terdapat pada kuesioner mengacu pada pendapat responden mengenai pelayanan yang telah mereka rasakan pada Jasa Travel CV TEGAS GRUP di Bandar Lampung. Skala pengukuran penelitian ini yang digunakan adalah likert. Pengukuran untuk variabel independent dan dependent menggunakan teknik scoring untuk memberikan nilai pada setiap alternatif jawaban sehingga data dapat dihitung. Jawaban pertanyaan yang diajukan yaitu:

SS	= Sangat Setuju	Skor 5
S	= Setuju	Skor 4
N	= Kurang Setuju	Skor 3

TS	= Tidak Setuju	Skor 2
STS	= Sangat Tidak Setuju	Skor 1

2. Observasi.

Metode pengumpulan data berupa kegiatan yang meliputi pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian untuk mendapatkan informasi, serta mengamati situasi yang menjadi perhatian dan mencatat fakta-fakta, tindakan-tindakan, atau perilaku-prilaku yang relevan. Yang menjadi objek observasi pada penelitian ini adalah Jasa Travel CV TEGAS GRUP di Bandar Lampung.

3. Wawancara.

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data saat peneliti melakukan studi pendahuluan untuk menemukan suatu permasalahan yang harus dan akan diteliti. (Sugiyono, 2009:130). Guna mendapatkan data-data sekunder yang dapat mendukung dalam proses penulisan skripsi ini. Selain itu, teknik wawancara dilakukan peneliti dengan pihak Jasa Travel CV TEGAS GRUP di Bandar Lampung guna mendapatkan data-data sekunder yang dapat mendukung dalam proses penulisan skripsi ini.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Seluruh kumpulan elemen yang dapat digunakan untuk membuat beberapa kesimpulan Tony Wijaya(2013, p.27). Populasi dalam penelitian ini adalah total jumlah penumpang pada tahun 2015 yaitu sebanyak 2784 konsumen pada Jasa Travel CV TEGAS GRUP di Bandar Lampung.

3.4.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2005: 73). Teknik yang digunakan dalam sampel ini adalah teknik *purposive sampling*, teknik untuk menentukan

sampel dengan beberapa pertimbangan tertentu yang bertujuan agar data yang diperoleh nantinya lebih representatif (Sugiyono.2010). Penelitian menggunakan rumusan penentu ukuran sampel yang dinyatakan oleh *Slovin* (Husien Umar, 2003:165) dengan batas kesalahan 10%. Rumus menghitung ukuran sampel adalah sebagai berikut

$$n = \frac{N}{(1 + Ne^2)}$$

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran populasi

e = Persen ketidakteelitian yang masih dapat ditolelir sebesar 1-15%, Berdasarkan rumus diatas, maka besarnya sampel yang harus diambil dalam penelitian ini adalah:

$$\begin{aligned} &= \frac{2,784}{1 + (2,784) \cdot (0,10)^2} \\ &= \frac{2,784}{1 + 2,784 \cdot (0,1)^2} \\ &= \frac{2,784}{1 + 2,784} \\ &= \frac{2,784}{2,785} = \mathbf{99,96} \text{ dibulatkan menjadi 100 orang responden.} \end{aligned}$$

3.5 Variabel Penelitian

a. Variabel Bebas (Independent).

Variabel bebas adalah sejumlah gejala atau faktor yang mempengaruhi munculnya faktor lain (Sugiyono, 2009, p.33). Dalam hal ini yang menjadi variabel bebas adalah Kualitas Pelayanan (X) pada Jasa Travel CV TEGAS GRUP di Bandar Lampung.

b. Variabel Terikat/*Dependent*

Variabel terikat adalah sejumlah gejala atau faktor yang muncul dan dipengaruhi oleh variabel bebas (Sugiyono, 2009, p.33). Dalam hal ini yang menjadi variabel terikat adalah Kepuasan Pelanggan (Y) pada Jasa Travel CV TEGAS GRUP di Bandar Lampung.

3.6 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel bertujuan untuk menjelaskan makna variabel yang sedang diteliti.

Tabel 3.1
Operasional Variabel

Variabel	Definisi Konsep	Definisi Operasional	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X)	Menurut Lewis dan Booms dalam Fandy Tjipto (2012, p.157) kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi atau harapan pelanggan. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya keinginan dan kepuasan konsumen itu sendiri.	Pelayanan yang diberikan oleh CV TEGAS secara terus menerus dilakukan perbaikan dari segi ketepatan waktu, keamanan, nyaman serta keselamatan yang diberikan kepada konsumen.	1. Keandalan (<i>reliability</i>) 2. Daya Tangkap (<i>responsiveness</i>) 3. Jaminan (<i>assurance</i>) 4. Empati (<i>empathy</i>) 5. Bukti fisik (<i>tangibles</i>)	Interval
Kepuasan Pelanggan (Y)	Menurut Kotler (2007, p.29) Kepuasan pelanggan atau <i>satisfaction</i> adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersiapkan produk	Jasa pelayanan yang diberikan CV TEGAS kepada konsumen sehingga hasil yang diterima konsumen melebihi harapan yang diinginkan agar	1. Niat beli ulang 2. Loyalitas pelanggan 3. Perilaku complain 4. Gethok tular positif (kesediaan untuk	Interval

	atau hasil jasa terhadap ekspektasi pelanggan.	konsumen merasakan kepuasan.	merekomendasi)	
--	--	------------------------------	----------------	--

3.7 Uji persyaratan instrumen

3.7.1 Uji Validitas

Adapun pengertian atau devinisi validitas instrument menurut ahli adalah merupakan arti seberapa besar ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Dalam pengujian validitas, instrument diuji dengan menghitung koefisien korelasi antara skor item dan skor totalnya dalam taraf signifikansi 95% atau $\alpha = 0,05$. Instrument dikatakan valid mempunyai nilai signifikansi korelasi \geq dari 95% atau $\alpha = 0,05$. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan koefisien *korelasi produk moment* dengan kreteria sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{N \sum X^2 - (\sum X)^2} \sqrt{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien korelasi antar variabel X dan Y

N = Jumlah Sampel

X = Skor Variabel X

Y = Skor Variabel Y

Sumber : Sugiyono (2009, p.190).

Prosedur pengujian :

1. Ho : data valid

Ha : data tidak valid

2. Ho : apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka instrument valid

Ha : apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka instrument tidak valid

3. Pengujian validitas instrument dilakukan melalui program SPSS (*Statistical Program and Service Solution seri 21.0*)

4. Penjelsan dari butir 1 dan 2 dengan membandingkan r_{hitung} dengan r_{tabel} dan probabilitas (sig) dengan r_{tabel} maka dapat di simpulkan instrument tersebut dinyatakan valid atau sebaliknya.

3.7.2 Uji Reliabilitas

Realibilitas adalah sesuatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrument tersebut sudah baik. Reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya, maksudnya apabila dalam beberapa pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok yang sama diperoleh hasil yang relatif sama. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan tehnik *Formula Alpha Cronbach* dan dengan menggunakan program SPSS 21.0.

Tabel 3.2
Interprestasi Nilai R

Nilai Korelasi	Keterangan
0,8000 – 1.0000	Sangat Tinggi
0,6000 – 0,7999	Tinggi
0,4000 – 0,5999	Sedang
0,2000 – 0,3999	Rendah
0,0000 – 0,1999	Sangat Rendah

Sumber: Sugiyono (2009, p.183)

Prosedur pengujian :

1. H_0 : data reliable
 H_a : data tidak reliable
2. H_0 : apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka instrument reliable
 H_a : apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka instrument tidak reliable
3. Pengujian Realibilitas instrument dilakukan melalui program SPSS (*Statistical Program and Service Solution seri 21.0*)

4. Penjelasan dari butir 1 dan 2 dengan membandingkan r_{hitung} dengan r_{tabel} dan probabilitas (sig) dengan r_{tabel} maka dapat di simpulkan instrument tersebut dinyatakan reliable atau sebaliknya.

3.8 Uji Persyaratan Analisis Data

3.8.1 Uji Normalitas

Uji normalitas sampel untuk menguji apakah kita menggunakan data n sampel yang diambil dari sejumlah populasi terlebih dahulu perlu diuji kenormalitasan sampel tersebut dengan tujuan apakah jumlah sampel tersebut sudah representatif atau belum sehingga kesimpulan penelitian yang diambil dari sejumlah sampel bisa dipertanggung jawabkan. Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh dari sampel yang berasal dari populasi berdistribusi normal atau sebaliknya. Uji normalitas sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan uji *Non parametric one sample Kolmogorov Smirnov* (KS).

Kriteria pengujian dilakukan dengan cara:

1. H_0 : Data berasal dari populasi berdistribusi normal.
 H_a : Data dari populasi yang berdistribusi tidak normal.
2. Apabila (Sig) > 0,05 maka H_0 diterima (Normal).
 Apabila (Sig) < 0,05 maka H_a ditolak (Tidak Normal).
3. Pengujian normalitas sampel dilakukan melalui program SPSS (*Statistical Program and Service Solution seri 21.0*).
4. Penjelasan dan kesimpulan dari butir 1 dan 2, dengan membandingkan nilai kedua probabilitas (sig) > 0,05 atau sebaliknya maka data dari masing-masing variabel normal atau tidak normal.

3.8.2 Uji Homogenitas

Uji homogenitas sampel dimaksudkan untuk memperlihatkan bahwa dua atau lebih kelompok data sampel berasal dari populasi yang memiliki variansi yang sama. Pada analisis regresi, persyaratan analisis yang dibutuhkan adalah bahwa regresi untuk setiap kelompok berdasarkan variabel terikatnya memiliki variansi yang sama.

Prosedur pengujian :

1. H_0 : Varian populasi adalah homogen.
 H_a : Varian populasi adalah tidak homogen.
2. Jika probabilitas (sig) $> 0,05$ maka H_0 diterima (Homogen).
 Jika probabilitas (sig) $< 0,05$ maka H_0 ditolak (Tidak Homogen).
3. Pengujian homogenitas sampel dilakukan melalui program SPSS (*Statistical Program and Service Solutions* seri 21.0).
4. Penjelasan dan kesimpulan dari butir 1 dan 2, dengan membandingkan nilai kedua probabilitas (sig) $> 0,05$ atau sebaliknya maka variabel Kualitas Pelayanan (X) homogen atau tidak homogen.

3.8.3 Uji Linieritas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji ini digunakan sebagai prasyarat statistik parametrik khususnya dalam analisis korelasi atau regresi linear yang termasuk dalam hipotesis asosiatif. Jadi bagi peneliti yang mengerjakan penelitian yang berjudul tentang hubungan atau pengaruh, uji linieritas ini harus kita lalui terlebih dahulu sebagai prasyarat uji hipotesis yang kita munculkan. Pengujian ini dapat dilakukan pada program SPSS dengan menggunakan *Test for Linearity* pada taraf signifikansi 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linier bila signifikansi (*Deviation from Linearity*) lebih dari 0,05.

Prosedur pengujian:

1. Ho: model regresi berbentuk linier
Ha: model regresi tidak berbentuk linier
2. Jika probabilitas (Sig) < 0,05 (Alpha) maka Ho ditolak
Jika probabilitas (Sig) > 0,05 (Alpha) maka Ho diterima
3. Pengujian linieritas sampel dilakukan melalui program SPSS (*Statistical Program and Service Solutions* seri 21.0)
4. Penjelasan dan kesimpulan dari butir 1 dan 2, dengan membandingkan nilai probabilitas (sig) > 0,05 atau sebaliknya maka variable Kualitas Pelayanan(X) linier atau tidak linier.

3.9 Metode analisis data

Menurut Sugiyono (2009, p.142) menyatakan bahwa: Metode analisis data adalah proses pengelompokan data berdasarkan variabel dan respon, mentabulasi data berdasarkan variabel dan seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

3.9.1 Regresi Linier Berganda

Didalam penelitian ini peneliti menggunakan lebih dari satu variabel yaitu Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Pelanggan (Y) yang mempengaruhi variabel lainnya maka dalam penelitian ini menggunakan regresi linier sederhana dan diuji dengan menggunakan aplikasi *Statistical Program and Service Solution* seri 21.0. Persamaan regresi linier sederhana yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX + et$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Pelanggan

X = Kualitas Pelayanan

a = konstanta

b = Koefisien Regresi

et = error term

3.10 Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis menggunakan uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial. Untuk uji hipotesis atau secara parsial dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada Pengaruh antara Kualitas Pelayanan (X) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada Jasa Travel CV TEGAS GRUP di Bandar Lampung.

3.10.1 Uji t : Pengaruh Kualitas Pelayanan(X) Kepuasan Pelanggan (Y)

Ho :Kualitas Pelayanan(X) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)pada Jasa Travel CV TEGAS GRUP di Bandar Lampung.

Ha :Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)pada Jasa Travel CV TEGAS GRUP di Bandar Lampung.

Kriteria pengujian dilakukan dengancara :

1. Jika probabilitas ($\text{sig} > 0,05(\text{Alpha})$) maka **Ho** diterima.
Jika probabilitas ($\text{sig} < 0,05 (\text{Alpha})$) maka **Ha** ditolak.