

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Desain Penelitian**

Informasi yang hendak diambil dalam penelitian ini adalah yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan persepsi harga. Dalam penelitian ini adalah penelitian *causal*. Yang jadi populasinya adalah konsumen kereta api penataran yang melakukan keberangkatan pada pukul 07:41 di stasiun Gubeng Surabaya. Dan sampel yang diambil adalah 100 orang dari seluruh populasi yang telah menggunakan jasa kereta api penataran yang melakukan keberangkatan pukul 07:41 di stasiun Gubeng Surabaya. Cara pengumpulan datanya menggunakan kuisisioner dan jawabannya menggunakan skala *likert* lima gradasi. Cara pengambilan sampelnya menggunakan *purposive random sampling*. Alat analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Dari setiap jawaban yang singkat itu di perluas pada sub bab dibawahnya secara meluas.

#### **3.2 Tempat dan Waktu**

Tempat yang digunakan dalam penelitian ini adalah di stasiun Gubeng Surabaya. Waktu pelaksanaan di bulan Oktober 2018 sampai penyusunan proposal ini selesai.

#### **3.3 Jenis dan Sumber Data**

Jenis

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif, yaitu penelitian yang menitikberatkan pada pengujian hipotesis. Data yang digunakan harus terukur dan akan menghasilkan kesimpulan yang dapat digeneralisasikan..

### Sumber Data

Sumber Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua macam, yaitu data primer dan data sekunder :

1. Data primer (Umi Narimawati 2008;98) adalah data yang berasal dari sumber asli atau pertama. Data ini harus dicari melalui narasumber atau dalam istilah teknisnya responden, yaitu orang yang kita jadikan objek penelitian atau orang yang kita jadikan sebagai sarana mendapatkan informasi ataupun data.
2. Data Sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiono 2008;402) . Jadi pada penelitian ini data sekunder yang digunakan menyangkut gambaran umum PT Kereta Api secara singkat dan sumber-sumber lainnya yang mendukung penelitian.

## **3.4 Populasi dan Sampel**

### **3.4.1 Populasi**

Menurut Sugiyono (2008) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek / subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini, populasi yang diteliti adalah konsumen kereta api penataran yang melakukan keberangkatan pada pukul 07:41 di stasiun Gubeng Surabaya.

### **3.4.2 Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Makin besar jumlah sampel mendekati populasi, maka peluang generalisasi semakin kecil dan sebaliknya makin kecil jumlah sampel menjauhi populasi, maka makin besar kesalahan generalisasi (Sugiyono 2008).

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive random sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu. Alasan menggunakan teknik ini adalah jumlah populasi yang tidak diketahui secara pasti.

Untuk menentukan jumlah sampel pada penelitian yang tidak diketahui jumlah populasinya maka rumus yang digunakan menurut (Wiratna dan Endaryanto, 2012:8) yaitu :

$$n = \frac{Z^2}{4(Moe)^2}$$

Keterangan :

N = Jumlah sampel

Z = Tingkat distribusi normal pada taraf signifikan 5% = 1,96

Moe = Margin of error, yaitu tingkat kesalahan atau maksimal pengambilan sampel yang masih dapat ditoleransi atau yang diinginkan

Dengan menggunakan margin of error sebesar 10%, maka jumlah sampel yang dapat diambil sebesar:

$$N = \frac{1.96^2}{4(0.10)} = 96,04$$

Berdasarkan Perhitungan sampel yang diambil yaitu 96 responden, untuk menambah nilai validitas atas penelitian ini maka jumlah sampel penelitian dibulatkan menjadi 100 responden.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah:

1. Survei lapangan, yaitu untuk memperoleh data primer dengan menyebarkan kuisisioner, dengan pengumpulan data dimana dengan memberikan kuesioner pernyataan kepada responden pada konsumen kereta api penataran.
2. Studi pustaka yaitu mencari informasi, dan teori-teori yang relevan dengan masalah yang ada dari seluruh literatur yang ada serta catatan selama perkuliahan.

### 3.6 Definisi Variabel dan Definisi Operasional

Definisi variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016:38).

Definisi variabel dalam penelitian ini adalah:

#### 1. Definisi kualitas pelayanan

Kualitas Pelayanan adalah evaluasi pengamatan jangka panjang konsumen terhadap penyerahan jasa suatu perusahaan (Lovelock dan Wright, 2007:96).

Kualitas pelayanan diukur melalui (Prasetio,2012:3):

- **Bukti fisik**  
Bukti fisik adalah kemampuan perusahaan dalam menunjukkan penampilan fisik kepada konsumen, seperti penampilan fasilitas fisik, peralatan personel dan bahan komunikasi (Kotler dan Keller, 2009:52).
- **Keandalan**  
Keandalan adalah kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan andal dan akurat (Kotler dan Keller, 2009:52)
- **Daya tanggap**  
Daya tanggap adalah kesediaan membantu konsumen dan memberikan layanan tepat waktu (Kotler dan Keller, 2008:52)
- **Jaminan**  
Jaminan adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan untuk menunjukkan kepercayaan dan keyakinan (Kotler dan Keller, 2009:52)
- **Empati**  
Empati adalah kondisi memperhatikan dan memberikan perhatian pribadi kepada konsumen (Kotler dan Keller, 2009:52)

#### 2. Definisi Persepsi Harga

Menurut Campbell pada Cockril dan Goode (2014:368) menyatakan bahwa persepsi harga merupakan faktor psikologis dari berbagai segi yang mempunyai pengaruh yang penting dalam reaksi konsumen kepada harga. Karena itulah persepsi harga menjadi alasan mengapa seseorang membuat keputusan untuk membeli.

### 3. Definisi Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler, kepuasan adalah perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya (Philip Kotler, 1995:46). Sedangkan menurut Tse dan Wilton, 1988 (dalam Tjiptono, 2008:311) kepuasan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi antara harapan awal sebelum pembelian dan kinerja aktual produk setelah memakai atau mengkonsumsi produk bersangkutan.

#### **Definisi Operasional**

Definisi operasional merupakan penjelasan yang menunjukkan indikator-indikator dari suatu gejala, sehingga memudahkan dalam menganalisis data. Untuk menghindari kesalahan dalam mengartikan variabel-variabel yang dianalisis, berikut ini dijelaskan operasionalnya : Kualitas Pelayanan merupakan persepsi yang diterima konsumen berdasarkan pada keunggulan pelayanan yang diberikan karyawan PT. Kereta Api Indonesia. Pengertian operasional variabel ini kemudian diuraikan menjadi indikator empiris yang meliputi:

Variabel bebas

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah :

➤ Kualitas Pelayanan (X1)

Indikator kualitas pelayanan menurut Kotler dan Keller (2009) adalah:

- 1) Bukti fisik
- 2) Keandalan
- 3) Daya Tanggap
- 4) Jaminan
- 5) Empati

➤ Persepsi Harga (X2)

Indikator persepsi harga menurut Dwihapsari (2012) adalah:

- 1) Harga terjangkau
- 2) Perbandingan harga
- 3) Kesesuaian harga dengan kualitas

Variabel terikat

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah:

➤ Kepuasan Konsumen (Y)

Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono (2004:101) atribut pembentuk kepuasan terdiri dari:

- 1) Minat menggunakan ulang
- 2) Sering menggunakan
- 3) Kesiediaan merekomendasikan

Dalam operasionalisasi variabel ini, variabel X diukur oleh instrumen pengukur dalam bentuk kuisisioner yang memenuhi pertanyaan-pertanyaan tipe skala likert. Menurut Sugiyono (2010:134), skala likert digunakan untuk mengukur sikap, persepsi dan pendapat seseorang atau kelompok orang tentang sebuah fenomena social. Untuk setiap pilihan jawaban diberi skor, maka responden harus menggambarkan, mendukung pernyataan untuk digunakan jawaban yang dipilih.

Dalam skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak ukur penyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan.

Tabel 3.1

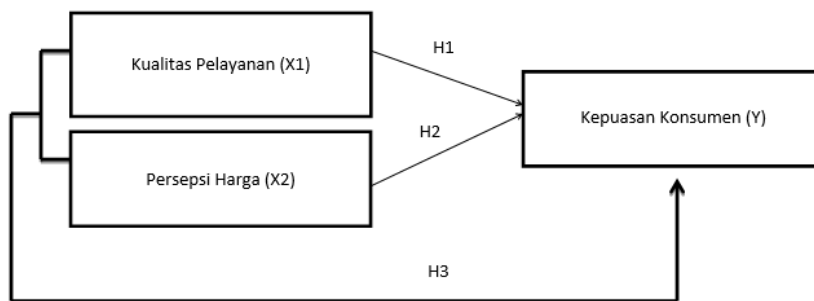
Skala Likert

Pernyataan	Simbol	Angka
Sangat Tidak Setuju	STS	1
Tidak Setuju	TS	2
Cukup Setuju	CS	3
Setuju	S	4
Sangat Setuju	SS	5

Sumber: Sugiyono (2010,134)

### 3.7 Kerangka Konseptual

Pada penelitian ini variabel yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen yaitu kualitas pelayanan dan persepsi harga. Dimana, kepuasan konsumen sebagai variabel dependen sedangkan untuk variabel independennya adalah kualitas pelayanan dan persepsi harga. Berdasarkan tinjauan dari landasan teori, maka dapat disusun suatu kerangka konseptual seperti pada gambar berikut:



Gambar 3.1.  
Kerangka Konseptual

Keterangan :

- : Parsial  
 — : Simultan

### 3.8 Proses Pengolahan Data

Proes pengolahan data yaitu mengolah data yang dikumpulkan dari penelitian sehingga dapat disimpulkan kebenaran untuk menjawab masalah yang diajukan. Menurut Sugiyono (2012:333) proses pengolahan data atau analisa data adalah proses mencari dan mneyusun secara sistematis data yang diperoleh hasil wawancara, pencatatan lapangan, kategori, menjabarkan kepada kepada unit-unit, melakukan sitensa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan akan dipelajari, dan maupun kesimpulan sehingga mudah dipahami diri sendiri maupun orang lain.

Adapun tahap-tahap yang dilakukan dalam proses pengolahan data adalah:

1. *Editing*: meneliti kembali catatan-catatan atau jawaban kuesioner dari responden untuk mengetahui apakah sudah cukup baik dan komplit sehingga dapat diproses lebih lanjut, dalam hal ini memeriksa kelengkapan kuesioner, kejelasan makna jawaban, keseragaman suatu pengukuran, serta memeriksa validitas dan reabilitas data yang masuk.
2. *coding*: usaha untuk mengklasifikasi jawaban responden ke dalam kategori-kategori tertentu dengan cara memberikan kode dalam bentuk angka.
3. *Scoring*: proses penentuan skor atas jawaban responden yang dilakukan dengan membuat klasifikasi dan ketegori yang cocok tergantung pada anggapan atau opini responden
4. Tabulasi: proses penyusunan data setelah dikategorikan pada masing-masing kategori ke dalam bentuk tabel-tabel sistematis sehingga mempermudah analisisnya.

### **3.9 Metode Analisis Data**

Pengertian teknik analisis data menurut Sugiyono (2010,32) adalah proses penelitian yang sangat sukar dilakukan. Hal ini lantaran membutuhkan kerja keras, fikiran yang kreatif, dan kemampuan pengetahuan yang tinggi. Metode analisis data dibagi menjadi dua bagian, yaitu metode kuantitatif dan metode kualitatif.

#### **1. Teknik analisis data kuantitatif**

Menurut Sugiono (2015:14) metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan terhadap filsafat positifme, digunakan dalam meneliti terhadap sampel dan populasi penelitian, teknik pengambilan sampel umumnya dilakukan dengan random sampling, sedangkan pengumpulan data dilakukan dengan cara memanfaatkan instrumen penelitian yang dipakai, analisis data yang digunakan bersifat kuantitatif atau biasa diukur dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan sebelumnya.



## 2. Teknik analisis data kualitatif

Menurut Sugiono (2012:15) metode kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai alat instrument kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan purposive dan snowball, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan analisis data bersifat induktif atau kualitatif) dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

### 3.10 Teknik Pengujian Hipotesis dan Analisis data

#### Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan data kuantitatif sehingga datanya diolah menggunakan perhitungan atau metode statistik (Umar dalam Sunyoto, 2013:133). Dalam upaya mengolah data guna menarik suatu kesimpulan atas penelitian maka menggunakan bantuan aplikasi komputer melalui program SPSS 16 *for Windows*.

#### 1. Uji validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisioner. Suatu kuisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisioner tersebut. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$  untuk *degree of freedom* (df) = jumlah konstruk -2. Jika  $r_{hitung}$  (untuk r tiap butir dapat dilihat pada kolom *corrected item - total correlation*) >  $r_{tabel}$  dan nilai r positif, maka butir atau pertanyaan tersebut dikatakan valid (Ghozali, 2009:135).

#### 2. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas adalah untuk mengukur suatu kuisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu konstruk atau variabel dikatakan *reliable* jika memberikan nilai *Cronboach Alpha* > 0,06 (Ghozali, 2009:135).

### 3. Analisis regresi linier berganda

Dalam upaya menjawab permasalahan dalam penelitian ini maka digunakan analisis regresi linier berganda. Analisis regresi pada dasarnya adalah studi mengenai ketergantungan variabel dependen (terikat) dengan satu atau lebih variabel independen (variabel penjelas/ bebas), dengan tujuan untuk mengestimasi dan atau memprediksi rata-rata populasi atau nilai-nilai variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen yang diketahui (Ghozali, 2009:161). Untuk regresi yang variabel independennya terdiri atas dua atau lebih, regresinya disebut juga regresi berganda. Oleh karena variabel independen di atas mempunyai variabel dua, maka dalam penelitian ini disebut regresi berganda.

Persamaan regresi dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen atau bebas yaitu kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan harga ( $X_2$ ) terhadap kepuasan konsumen ( $Y$ )

Rumus matematis dari regresi berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan:

$Y$  = kepuasan konsumen

$X_1$  = kualitas pelayanan

$X_2$  = persepsi harga

$\beta_1 \beta_2$  = Koefisien regresi

$\alpha$  = konstanta

$e$  = *error disturbancess*

### Teknik Pengujian Hipotesis

#### 1. Uji parsial (Uji T)

Analisis ini digunakan untuk mengetahui ada pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial atau per variabel.

Adapun kriteria pengujian uji t adalah sebagai berikut:

1. Jika tingkat signifikannya  $<0,05$  maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima, berarti ada pengaruh signifikan variabel independen secara individual terhadap variabel dependenden.
2. Jika tingkat signifikannya  $>0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, berarti tidak ada pengaruh signifikan variabel independen secara individual terhadap variabel dependen.

Kurva distribusi normal hubungan variabel dependen dengan variabel dependen:



Kurva Normal Uji T

Gambar 3.2

## 2. Uji Simultan (Uji F)

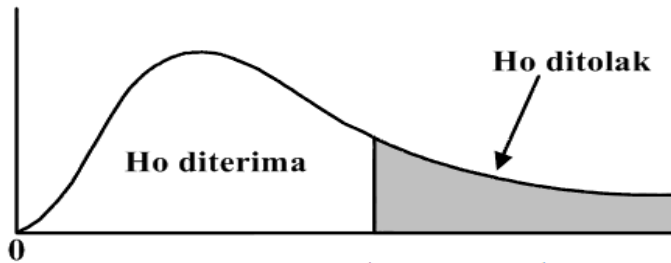
Analisis ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara simultan atau bersama-sama antara variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan persepsi harga ( $X_2$ ) terhadap kepuasan konsumen ( $Y$ ).

Menentukan F tabel dan F hitung dengan kepercayaan sebesar 95% atau taraf signifikan sebesar 5% ( $\alpha = 0,05\%$ ).

Adapun kriteria pengujian uji F adalah sebagai berikut:

1. dengan membandingkan nilai F hitung dengan F tabel apabila  $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$ , maka  $H_1$  diterima. Berarti masing-masing variabel independen secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

2. dengan membandingkan nilai  $F$  hitung  $< F$  tabel, maka  $H_1$  ditolak. Berarti masing-masing variabel independen secara bersama-sama tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.



Kurva Normal Uji F

Gambar 3.3