

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

Metode penelitian yang dipakai dalam penelitian ini merupakan metode kuantitatif deskriptif. Creswell (2014) mengatakan penelitian kuantitatif merupakan pendekatan untuk mengukur teori objektif dengan memeriksa hubungan antar variabel. Variabel ini, bisa diukur dan terkandung dalam instrumen, sehingga dapat dianalisis dengan prosedur statistik. Natsir (2005) mengemukakan gagasan metode deskriptif sebagai metode untuk memeriksa manusia, sistem pemikiran, kondisi, kelas peristiwa, atau status kelompok objek saat ini. Sedangkan metode penelitian ini bertujuan untuk membentuk deskripsi dan gambaran secara faktual, sistematis, dan akurat tentang fakta-fakta, hubungan antar fenomena, dan sifat-sifat yang diselidiki. Menurut Greener dan Martelli (2015) penelitian deskriptif dilakukan untuk menjawab pertanyaan yang sebagian besar "faktual". Pertanyaan-pertanyaan ini termasuk yang memulai dengan "apa", "di mana", "kapan", "bagaimana", "berapa banyak" dan "seberapa sering".

Berdasarkan definisi di atas, bisa dikatakan bahwa penelitian deskriptif adalah penelitian yang dikerjakan untuk memastikan dan menggambarkan karakter dari setiap variabel yang diteliti. Penelitian deskriptif ini mempunyai tujuan untuk mendapat gambaran dari suatu fenomena secara apa adanya dan alami. Penelitian kuantitatif juga bertujuan untuk mengumpulkan data numerik dan menganalisis hasilnya secara matematis. Metode ini populer digunakan untuk mempelajari tren dalam pikiran, pendapat, perilaku atau

karakteristik orang dalam jumlah besar, dan temuan ini perlu digeneralisasi (Creswell, 2005).

## **B. Objek Penelitian**

Objek penelitian menurut Sugiyono (2017) merupakan tinjauan ilmiah untuk memperoleh data dengan tujuan dan maksud tertentu tentang sesuatu yang objektif, reliabel, dan valid tentang sesuatu (variabel tertentu). Objek dari penelitian ini adalah KA Argo Parahyangan yang memiliki rute Jakarta – Bandung pulang – pergi. Argo Parahyangan merupakan kereta jarak jauh yang beroperasi di DAOP 1 Jakarta dan DAOP 2 Bandung. Argo parahyangan menawarkan opsi perjalanan dari pagi hingga malam dengan jarak sekitar 169 km dengan rata - rata perjalanan selama 3 jam. Kereta ini beroperasi selama dua belas kali pada hari biasa dan bisa mencapai lima belas kali di hari libur. Kereta Api Argo Parahyangan adalah kombinasi kereta Parahyangan dan Argo Gede. Meski memiliki nama Argo, kereta Argo Parahyangan adalah kereta kelas campuran. Selama tahun 2019 KA Argo Parahyangan memiliki jumlah penumpang sebanyak 4.483.439.

## C. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi menurut Greener dan Martelli (2015) adalah "Sebagai sekumpulan orang atau hal-hal dari mana sampel dipilih". Menurut Sugiyono (2011) Definisi populasi merupakan area generalisasi yang terdiri dari subjek atau objek yang mempunyai karakteristik dan kualitas yang ditentukan peneliti agar dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Populasi untuk penelitian ini merupakan penumpang Argo Parahyangan tahun 2020. Dalam penelitian ini jumlah populasi tidak diketahui.

### 2. Sampel

Menurut Sugiyono (2011) sampel yaitu bagian dari karakteristik yang dimiliki sebuah populasi. Kesimpulan yang didapatkan dalam sampel ini diterapkan dalam populasi. Oleh sebab itu sampel yang didapat dalam populasi harus representatif (Sugiyono, 2010). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *Purposive sampling*. Sugiyono (2016) mengatakan *Purposive sampling* merupakan teknik mengambil sampel sumber data dengan alasan tertentu. Alasan mengambil teknik *purposive sampling* karena peneliti hanya meneliti penumpang yang menggunakan kelas eksekutif Argo Parahyangan. Dalam menentukan sampel peneliti menggunakan rumus *lemeshow* (Silalahi, 2015), alasan peneliti menggunakan rumus *lemeshow* dikarenakan jumlah populasi tidak diketahui, rumus *lemeshow* seperti berikut:

$$n = \frac{z^2 pq}{e^2} \dots \dots (1)$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel yang diperlukan

z = Tingkat kepercayaan (digunakan 0,95 sehingga nilai t = 1,96)

p = Proporsi kategori dari total seluruh kategori

q = Proporsi kategori lain selain p (1-p)

e = Margin of error

Dengan rumus tersebut didapatkan hasil sebagai berikut

Diketahui :

z = Tingkat kepercayaan 0,95 sehingga nilai t = 1,96

p = 50% = 0,5

q = (1-p) = 1 - 0,5 = 0,5

e = 10% = 0,1

$$n = \frac{z^2 pq}{e^2} = \frac{(1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}{(0,1)^2} = \frac{0,9604}{0,01} = 96,04$$

Dari hasil diatas didapatkan hasil 96,04. Namun untuk mempermudah dalam pengolahan data, peneliti membulatkan hasilnya menjadi 100 responden.

#### **D. Metode Pengumpulan Data**

##### **1. Teknik Pengumpulan Data**

###### **a. Kuesioner**

Kuesioner adalah teknik untuk mengumpulkan data yang dilakukan dengan menyebarkan seperangkat pertanyaan kepada responden untuk dijawab. Kuesioner ini diberikan kepada penumpang KA Argo Parahyangan

dan digunakan untuk mengumpulkan data profil, variabel kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan. Kuesioner ini disebar di Stasiun Bandung dan Stasiun Gambir setelah penumpang turun dan selesai menggunakan KA Argo Parahyangan.

b. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan mengajukan pertanyaan kepada narasumber untuk mengumpulkan data penunjang yang berkaitan dengan KA Argo Parahyangan. Wawancara dilakukan kepada Ibu Mona di bagian unit angkutan penumpang pada tanggal 27 Februari 2020 di PT. KAI DAOP 1 Jakarta. Dari wawancara, peneliti mendapatkan hasil bahwa di akhir tahun 2019 tepatnya bulan November – Desember kereta api Argo Parahyangan mengalami penurunan jumlah penumpang.

c. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan teknik untuk mendapatkan konsep dan teori yang memiliki hubungan dengan variabel yang diteliti, dalam hal ini khususnya teori mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

## **2. Uji Validitas dan Reliabilitas**

a. Uji Validitas

Validitas memiliki arti sejauh mana ketelitian alat ukur dalam menjalankan fungsi pengukurannya (Sudaryono, 2017). Uji validitas bertujuan untuk mendapatkan instrumen yang bisa mengukur apa yang seharusnya diukur. Pengujian validitas menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS dengan formula *Product Moment Correlation*. Item dikatakan

valid jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel. Berikut merupakan gambar formula *Product*

*Moment Correlation* :

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

Keterangan :

$r$  = Koefisien korelasi diantara variabel X dan Y

$n$  = Banyak data

$X$  = Skor pertanyaan

$Y$  = Jumlah skor total pertanyaan

**TABEL 2**  
**HASIL PENGUJIAN VALIDITAS**

<b>VARIABEL KUALITAS PELAYANAN</b>				
<b>No</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>r hitung</b>	<b>r tabel</b>	<b>Kesimpulan</b>
1	Kondisi bangunan dan desain interior stasiun baik	0,379	0,361	Valid
2	Terdapat papan informasi yang dapat membantu penumpang di stasiun	0,566	0,361	Valid
3	Stasiun keberangkatan dan kedatangan memiliki fasilitas yang memadai	0,587	0,361	Valid
4	Stasiun keberangkatan dan kedatangan memiliki kebersihan yang baik	0,683	0,361	Valid
5	Petugas memiliki personal grooming yang baik	0,596	0,361	Valid

6	Kereta api Argo parahyangan memiliki fasilitas yang memadai	0,558	0,361	Valid
7	Petugas peduli terhadap kebutuhan dan keinginan penumpang	0,757	0,361	Valid
8	Petugas melayani tanpa membeda – bedakan status penumpang	0,802	0,361	Valid
9	Petugas memiliki sopan santun yang baik	0,654	0,361	Valid
10	Petugas menerapkan 3S (senyum, salam,sapa)	0,675	0,361	Valid
11	Kemudahan penumpang dalam pembelian tiket kereta api	0,399	0,361	Valid
12	Kereta Api Argo Parahyangan memiliki ketepatan waktu yang baik	0,462	0,361	Valid
13	Pelayanan yang diberikan petugas dapat dipercaya	0,683	0,361	Valid
14	Petugas memberikan pelayanan secara konsisten	0,712	0,361	Valid
15	Petugas menangani keluhan pelanggan hingga tuntas	0,689	0,361	Valid
16	KAI memiliki sistem informasi yang memudahkan penumpang untuk mendapatkan informasi terbaru	0,754	0,361	Valid
17	Petugas cepat dalam memberikan informasi terbaru	0,746	0,361	Valid
18	Petugas memiliki kesiapan dalam melayani kebutuhan dan keinginan penumpang	0,535	0,361	Valid
19	Petugas cepat dalam menangani kebutuhan dan keinginan penumpang	0,637	0,361	Valid

20	Petugas cepat dalam memberikan solusi terhadap permasalahan Penumpang	0,655	0,361	Valid
21	Saya merasa aman saat menaiki kereta api	0,819	0,361	Valid
22	Saya merasa nyaman saat menggunakan kereta api	0,787	0,361	Valid
23	Alat keselamatan penumpang memiliki kualitas yang baik	0,762	0,361	Valid
24	Petugas memiliki kompetensi pengetahuan dan keterampilan yang baik	0,543	0,361	Valid
25	Adanya jaminan jika kereta mengalami insiden	0,566	0,361	Valid
<b>VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN</b>				
26	Pelayanan yang diberikan oleh kereta api Argo Parahyangan sudah baik	0,473	0,361	Valid
27	Fasilitas yang didapatkan dari Argo Parahyangan sudah baik	0,770	0,361	Valid
28	Biaya yang dikeluarkan oleh penumpang sudah sesuai dengan apa yang didapatkan	0,589	0,361	Valid
29	Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan pelanggan	0,788	0,361	Valid
30	Fasilitas yang didapatkan sudah sesuai dengan harapan pelanggan	0,654	0,361	Valid

*Sumber : Olahan Peneliti, 2020*

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui setiap butir pernyataan pada variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Pelanggan (Y) bisa dikatakan valid karena  $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ .



b. Uji Realibilitas

Ghozali (2016) mengatakan tes reliabilitas dilakukan untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator suatu variabel. Kuisisioner dapat dipercaya jika jawaban responden konsisten atau stabil. Peneliti menggunakan SPSS dengan formula *alpha Cronbach*, berikut merupakan gambar formula *alpha cronbach* :

$$\alpha = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum s^2_i}{s^2} \right)$$

Keterangan :

$\alpha$  = Koefisien reliabilitas *alpha cronbach*

k = Total item yang diuji

$\sum s^2_i$  = Jumlah varian skor tiap item

$s^2$  = Varian total

**TABEL 3**  
**HASIL PENGUJIAN RELIABILITAS**

NO	Variabel	Reliabilitas
1	Kualitas Pelayanan	0,941
2	Kepuasan Pelanggan	0,819

Sumber: Olahan Peneliti, 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa kedua instrumen dapat dikatakan handal karena mempunyai koefisien reliabilitas > 0,6.

### **E. Matriks Operational Variabel**

Teknik utama yang dipakai dalam penelitian ini adalah kuesioner. Di dalam kuesioner tersebut terdapat pertanyaan atau pernyataan yang berbentuk pilihan ganda dan skala likert. Pilihan ganda terdiri atas dua pilihan atau lebih untuk mengungkap profil responden. Sementara skala likert terdiri atas empat pilihan yang memiliki tujuan untuk menyatakan tingkat persetujuan terhadap pernyataan yang diberikan. Sebelum angket disebar, angket telah diujicobakan. Uji coba ini memberi peluang untuk mengidentifikasi kemungkinan kelemahan yang perlu diperbaiki. (Altinay, Par-askevas & Jang, 2016; Muijs, 2004)

Matriks Operasional Variabel penelitian disajikan sebagai berikut :

**TABEL 4**  
**MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL**

No	Variabel	Dimensi	Indikator	No. Item	Skala
1.	Kualitas Pelayanan merupakan evaluasi terfokus yang mencerminkan persepsi pelanggan mengenai keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. (Zeithaml et al., 2018)	<i>Tangible/Bukti Fisik</i>	1. Desain bangunan stasiun	6	Ordinal
			2. Fasilitas di stasiun	7,8	Ordinal
			3. Kebersihan stasiun	9	Ordinal
			4. Kerapihan petugas	10	Ordinal
			5. Fasilitas di dalam kereta	11	Ordinal
		<i>Emphaty/Empati</i>	1. Kepedulian petugas	12,13	Ordinal
			2. Kesopanan petugas	14	Ordinal
			4. Keramahan petugas	15	Ordinal
		<i>Reliability/Kehandalan</i>	1. Kemudahan memperoleh tiket	16	Ordinal
			2. ketepatan jadwal kereta	17	Ordinal
			3. Pelayanan dapat dipercaya	18	Ordinal
			3. Konsistensi petugas	19	Ordinal
			4. penanganan keluhan	20	Ordinal
			5. Sistem informasi yang <i>up to date</i>	21	Ordinal
		<i>Responsiveness/Daya Tanggap</i>	1. Kecepatan menyampaikan informasi	22	Ordinal
			2. Kesiapan petugas	23	Ordinal
			3. Kecepatan petugas	24,25	Ordinal
<i>Assurance/Jaminan</i>	1. Keamanan penumpang	26	Ordinal		
	2. Kenyamanan penumpang	27	Ordinal		
	2. Alat keselamatan penumpang	28	Ordinal		
	3. Pengetahuan petugas	29	Ordinal		

			4. Adanya kompensasi jika mengalami insiden	30	Ordinal
2.	Kepuasan pelanggan merupakan tanggapan apakah produk dapat memenuhi harapan pembeli..(Kotler dan Armstrong, 2011). <i>American Customer satisfaction Index (ACSI)</i> menggunakan 3 indikator dalam mengukur kepuasan pelanggan yaitu kualitas yang dirasakan, nilai yang dirasakan, dan harapan pelanggan(1994)	Kualitas Yang Dirasakan	1. Pelayanan yang diberikan	31	Ordinal
			2. Fasilitas yang diberikan	32	Ordinal
		Nilai Yang Dirasakan	1. Nilai yang dibayarkan	33	Ordinal
		Harapan Pelanggan	1. Pelayanan sudah sesuai harapan	34	Ordinal
			2. Fasilitas sudah sesuai harapan	35	Ordinal

## F. Analisis Data

### 1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dilakukan untuk melakukan analisis secara deskriptif terhadap variabel yang dipakai. Teknik analisis deskriptif disini dibagi menjadi dua yaitu :

#### a. Deskripsi Karakteristik Responden

Deskripsi responden berisi tentang profil responden seperti jenis kelamin, umur, pendidikan, dan pekerjaan responden. Disini deskripsi dilakukan dengan bentuk frekuensi (%)

#### b. Deskripsi Variabel

Deskripsi variabel dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, data ordinal yang didapatkan peneliti akan dirubah menjadi data interval untuk keperluan uji regresi linier sederhana . Data akan dikelola menggunakan skala likert, adapun nilai jawaban sebagai berikut :

Sangat Tidak Setuju/ Sangat Tidak Baik/ Sangat Tidak Puas : 1

Tidak Setuju/ Tidak Baik/ Tidak Puas : 2

Setuju/ Baik/ Puas : 3

Sangat Setuju/ Sangat Baik/ Sangat Puas : 4

Sebelum mendapatkan nilai, terlebih dahulu mencari nilai tertinggi dan terendah dengan rumus sebagai berikut :

Skor Tertinggi : Total Responden x Total Pertanyaan x Bobot Nilai

Skor Terendah : Total Responden x Total Pertanyaan x Bobot Nilai

Range :  $\frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Kelas Interval}}$

## 2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilaksanakan sebelum masuk ke dalam analisis regresi.

Langkah – langkahnya adalah :

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas menurut Ghozali (2013) merupakan pengujian data untuk melihat apakah nilai yang valid terdistribusi secara normal . Dalam penelitian ini peneliti menggunakan uji normalitas *Kolmogorov - Smirnov*.

### b. Uji Linieritas

Ghozali (2016) mengatakan bahwa uji linieritas dilakukan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak. Untuk mengetahui data linier, peneliti membandingkan nilai signifikansi dengan 0,05.

### c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas menurut Ghozali (2013) dilakukan untuk menguji perbedaan varian dalam model regresi dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan uji *scatterplot*.

## 3. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji signifikansi. Nilai signifikansi diukur menggunakan  $\alpha = 0,05$ . Dengan cara sebagai berikut :

- a. Nilai  $\text{sig} < 0,05$  artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima
- b. Nilai  $\text{sig} > 0,05$  artinya  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak

#### 4. Reresi Linier Sederhana

Menurut Sugiyono (2017) analisis regresi sederhana adalah hubungan satu variabel bebas atau independen dengan satu variabel terikat atau dependen yang berdasarkan kepada hubungan kausal atau fungsional. Disini variabel X yaitu kualitas pelayanan dan variabel Y adalah kepuasan pelanggan. Bentuk regresi linier sederhana adalah sebagai berikut :

$$Y = a + bx$$

Keterangan :

Y = Variabel Dependen

a = Konstanta

b = Koefisien Variabel X

x = Variabel Dependen

#### G. Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Waktu Penelitian							
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agu
1	Pengajuan Surat Lokus								
2	Persetujuan Lokus								
3	Pengajuan TOR								
4	Pengajuan Dosen Pembimbing								
5	Penyusunan Bab I - III								
6	Pengumpulan Proposal								
7	Seminar Usulan Penelitian								
8	Pengumpulan Data								
9	Penyusunan Laporan Akhir								
10	Sidang Akhir								