

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan Penelitian**

Pada penelitian yang berjudul “Kualitas Produk Pada Padma Tour” ini, peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Dalam teorinya, Sugiyono menjelaskan bahwa penelitian dengan pendekatan kuantitatif ialah suatu penelitian yang didasari pada filsafat positivisme, serta penelitian ini dimanfaatkan dalam meneliti suatu populasi dan sampel serta dalam melakukan pengumpulan data penelitian menggunakan alat atau instrumen penelitian juga analisis data yang bersifat kuantitatif ataupun statistik (2018). Sugiyono juga menjelaskan mengenai metode deskriptif bertujuan untuk memahami eksistensi dari suatu variable yang bersifat *independent*, satu maupun lebih tanpa menyebabkan analogi variable itu sendiri serta menemukan hubungan terhadap variable lainnya (2017).

#### **B. Obyek Penelitian**

Obyek pada penelitian ini adalah Padma Tour. Padma Tour bertempat di Jalan Sejahtera No.25, Pasteur, Sukajadi, Bandung 40161 Telepon: (022) 64402041.

#### **C. Populasi dan Sampling**

##### **1. Populasi**

Berdasarkan teori kumparan Sugiono mengenai populasi, yaitu area umum yang terdiri berdasarkan obyek atau subyek yang memiliki kualitas serta suatu karakter yang definit dimana hal tersebut ditentukan oleh yang meneliti untuk

ditelaah dan disimpulkan (2018). Sehingga dalam penelitian ini populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan (tamu) yang terdaftar sebagai konsumen yang telah menggunakan jasa penyewaan transportasi di Padma Tour yang berjumlah 400 konsumen.

## 2. Sampel

Sampel pada teori yang diutarakan Sugiyono (2009) suatu bagian dari keseluruhan serta ciri yang dimiliki suatu populasi. Untuk penelitian ini dalam mencari sampel digunakan rumus Slovin dengan pemilihan tingkat kesalahan 10% seperti yang dituliskan dibawah ini:

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

n : Total *Sample*

N : Total *Population*

e : Batas Ketelitian 10%

$$\text{Maka } n = \frac{400}{1 + 400(0,1)^2}$$

$$n = 99,750623$$

Apabila dibulatkan hasil dari perhitungan sampel tersebut maka yang dibutuhkan pada penelitian ini ialah sampel sebanyak 100 responden konsumen yang pernah membeli jasa penyewaan transportasi.

## 3. Teknik Sampling

Teknik pemilihan sampel dilakukan dengan cara *simple random sampling*. Sugiyono (2009) mendefinisikan *simple random sampling* sebagai suatu

pemilihan yang dilakukan terhadap responden yang dilakukan dengan teknik pemilihan yang acak dari data populasi pelanggan. Dengan begitu data populasi pelanggan yang pernah menggunakan jasa penyewaan transportasi dipilih secara acak oleh peneliti hingga memenuhi kebutuhan sample dalam penelitian ini yaitu 100 orang konsumen yang sudah pernah merasakan atau menggunakan jasa transportasi.

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

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

###### **a. Kuesioner/ Angket**

Kuesioner / Angket pada teori Sugiyono (2018) adalah cara dalam mengumpulkan suatu data dengan memberikan beberapa pertanyaan ataupun pernyataan dengan cara diisi oleh responden yang telah ditentukan. Pada penelitian ini kuesioner/ angket akan dibagikan kepada konsumen Padma Tour dengan kategori sudah pernah menggunakan jasa penyewaan transportasi serta kuesioner yang dibagikan akan menggunakan skala likert yang digunakan mengukur suatu sikap, pendapat serta persepsi orang maupun suatu kelompok. Dalam penelitian ini menggunakan 5 skala yaitu: Sangat Setuju (SS) diberi skor 5, Setuju (S) diberi skor 4, Cukup Setuju (CS) diberi skor 3, Tidak Baik (TB) diberi skor 2, Sangat Tidak Baik diberi skor 1. Dengan pembagiannya dilakukan melalui karyawan Padma Tour dengan menghubungi masing masing konsumen yang pernah menggunakan jasa transportasi di Padma Tour.

b. Wawancara

Selanjutnya pada wawancara dalam penelitian ini didasari oleh Sugiyono (2018:225) yang menyatakan wawancara harus dilakukan dengan menggunakan instrumen penelitian untuk menjadi pedoman pada saat dilakukannya wawancara, maka pengumpulan data juga dapat memakai alat bantu seperti recorder, gambar maupun pamphlet serta material lainnya yang digunakan untuk mempermudah selama dilakukan wawancara. Pada penelitian ini alat bantu yang digunakan peneliti diantaranya: buku catatan, kamera, *recorder*, dan wawancara dilakukan terhadap Manajer divisi Transportasi di Padma Tour.

c. Dokumentasi

Selanjutnya, Sugiyono (2018) juga menjelaskan bahwa dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Penelitian ini menggunakan dokumen sebagai data yang menunjang penelitian dalam mengukur suatu kejadian untuk diamati.

**2. Alat/ Instrumen Pengumpulan Data**

Sugiyono (2018:178) menjelaskan instrumen pada penelitian digunakan sebagai suatu media yang difungsikan untuk menakar suatu kejadian yang akan diamati. Penelitian ini menggunakan instrumen berupa angket, pedoman wawancara, serta literatur dan dokumen pribadi milik Padma Tour.

**E. Definisi Operasional Variabel**

Nursalam (2008) mengatakan bahwa Operasional Variabel ialah definisi yang diutarakan hal tersebut didasari oleh karakter yang mampu diamati pada suatu objek, yang artinya penelitian ini dapat dilakukan dengan mengukur

suatu objek maupun kejadian yang bisa dilakukan kembali oleh orang lain. Operasional variabel pada penelitian ini tercantum di lampiran.

## F. Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini penulis menggunakan teknik analisis statistic deskriptif. Dijelaskan oleh Sugiono fungsi dari statistik yaitu untuk menelaah atau analisa data yang didapat selama penelitian dengan cara memberi penjelasan ataupun mendeskripsikan data yang bersifat apa adanya (2018). Dalam menganalisa data pada penelitian ini menggunakan bantuan program sistim komputer yaitu SPSS serta Ms. Excel, dimana penyajian yang akan ditampilkan berupa tabel serta prosentase dari hasil penelitian “Kualitas Produk Transportasi Pada Padma Tour”.

### 1. Uji Validitas

Dikatakan oleh Sugiyono (2010) bahwa uji validitas diartikan sebagai pengukuran atau taraf ataupun derajat hubungan anantara data dengan apa yang ditemukan oleh sang peneliti. Maka data yang valid ialah suatu data yang tidak memiliki perbedaan dengan data temuan peneliti yang ditemukan atau didapati didalam objek penelitian tersebut. Data pada pengujian validitas akan dianggap valid apabila r hitung didapati dengan skala yang lebih besar dengan skala pada r tabel. Dalam penelitian ini penulis menggunakan *Predictive validity*. Sehingga penelitian ini memanfaatkan rumus yang dikemukakan oleh Pearson yaitu korelasi product moment. Rumus tersebut ialah:

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

Keterangan:

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi

$X$  = Skor butir

$Y$  = Skor total yang diperoleh

$N$  = Jumlah responden

$\sum X^2$  = Jumlah kuadrat nilai  $X$

$\sum Y^2$  = Jumlah kuadrat nilai  $Y$

Dan berdasarkan pengujian validitas yang dilakukan oleh peneliti, demikian dibawah ini dipaparkan pada tabel 3.1.

**Tabel 5**  
**Hasil Uji Validitas**

No	Pernyataan	r hitung	r table	Keterangan
<b>Kualitas Produk</b>				
<b>Keistimewaan (<i>Performance</i>)</b>				
1	Staf Padma Tour memerikan pelayanan dengan baik dan ramah dalam menangani tamu yang bertanya baik secara online maupun tattap muka	0.590	0.361	Valid
2	Supir memerikan performa yang prima melalui pelayanan yang diberikan selama mengantar.	0.449	0.361	Valid
3	Ketika menerima mobil, kondisi mobil dalam kondisi yang baik.	0.460	0.361	Valid
4	Memberikan pelayanan yang cepat, sehingga pelanggan tidak menunggu lama	0.678	0.361	Valid
5	Jika ada masalah terkait kendaraan, seperti mogok atau kecelakaan, pihaknya menyiapkan kendaraan pengganti 24 jam.	0.637	0.361	Valid
<b>Kelebihan (<i>Features</i>)</b>				

1	Harga terjangkau serta sesuai dengan fasilitas yang diberikan	0.665	0.361	Valid
2	Ketika terjadi hal yang diluar dugaan selama perjalanan, staf Padma tour memberikan informasi untuk jaminan.	0.636	0.361	Valid
3	Adanya asuransi perjalanan yang ditawarkan.	0.601	0.361	Valid
<b>Kehandalan (<i>Reliability</i>)</b>				
1	Supir tanggap apabila terjadi masalah selama perjalanan	0.547	0.361	Valid
2	Admin melalui <i>whatsapp/ E-mail</i> memberikan informasi yang jelas dan aktif dalam menjelaskan informasi	0.511	0.361	Valid
<b>Kesesuaian (<i>Conformance</i>)</b>				
1	Keadaan mobil yang diterima sesuai dengan spesifikasi yang dijelaskan staff Padma Tour.	0.532	0.361	Valid
2	Supir mengikuti peraturan lalulintas yang berlaku selama mengantar tamu.	0.548	0.361	Valid
3	Admin pada <i>whatsapp</i> menjawab pesan menggunakan format yang sopan dan jelas.	0.549	0.361	Valid
<b>Daya Tahan (<i>Durability</i>)</b>				
1	Mobil dapat beroperasi dengan menyesuaikan medan yang dilalui	0.434	0.361	Valid
<b>Keindahan (<i>Aesthetic</i>)</b>				
1	Exterior mobil rapi serta mudah diingat.	0.655	0.361	Valid
2	Kondisi didalam mobil bersih dan rapi.	0.453	0.361	Valid
3	Pegawai Padma baik staff maupun supir berpenampilan rapi dan wangi.	0.501	0.361	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Penulis (2019)

Berdasarkan hasil diatas, pernyataan dinyatakan valid dikarenakan  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel. Sehingga pernyataan valid digunakan sebagai instrumen penelitian.

## 2. Uji Reliabilitas

Dalam menguji Reliabilitas, penelitian ini menggunakan metode Alpha berdasarkan, Cronbach's alpha digunakan untuk mengukur keandalan indikator-indikator yang digunakan dalam kuesioner penelitian (McDaniel dan Gates, 2013: 289).

$$\alpha = \left[ \frac{k}{(k-1)} \right] \left[ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_x^2} \right]$$

Keterangan:

$\alpha$  = Koefisien Reliabilitas Alpha Cronbach

k = Banyaknya item pertanyaan

$\sum s_i^2$  = Banyaknya varian skor item

$s_x^2$  = Varian skor uji seluruh item K

Untuk menyatakan reliabilitas instrumen, digunakan interpretasi terhadap koefisien korelasi, yaitu:

Antara 0,800 s/d 1,000 sangat tinggi

0,600 s/d 0,800 tinggi

0,400 s/d 0,600 cukup

0,200 s/d 0,400 rendah

0,00 s/d 0,200 sangat rendah

(Arikunto, 2010: 238)



**Tabel 6**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

<b>Reliability Statistics</b>		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.895	.901	17

Sumber: Pengolahan Data SPSS (2019)

Berdasarkan data tersebut hasil *Cronbach's Alpha* berada di angka 0,895 melebihi rata rata yang ditentukan yaitu 0,66. Maka dapat disimpulkan instrumen penelitian reliable untuk digunakan