

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Menurut (Sugiyono, 2015) , pendekatan kuantitatif sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, yang digunakan untuk meneliti sampel tertentu dan sampel populasi. Metode ini juga disebut sebagai metode ilmiah karena telah memenuhi kaidah ilmiah yang konkrit, objektif, terukur, rasional, sistematis, dan dapat diulang. Metode ini disebut dengan metode kuantitatif karena analisisnya menggunakan angka dan dapat diolah dengan Teknik analisis statistik.

#### **B. Objek Penelitian**

Dalam melakukan sebuah penelitian yang perlu diperhatikan adalah objek penelitian yang akan dibahas dan subjek dari permasalahan yang diteliti. Teori yang dikemukakan oleh Supriati (2012:38) adalah sebagai berikut : “ Objek penelitian adalah variabel yang diteliti oleh peneliti ditempat penelitian dilakukan “. Dan yang menjadi objek penelitian ini adalah Kualitas Jasa Transportasi Perum Damri dengan pelayanan angkutan antar kota dalam provinsi (AKDP), pada kesempatan kali ini Peneliti mengambil rute Pontianak – Sintang .

## 1) Informasi Umum Perum Damri

Perum Damri merupakan sebuah perusahaan yang bergerak pada jasa transportasi darat yang mengangkut penumpang dan barang dengan menggunakan bus dan truk. Saat ini Damri memiliki kantor pusat di Jakarta Timur dan memiliki kantor cabang di seluruh daerah di Indonesia. Damri juga memiliki jaringan pelayanan tersebar hampir di seluruh wilayah republik Indonesia. Dalam kegiatan usahanya Damri menyelenggarakan pelayanan Angkutan kota, angkutan antarkota dalam provinsi, angkutan kota antar provinsi, angkutan khusus bandar udara, angkutan pariwisata, angkutan logistic, angkutan keperintisan, dan angkutan lintas batas negara.

## 2) Profil Perusahaan Perum Damri

Logo Perusahaan :

### GAMBAR 4

#### LOGO PERUSAHAAN PERUM DAMRI



Alamat : Jl. Sultan Hamid II, Tj. Hilir, Kec. Pontianak Timur, Kota Pontianak, Kalimantan Barat 78243  
No Telepon : (0561) 744859  
Website : [www.damri.co.id](http://www.damri.co.id)

## C. Populasi dan Sampel

### 1) Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi atas subjek/objek yang mempunyai jumlah dan karakteristik tertentu dan ditetapkan sebagai dalam penelitian untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2015). Sehingga populasi tidak hanya jumlah, akan tetapi meliputi seluruh keseluruhan karakteristik yang dimiliki objek atau subjek tersebut. (Sugiyono, 2015). Dari pengertian tersebut, Peneliti menetapkan 2.856 populasi yang didapat dari rata-rata total penumpang yang menggunakan bus perum Damri rute Pontianak – Sintang pada tahun 2020.

### 2) Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2015). Apabila populasinya besar dan Peneliti tidak memungkinkan untuk mempelajari semua populasi yang ada seperti keterbatasan dana, waktu, dan tenaga Peneliti, maka Peneliti dapat memilih sampel dari populasi tersebut. Untuk sampel yang diambil harus benar-benar mewakili (*representative*), karena sampel tersebut akan dipelajari dan diberikan kesimpulan akan diberlakukan untuk populasi. Maka dari itu sampel dalam penelitian ini Peneliti menggunakan Teknik *purposive sampling*. *Purposive Sampling* merupakan Teknik penentuan sample dengan pertimbangan tertentu, sehingga orang atau subjek yang dipilih harus mempunyai

ciri-ciri tertentu yang dimiliki sampel tersebut. Selanjutnya responden yang dipilih merupakan pengguna jasa transportasi perum Damri rute Pontianak – Sintang. Untuk menentukan sampel yang nantinya akan diambil, maka Peneliti menggunakan rumus slovin dengan perhitungan jumlah sampel :

$$n = N/1+Ne^2$$

**Keterangan :**

**n** : Jumlah Sampel

**N** : Jumlah Populasi

**e** : Batas toleransi kesalahan (dalam penelitian ini toleransi yang diambil adalah 10%)

$$n : N/1+Ne^2$$

$$n : 2.856/1+(2.856 \times 0.01^2)$$

$$n : 2.856/1+(2.856 \times 0.01)$$

$$n : 96,617$$

dari perhitungan diatas dengan menggunakan rumus slovin mendapatkan hasil n : 96,61, lalu Peneliti membulatkan menjadi 100, sehingga sampel pada penelitian ini memiliki jumlah 100 responden.

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

Dalam penelitian ini perlu dilakukan Teknik dan cara dalam pengumpulan data agar bisa mendapatkan data yang akurat dan dapat dipertanggung jawabkan. Dengan demikian data yang diperoleh dalam proses pengumpulan data ini bisa menjadi sumber acuan yang kuat. Berikut adalah Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini :

##### **1) Penyebaran Kuesioner**

Kuesioner adalah Teknik pengumpulan data yang dapat dilakukan dengan memberi beberapa pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden dan kemudian dijawab (Sugiyono, 2015). Kuesioner merupakan instrument dalam pengumpulan data, yang mana responden menjawab pertanyaan atau pernyataan yang diajukan oleh peneliti (Larry Cristensen, 2004). Didalam kuesioner peneliti dapat melakukan pengukuran berbagai macam karakteristik dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner adalah Teknik pengumpulan data yang efisien apabila Peneliti mengetahui dengan pasti variabel apa yang akan diukur dan respon seperti apa yang diharapkan dari responden. Pernyataan maupun pertanyaan kuesioner dapat tertutup ataupun terbuka dan data yang diperoleh dari kuesioner tertutup merupakan data kuantitatif dengan bentuk berupa scoring.

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan skala *likert* yang merupakan alat ukur untuk mengukur sikap mulai dari keadaan dari jenjang positif ke jenjang yang negative, sehingga

dapat mengetahui sejauh mana tingkat persetujuan untuk suatu pertanyaan atau pernyataan yang diajukan oleh Peneliti. Untuk jawaban setiap pertanyaan atau pernyataan memiliki rentang penilaian dari positif hingga negative. Skala pengukuran yang Peneliti gunakan dengan skala 1-5 yaitu sebagai berikut :

- a) Sangat Baik : *Score 5*
- b) Baik : *Score 4*
- c) Cukup : *Score 3*
- d) Kurang : *Score 2*
- e) Sangat Kurang : *Score 1*

Pada penelitian ini untuk penyebaran kuesioner diberikan kepada 100 responden menurut perolehan sampel pada penjelasan populasi dan sampel sebelumnya. Responden tersebut adalah penumpang yang pernah menggunakan pelayanan jasa rute Pontianak – Sintang di Perum Damri cabang Pontianak pada tahun 2020. Mengingat untuk keterbatasan waktu, maka Peneliti menyebarkan kuesioner secara online dengan menggunakan platform google form. Kuesioner yang diberikan kepada 100 responden adalah 3 pertanyaan mengenai data diri responden dan beberapa pertanyaan yang bersangkutan dengan kualitas jasa yang merupakan dari *interaction quality, physical environment quality, dan outcome quality*

## 2) Wawancara Non Struktur

Dalam penelitian ini Peneliti melakukan wawancara yang tidak terstruktur yang mana Peneliti dengan bebas dan tidak menggunakan pedoman wawancara yang tersusun dengan sistematis. Wawancara tidak terstruktur ini dilakukan Peneliti kepada pihak bagian operasional Perum Damri cabang Pontianak yang beralamat di Jl. Sultan Hamid II , Tanjung Hilir, Kecamatan Pontianak Timur, Kota Pontianak, Kalimantan Barat. Selain itu juga Peneliti melakukan wawancara dengan perwakilan penumpang pengguna jasa transportasi Perum Damri rute Pontianak – Sintang untuk mengetahui apakah terdapat keluhan pada Damri rute Pontianak – Sintang ini. Wawancara dilakukan oleh Peneliti pada awal bulan Maret di kantor perum Damri cabang Pontianak dan di terminal tipe A sungai Ambawang Pontinak dengan tujuan untuk mendapatkan informasi mengenai keluhan yang dirasakan oleh penumpang.

## 3) Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan kegiatan yang mendalami dan membahas bermacam-macam acuan atau hasil penelitian sebelumnya yang sudah dilakukan untuk memperoleh landasan teori yang tepat dengan permasalahan penelitian. Cara ini dilakukan dengan Teknik mencari informasi dengan mengumpulkan sumber yang memiliki sifat teoritis, yang nantinya akan digunakan sebagai panduan proses analisis. Alat untuk digunakan berupa *soft file* ataupun *hard file* seperti

jurnal online, literatur, bacaan, ataupun menggunakan internet yang berkaitan dengan penelitian.

## E. Uji Validitas dan Reliabilitas

### 1) . Uji Validitas

Validitas merupakan instrument yang dapat dibilang valid apabila bisa mengungkap data yang telah diteliti dan bisa mengukur apa yang diinginkan dengan tepat. Validitas instrument penelitian adalah hasil penelitian yang memperlihatkan bahwa suatu instrument penelitian mampu mengukur masing-masing variabel. Kusmayadi dan Sugiarti (2000). Instrument bisa dikatakan valid jika :

- a) Bisa mengukur gejala/ konsep yang akan diukur
- b) Memperlihatkan tingkat kesesuaian antara konsep dan hasil pengukuran
- c) Sesuai digunakan untuk mengukur konsep atau variabel yang nantinya diukur.

Wardiyanta (2006) menyampaikan validitas data perlu diuji untuk dapat menjamin informasi yang diperoleh dapat memiliki keabsahan tinggi. Validitas tentunya diuji dengan rumus *Product Moment Pearson* :

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

**Keterangan :**

$r$  : Korelasi

$\Sigma X$  : Jumlah skor keseluruhan untuk item pernyataan X

$\Sigma Y$  : Jumlah skor keseluruhan untuk item pernyataan Y

$\Sigma XY$  : Jumlah skor hasil kali item pernyataan X dan item pernyataan Y

$\Sigma X^n$  : Jumlah skor keseluruhan untuk item pernyataan X yang telah dikuadratkan

$\Sigma Y^n$  : Jumlah skor keseluruhan untuk item pernyataan Y yang telah dikuadratkan

Dalam penelitian ini, uji validitas dengan menggunakan rumus *Correlation Bivariate* pada *SPSS* versi 26. Dari 23 pertanyaan untuk 30 responden yang merupakan pengguna jasa transportasi perum Damri rute Pontianak – Sintang semua pernyataan tersebut valid. Untuk uraian dari hasil pengolahan data *SPSS* versi 26 dapat menghasilkan data sebagai berikut :

**TABEL 2**

**HASIL UJI VALIDITAS**

No Butir Kuesioner	rtabel	rhitung	Keterangan
1	0,361	0,757	VALID
2	0,361	0,752	VALID
3	0,361	0,819	VALID
4	0,361	0,748	VALID
5	0,361	0,863	VALID
6	0,361	0,722	VALID
7	0,361	0,704	VALID
8	0,361	0,746	VALID

9	0,361	0,775	VALID
10	0,361	0,703	VALID
11	0,361	0,865	VALID
12	0,361	0,809	VALID
13	0,361	0,758	VALID
14	0,361	0,872	VALID
15	0,361	0,908	VALID
16	0,361	0,808	VALID
17	0,361	0,804	VALID
18	0,361	0,820	VALID
19	0,361	0,879	VALID
20	0,361	0,913	VALID
21	0,361	0,615	VALID
22	0,361	0,832	VALID
23	0,361	0,825	VALID

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2021

## 2) . Uji Reliabilitas

Menurut (Silalahi, 2012) bahwa suatu alat ukur bisa dikatakan sebagai reliabilitas atau keandalan dan bisa dipercaya apabila hasil pengukuran menggunakan alat ukur tersebut stabil dan tetap. Dan apabila alat ukur dipakai lebih dari satu kali untuk mengukur keadaan atau masalah yang sama, maka dari itu hasilnya juga tetap sama, dengan itu alat ukur tersebut dapat dikatakan *reliable*. Uji reliabilitas dapat dilaksanakan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* yaitu sebagai berikut :

$$\alpha = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{cc}{a_t^2} \right)$$

**Keterangan :**

$\alpha$  = Koefisien *Alpha Cronbac*

$k$  = Jumlah butir pertanyaan

$a_i^2$  = Jumlah varian butir

$\Sigma ab^2$  = Jumlah varian total

Dalam penelitian ini, uji reliabilitas diuji menggunakan aplikasi *SPSS* versi 26 . Berikut adalah hasil dari uji reliabilitas :

**TABEL 3**  
**HASIL UJI RELIABILITAS**

Cronbach's Alpha	No Butir Pertanyaan	Nilai Cronbach's Alpha	Keterangan
0,60	23	0,972	Reliabel

*Sumber : Data Olahan Peneliti, 2021*

**F. Definisi Matriks Operasional Variabel**

Matriks operasional variabel adalah penelitian yang dapat bermanfaat untuk mengartikan setiap arti dari elemen penelitian. Matriks operasional variabel dapat berperan untuk acuan sebagai peneliti dalam menghitung suatu variabel. Saat mengukur variabel penelitian, Peneliti melakukan penjabaran dengan konsep yang diperuntukkan menjadi variabel, sub-variabel, dimensi, indikator, dan ukuran. Setiap indikator dibuat oleh Peneliti menjadikannya sebagai pertanyaan penuntun alat penelitian, yaitu dengan wawancara dan kuesioner. Selanjutnya adalah

matriks operasional variabel yang menjadi panduan untuk instrument penelitian ini.

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

Konsep	Variabel	Sub-Variabel	Dimensi	Indikator
Brady & Conin (2001), <i>Perceived Quality</i>	Kualitas Jasa Yang Dirasakan	<i>Interaction Quality</i>	Sikap	Komunikasi Kepada Penumpang
			Perilaku	Kompetensi Dalam Melakukan Pelayanan
			Keahlian	Memenuhi Keinginan dan Kebutuhan Penumpang
		<i>Physical Environment Quality</i>	<i>Ambient Condition</i>	Kondisi Bus dalam Memberi Kenyamanan
			Desain	Desain layout bus
			Faktor Sosial	Jumlah Petugas
		<i>Outcome Quality</i>	Waktu Tunggu	Ketepatan waktu dan berangkat
			Bukti Fisik	Kualitas fisik pada bus
			Valensi	Kesesuaian dalam laporan jasa yang diberikan

*Sumber : Modifikasi Peneliti dan Brady & Conin (2001)*

### G. Analisis Data

Dengan meneliti menggunakan metode pendekatan kuantitatif , analisis data adalah sebuah kegiatan yang dilakukan ketika data bersumber dari responden sudah terkumpul. Menurut (Sugiyono, 2015) dalam melakukan analisis data yaitu terlebih dahulu harus melakukan

pengelompokkan data sesuai dengan variabel dan jenis responden, dan mentabulasikan data yang berbasis dari variabel dari semua responden, menyiapkan data setiap variabel yang nantinya diteliti dan melakukan hitungan untuk menjawab setiap rumusan yang sudah ada.

Cara menganalisis data dalam penelitian ini dengan statistic deskriptif. Menurut (Sugiyono, 2015), statistic deskriptif adalah statistic berfungsi guna mendeskripsikan objek yang akan diteliti melalui sampel ataupun dengan populasi yang sudah ditetapkan tanpa membuat analisis dan membuat kesimpulan yang valid untuk umum. Untuk Teknik deskriptif ini nantinya akan disampaikan dengan cara penyampaian data dengan tabel data ataupun distribusi frekuensi dengan statistic dan penjelasan kelompok melalui median, *mean*, modus, dan variasi kelompok melalui simpangan baku dan rentang.

