

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pedekatan Penelitian

Dalam menyusun penelitian ini, Peneliti menyelesaikan penelitian dengan menggunakan metode kuantitatif. Sugiyono (2009) menyebutkan bahwa penelitian dengan metode kuantitatif merupakan penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, penelitian dengan metode ini terbilang konkrit atau empiris, rasional, terukur dan obyektif serta sistematis. Selain itu data yang dihasilkan juga berbentuk angka-angka dan dapat dianalisis dengan statistik.

Peneliti menggunakan metode kuantitatif dikarenakan memiliki tujuan untuk mengetahui penilaian terkait pelayanan yang diberikan oleh *customer service officer* terhadap pengguna jasa berdasarkan identifikasi terhadap faktor pembentuk pelayanan prima seperti *attitude, attention, action, ability, appereance* dan *accountability*. Lalu, proses data yang dikumpulkan oleh peneliti dilakukan secara terencana sebelumnya, menggunakan instrumen penelitian yang telah tersusun yaitu dengan kuesioner atau angket yang akan diberikan kepada pengguna jasa dan juga data yang diperoleh diolah dengan bantuan aplikasi SPSS Statistik 23 yang mana sampel yang diambil untuk analisis diharapkan dapat mewakili populasi. Selain itu dalam penelitian ini peneliti mengedepankan ke-objektivitasan perolehan data yang berbentuk atau berupa angka, numerik dan statistik.

B. Objek Penelitian

Dalam menyusun penelitian, tentunya terdapat objek dan subjek yang dibahas dari permasalahan yang diteliti. Arikunto (2005), menyebutkan bahwa suatu objek penelitian dapat diartikan sebagai variabel penelitian yang mana merupakan inti dari permasalahan dalam suatu penelitian. Lalu objek dari penelitian ini yaitu penilaian pengguna jasa terhadap pelayan prima *customer service officer* di Pasteur Trans Bandung.

Selanjutnya Arikunto (2005) juga menyebutkan bahwa subjek penelitian merupakan suatu tempat untuk mendapatkan data yang nantinya dipakai dalam penelitian ini. Subjek penelitian ini adalah salah satu *Pool* Pasteur Trans di Bandung yaitu *Pool* "Pasteur 77".

1. Informasi umum Perusahaan

GAMBAR 2

INFROMASI UMUM PERUSAHAAN

The infographic for Pasteur Trans features a purple and white color scheme. At the top left, it lists 'Efficient' and 'Safe & Reliable'. The main logo 'P/ASTEUR TRANS' is on the top right. The central section, titled 'Our Services', is divided into four quadrants: 'SHUTTLE BDO-BEKASI' with a white van image and a 'PROMO' price of Rp. 10.000; 'RENTAL Hi Ace' with a van interior image and a table of rental rates for Bandung, Bekasi, JABAR, JATENG, and JATIM; 'PAKET SERVICE' with a van and boxes image and a 'TARIF PAKET' table for Dokumen Surat, Box Kecil, and Box Besar; and 'DROP AIRPORT' with an airplane and van image and a 'Paket Bandung' price of Rp. 1.400.000. The bottom section includes 'RESERVASI' with phone numbers 08 21 22 23 24 52 and 087 87 87 99 251, 'Contact Us' for Bandung (Pasteur 77) and two Bekasi locations, and social media handles @pasteurtrans and pasteurtrans1 along with the website www.pasteurtrans.com.

Efficient
Safe & Reliable

P/ASTEUR TRANS

Our Services

SHUTTLE BDO-BEKASI

PROMO Rp. 10.000

RENTAL Hi Ace

Rental BANDUNG	Rental BEKASI
JABAR Rp. 950.000	JABAR Rp. 1.100.000
JATENG Rp. 1.150.000	JATENG Rp. 1.200.000
JATIM Rp. 1.200.000	JATIM Rp. 1.300.000

PAKET SERVICE

TARIF PAKET

Dokumen Surat Rp. 25.000
Box Kecil Rp. 30.000
Box Besar Rp. 40.000

DROP AIRPORT

Paket Bandung Rp. 1.400.000

RESERVASI

Contact Us :

Bandung (PASTEUR 77)
Jln. Djurungan No 77

Bekasi Barat
Mejati Mall Lt. GF No 15, Bekasi Barat

Bekasi Timur
Mall BTC, Bekasi Trade Center]
Jln. Doyo Martono, Bulak Kapal, Bekasi Timur

08 21 22 23 24 52
087 87 87 99 251

@pasteurtrans **pasteurtrans1**

www.pasteurtrans.com

Pasteur Trans merupakan salah satu usaha yang berada di bawah naungan PT. Surya Harapan Perdana. Perusahaan ini bergerak dalam bidang penyediaan jasa transportasi dan melayani para calon penumpang yang akan berpergian ke berbagai kota di wilayah Indonesia seperti Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang dan Bekasi serta Bandung yang mana di setiap kota yang telah dituliskan diatas tentunya memiliki beberapa tempat (*pool*) agar memudahkan para calon penumpang sehingga berkenan untuk menggunakan jasa transportasi di Pasteur Trans.

Pasteur Trans sendiri memiliki 4 tempat keberangkatan (*pool*) yang tersebar di kota Bandung antara lain:

a. Pasteur 77

Jalan Doktor Djunjuran No. 69, seberang Hotel Aston Pasteur

b. Dipatiukur

Jalan Dipatiukur No. 100, Perempatan Simpang Dago

c. Mall Baltos

Balubur Town Square, sebelah Ace Hardware

d. Jatinangor

Lobby utama Mall Jatos, Jatinangor Raya

Dari keempat *pool* diatas, Peneliti melakukan penelitian ini dikantor pusat yang terletak di Jalan Dokor Djunjuran No.69 yang mana terkenal dengan sebutan *Pool* “Pasteur 77” yang merujuk pada nomor sebelumnya dari lokasi tempat (*pool*) itu sendiri. Selain untuk kantor, tempat ini juga

berfungsi sebagai salah satu tempat untuk kedatangan atau keberangkatan para penumpang Pasteur Trans.

2. Profil Pasteur Trans

GAMBAR 3 LOGO PERUSAHAAN



Alamat : Jalan Doktor Djunjunan No. 69. Pajajaran, Kecamatan
Cicendo, Kota Bandung, Jawa Barat 40161

Pelayanan : *Shuttle*, Pengiriman Paket dan Rental Mobil

Slogan : Transportasi Pilihan Anda

No. Tlp : 0821-2223-2452
(022) 3050-1234
0815-212-2324

Whatsapp : 0821-2223-2452

Instagram : [pasteurtrans.id](https://www.instagram.com/pasteurtrans.id)

Facebook : [pasteurtrans.id](https://www.facebook.com/pasteurtrans.id)

Twitter : [pasteurtrans](https://twitter.com/pasteurtrans)

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Suharsaputra (2012:114) menjelaskan bahwa dalam menyusun penelitian kuantitatif, populasi merupakan jumlah dari semua informasi yang hendak ingin diketahui dan bisa disintesiskan.

Dalam penelitian ini, populasinya masuk kedalam kategori tidak pasti. Hal ini dikarenakan keberadaan dan banyaknya jumlah populasi yang melatarbelakangi tidak diketahui secara jelas dan rinci. Peneliti menggambarkan sebagai contoh yaitu, terdapat pengguna jasa yang memiliki permasalahan atau keluhan terhadap *Customer Service Officer* di *Pool Pasteur 77*, meskipun “ada” akan tetapi jumlahnya tidak diketahui secara jelas dan pasti karena yang tercantumkan pada *online forum* tidak mewakili (*representative*) dari populasi secara keseluruhan. Maka dari itu, peneliti menggunakan acuan karakteristik penumpang salah satu *shuttle* di Kota Bandung dan dilihat berdasarkan aspek demografinya sehingga akan berguna dalam menentukan *sampling* yang mana memiliki profil yang mendekati populasi. Jika dilihat berdasarkan penelitian terkait, mayoritas pengguna jasa *shuttle* di Kota Bandung di dominasi oleh pelajar atau mahasiswa baik pria ataupun wanita yang berusia mulai dari 17 - 25 tahun.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2009:81) menyebutkan bahwa sampel adalah bagian dari suatu jumlah dan juga karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Sampel yang diambil oleh peneliti kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi, maka dari itu sampel yang diambil diharapkan dapat mewakili (*representative*). Lalu, teknik yang digunakan adalah teknik *Quota Sampling* berdasarkan kuota tertentu yang mencakup jumlah dan karakteristik yang mana sudah ditetapkan oleh peneliti menggunakan acuan karakteristik penumpang salah satu *shuttle* di Kota Bandung dan dilihat berdasarkan aspek demografisnya.

Berkaitan dengan jumlah sampel yang diambil, peneliti menggunakan *Heuristic for Sample Size Determination in Multivariate Statistical Techniques* yang mana disebutkan banyaknya sampel yang diperoleh ditentukan dengan berapa banyak jumlah pertanyaan yang terdapat di kuesioner (*number of items*) dan diperbolehkan adanya penambahan *range* mulai dari 5 sampai dengan 15 *items*.

TABEL 3

SAMPLE SIZE FOR FACTOR ANALYSIS

<i>Number of Items</i>	<i>Sample Size</i>		<i>Quality</i>
	<i>Appropriate</i>	<i>Classification</i>	
If 10	200	200	Fair
<i>Additional Range (5-15)</i>			
23	200	200	Fair

Sumber: Thompson, 2004.

Jumlah pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner peneliti yaitu 23 pertanyaan (*items*), maka dari itu peneliti menetapkan jumlah sampel yang

akan diambil sebanyak 200 sampel (responden) yang mana merupakan *customer* yang pernah menggunakan jasa transportasi di Pasteur Trans Bandung khususnya di *Pool* “Pasteur 77” dengan berbagai karakteristik pengguna jasa yang telah ditetapkan oleh peneliti seperti berikut:

- a. Pria atau Wanita
- b. Menggunakan jasa transportasi di *Pool* “Pasteur 77”
- c. Berusia dalam rentang 17 s.d 37 tahun
- d. Sudah menggunakan jasa transportasi sebanyak ≥ 1 kali
- e. Berprofesi sebagai Pelajar/Mahasiswa, Pegawai Swasta, Pegawai Negeri Sipil (PNS), Wiraswasta/Pengusaha

Jika dilihat berdasarkan perolehan hasil penelitian terkait karakteristik responden, mayoritas pengguna jasa shuttle Pasteur Trans di Kota Bandung khususnya di *Pool* “Pasteur 77” di dominasi oleh Perempuan, untuk usia berada dalam rentang 17 – 23 tahun, pekerjaan berprofesi sebagai pelajar/mahasiswa, frekuensi penggunaan di atas >5 kali dan untuk daerah asal responden di dominasi dari Bandung setelah itu diikuti dengan Bekasi, Jakarta, Depok dan Bogor beserta daerah lainnya yang taraf distribusinya lebih kecil.

D. Metode Pengumpulan Data

Dalam menyusun penelitian ini, Peneliti mengumpulkan data dengan menggunakan berbagai metode. Silalahi (2015:435) mendefinisikan bahwa

metode pengumpulan data merupakan suatu cara yang dipakai dalam mengumpulkan atau mendapatkan data dari fenomena secara empirik.

1. Sumber Data

Dalam menyusun penelitian ini, peneliti menggunakan pengumpulan data berdasarkan beberapa sumber dan jika dilihat dari sumber datanya dapat dibagi menjadi dua, yaitu:

a. Data Primer

Data primer diartikan sebagai sumber data yang dapat diperoleh dan memberikan data secara langsung kepada peneliti (Siregar, 2013).

1) Kuesioner (angket)

Kuesioner atau angket adalah salah satu teknik pengumpulan data yang mana dilakukan dengan memberi satu set pertanyaan yang diperuntukan untuk responden (Sugiyono, 2009:142). Kuesioner yang telah dibuat terkait pelayanan prima *customer service officer* (cso), nantinya di distribusikan oleh peneliti kepada pengguna jasa yang telah menggunakan jasa transportasi di Pasteur Trans Bandung dengan karakteristik pengguna jasa yang telah ditetapkan.

Kuesioner ini diukur berdasarkan skala likert yang diartikan sebagai teknik penskalaan dalam mengukur sikap, pandangan atau pendapat orang lain terhadap seseorang, kelompoknya atau sekelompok orang yang berkaitan dengan suatu hal (Silalahi, 2015:348).

TABEL 4
PENILAIAN BERDASARKAN SKALA LIKERT

Penilaian/Respon	Nilai Skala
Sangat Kurang	1
Kurang	2
Cukup	3
Baik	4
Sangat Baik	5

Sumber: Silalahi, (2015).

Peneliti menyebarkan kuesioner kepada para responden yang sebelumnya pernah menggunakan jasa di *Pool* “Pasteur 77” penyebaran dilakukan mulai dari 11 Mei 2020 s.d 14 Juni 2020 dan berlangsung secara daring (*online*) yaitu melalui *Google Form*. Hal ini dikarenakan wabah Covid-19 yang sedang terjadi dan masuk ke wilayah Indonesia per tanggal 1 maret 2020, sehingga peneliti tidak dapat mengumpulkan data secara langsung (tatap muka) di lokasi penelitian.

2) Wawancara

Wawancara disebutkan sebagai salah satu teknik dalam pengumpulan data yang mana bertujuan untuk mendapatkan suatu informasi atau data dari orang lain (Silalahi, 2015:488). Peneliti melakukan wawancara kepada bagian personalia Pasteur Trans di *Pool* “Pasteur 77” yang mana ditujukan untuk mendapatkan data atau informasi awal sebagai bahan untuk memulai penelitian seperti informasi umum perusahaan dan masalah yang dihadapi seperti adanya

keluhan dari pengguna jasa terhadap kinerja *customer service officer* dan wawancara yang dilakukan berjenis tidak terstruktur.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung oleh peneliti (Siregar, 2013).

1) Studi Pustaka

Widodo (2017) mendefinisikan bahwa studi pustaka adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk memahami teori dan konsep yang dilihat dari berbagai literatur seperti buku, penelitian dan jurnal serta karya tulis lainnya yang berhubungan terhadap topik, judul dan variabel serta fokus penelitian. Untuk menyempurnakan penelitian ini, peneliti menggunakan berbagai literatur terkait untuk mencari dan mengumpulkan informasi atau data yang mana bermanfaat untuk dapat dijadikan sebagai landasan ataupun acuan dalam menyusun penelitian.

2. Pengujian Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Silalahi (2015:472) mendefinisikan bahwa validitas sebagai instrumen untuk mengetahui sejauh mana ukuran secara akurat yang mana menggambarkan pokok dari isi konstruk yang dapat diukur.

Pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan perhitungan analisis korelasi Pearson yang dikenal dengan istilah *product moment*

yang mana bertujuan untuk menguji kevaliditasan suatu *instrument* (Arikunto, 2006). Berikut merupakan rumusnya:

$$r = \frac{n\sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

r = Dimaksudkan untuk nilai korelasi

\sum = Jumlah skor keseluruhan untuk item pernyataan X

\sum = Jumlah skor keseluruhan untuk item pernyataan Y

\sum = Jumlah skor hasil kali item pernyataan X dan item pernyataan Y

\sum^n = Jumlah skor keseluruhan untuk item pernyataan X yang telah dikuadratkan

\sum^n = Jumlah skor keseluruhan untuk item pernyataan Y yang telah dikuadratkan

Syarat minimal untuk memenuhi pengujian berdasarkan *r product moment* yaitu $n \geq 30$, sehingga dapat dinyatakan valid (Sugiyono, 2009:179). Maka dari itu, peneliti melakukan pra survey kepada responden yang telah memiliki pengalaman berinteraksi dengan *Customer Service Officer* Pasteur Trans di *Pool* "Pasteur 77" dengan ketentuan $n = 30$, lalu dengan Signifikansi 5% dan pada distribusi nilai

rtabel diperoleh angka sebesar 0,361 dan mendapatkan hasil *valid* untuk setiap *item* yang ada. Dengan dilakukan pra survey ini, peneliti bisa mengetahui apakah pertanyaan atau indikator yang ditanyakan kepada para responden dapat dimengerti atau tidak dan juga untuk mengetahui terkait kevaliditasannya, sehingga peneliti dapat melanjutkan penyebaran kuesioner kembali untuk mendapatkan 170 sampel tersisa agar mencapai target yaitu 200 sampel (responden). Dan, berikut merupakan tabel terkait hasil uji validitas yang telah dilakukan oleh peneliti:

TABEL 5
HASIL UJI VALIDITAS

<i>Number of Items</i>		Total Skor
Q1	rHitung (<i>Pearson Correlation</i>)	.602**
	Signifikansi Sig. (<i>2-tailed</i>)	.000
	N	30
	Hasil	<i>Valid</i>
Q2	rHitung (<i>Pearson Correlation</i>)	.637**
	Signifikansi Sig. (<i>2-tailed</i>)	.000
	N	30
	Hasil	<i>Valid</i>
Q3	rHitung (<i>Pearson Correlation</i>)	.424*
	Signifikansi Sig. (<i>2-tailed</i>)	.019
	N	30
	Hasil	<i>Valid</i>
Q4	rHitung (<i>Pearson Correlation</i>)	.688**
	Signifikansi Sig. (<i>2-tailed</i>)	.000
	N	30
	Hasil	<i>Valid</i>
Q5	rHitung (<i>Pearson Correlation</i>)	.480**
	Signifikansi Sig. (<i>2-tailed</i>)	.007
	N	30
	Hasil	<i>Valid</i>

Sumber: Hasil Data SPSS Peneliti, 2020.

TABEL 5
HASIL UJI VALIDITAS (LANJUTAN)

<i>Number of Items</i>		Total Skor
Q6	rHitung (<i>Pearson Correlation</i>)	.401*
	Signifikansi Sig. (<i>2-tailed</i>)	.028
	n	30
	Hasil	<i>Valid</i>
Q7	rHitung (<i>Pearson Correlation</i>)	.431*
	Signifikansi Sig. (<i>2-tailed</i>)	.018
	n	30
	Hasil	<i>Valid</i>
Q8	rHitung (<i>Pearson Correlation</i>)	.376*
	Signifikansi Sig. (<i>2-tailed</i>)	.041
	n	30
	Hasil	<i>Valid</i>
Q9	rHitung (<i>Pearson Correlation</i>)	.482**
	Signifikansi Sig. (<i>2-tailed</i>)	.007
	n	30
	Hasil	<i>Valid</i>
Q10	rHitung (<i>Pearson Correlation</i>)	.468**
	Signifikansi Sig. (<i>2-tailed</i>)	.009
	n	30
	Hasil	<i>Valid</i>
Q11	rHitung (<i>Pearson Correlation</i>)	.739**
	Signifikansi Sig. (<i>2-tailed</i>)	.000
	n	30
	Hasil	<i>Valid</i>
Q12	rHitung (<i>Pearson Correlation</i>)	.889**
	Signifikansi Sig. (<i>2-tailed</i>)	.000
	n	30
	Hasil	<i>Valid</i>
Q13	rHitung (<i>Pearson Correlation</i>)	.640**
	Signifikansi Sig. (<i>2-tailed</i>)	.000
	n	30
	Hasil	<i>Valid</i>

Sumber: Hasil Data SPSS Peneliti, 2020.

TABEL 5
HASIL UJI VALIDITAS (LANJUTAN)

<i>Number of Items</i>		Total Skor
Q14	rHitung (<i>Pearson Correlation</i>)	.749**
	Signifikansi Sig. (<i>2-tailed</i>)	.000
	n	30
	Hasil	<i>Valid</i>
Q15	rHitung (<i>Pearson Correlation</i>)	.588**
	Signifikansi Sig. (<i>2-tailed</i>)	.001
	n	30
	Hasil	<i>Valid</i>
Q16	rHitung (<i>Pearson Correlation</i>)	.472**
	Signifikansi Sig. (<i>2-tailed</i>)	.008
	n	30
	Hasil	<i>Valid</i>
Q17	rHitung (<i>Pearson Correlation</i>)	.428*
	Signifikansi Sig. (<i>2-tailed</i>)	.018
	n	30
	Hasil	<i>Valid</i>
Q18	rHitung (<i>Pearson Correlation</i>)	.592**
	Signifikansi Sig. (<i>2-tailed</i>)	.001
	n	30
	Hasil	<i>Valid</i>
Q19	rHitung (<i>Pearson Correlation</i>)	.568**
	Signifikansi Sig. (<i>2-tailed</i>)	.001
	n	30
	Hasil	<i>Valid</i>
Q20	rHitung (<i>Pearson Correlation</i>)	.609**
	Signifikansi Sig. (<i>2-tailed</i>)	.000
	n	30
	Hasil	<i>Valid</i>
Q21	rHitung (<i>Pearson Correlation</i>)	.464**
	Signifikansi Sig. (<i>2-tailed</i>)	.010
	n	30
	Hasil	<i>Valid</i>

Sumber: Hasil Data SPSS Peneliti, 2020.

TABEL 5
HASIL UJI VALIDITAS (LANJUTAN)

<i>Number of Items</i>		Total Skor
Q22	rHitung (<i>Pearson Correlation</i>)	.748**
	Signifikansi Sig. (<i>2-tailed</i>)	.000
	n	30
	Hasil	<i>Valid</i>
Q23	rHitung (<i>Pearson Correlation</i>)	.669**
	Signifikansi Sig. (<i>2-tailed</i>)	.000
	n	30
	Hasil	<i>Valid</i>
**. <i>Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)</i>		

Sumber: Hasil Data SPSS Peneliti, 2020

b. Uji Reliabilitas

Joppe dalam Silalahi (2015:462) mendefinisikan bahwa reliabilitas merupakan sejauh mana hasilnya konsisten dari waktu ke waktu dan mempunyai representasi yang akurat dari keseluruhan populasi yang diteliti dan jika hasil penelitian dapat direproduksi di bawah metodologi yang sama, maka instrumen penelitian dianggap *reliable*. Peneliti menggunakan aplikasi SPSS Statistik versi 23 untuk menguji reliabilitas penelitian ini dan juga mengandalkan teknik &URQEDFKVOSKIDam menguji kereliabilisan penelitian yang dilakukan ini dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] - \left[\frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

Keterangan:

$$r_{11} = \text{Reliabilitas Instrumen}$$

$$k = \text{Jumlah Pertanyaan}$$

$$\sum \sigma_b^2 = \text{Jumlah Varian Skor Setiap Pertanyaan}$$

$$\sigma_1^2 = \text{Varian Total}$$

Instrumen yang dinilai tentunya memiliki nilai koefisien *reliable* minimal untuk dapat diketahui apakah *instrument* tersebut *reliable* atau tidaknya. Nilai reliabilitas minimal yang diutarakan oleh Sugiyono (2014) adalah 0.60. Maka dari itu dapat diketahui bahwa jika nilai Alpha instrumennya $\geq 0,60$ dapat dinyatakan hasilnya *reliable*, jika nilai justru sebaliknya yaitu $< 0,60$ maka dapat dikatakan *not reliable*.

TABEL 6
HASIL UJI RELIABILITAS

<i>Case Processing Summary</i>			
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Total	30	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			
Cronbach's Alpha		N of Items	
.906		23	

Sumber: Hasil Data SPSS Peneliti, 2020

Berdasarkan hasil dari data olahan pra survey diatas terhadap 30 sampel (responden), nilai α yang diperoleh yaitu sebesar 0,906. Hal ini menunjukkan bahwa nilai yang diperoleh > 0.60 , maka dari itu kuesioner peneliti dapat dinyatakan *reliable*.

E. Matriks Operasional Variabel

Barata (2003) menyebutkan bahwa pelayanan prima sebagai konsep dasar pelayanan terbaik dapat dikembangkan dengan menyelaraskan faktor-faktor faktor seperti *attitude* (sikap), *attention* (perhatian), *action* (tindakan) dan *ability* (kemampuan) serta *accountability* (tanggung jawab) yang mana dapat diuraikan berdasarkan dimensi dan juga indikatornya seperti dibawah ini:

TABEL 7
MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL (MOV)

Variabel	Sub Variabel	Dimensi	Indikator	Instrumen	Sumber
Pelayanan Prima (Atep A. Barata, 2003)	<i>Attitude</i> (Sikap)	Sikap	Memiliki (<i>sense of belonging</i>) terhadap perusahaan	Kuesioner	Pengguna Jasa Pasteur Trans di <i>Pool</i> "Pasteur 77"
			Rasa kebanggaan terhadap pekerjaannya		
			Menjaga nama baik perusahaan		
		Berpenampilan Serasi	Berhias dengan baik		
			Berkepribadian baik		
		Berpikir Positif	Tidak berburuk sangka kepada calon pembeli		
			Tidak memanfaatkan ketidaktahuan calon pembeli untuk keuntungan		
		Pelayanan Dengan Sikap Menghargai	Bersikap santun dan ramah		
		<i>Attention</i> (Perhatian)	Mendengarkan dan Memahami Kebutuhan		

TABEL 7
MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL (MOV)
(LANJUTAN)

Variabel	Sub Variabel	Dimensi	Indikator	Instrumen	Sumber
			Mengindari perdebatan dengan pengguna jasa	Kuesioner	Pengguna Jasa Pasteur Trans di Pool "Pasteur 77"
			Mendengarkan dengan sabar		
		Mencurahkan Perhatian Penuh Kepada Pelanggan	Memposisikan dirinya sebagai pendengar yang baik		
			Mampu sebagai penampung keluhan pengguna jasa		
			Mampu sebagai wakil perusahaan dalam memberikan jawaban		
			Mampu sebagai fasilitator dalam mewujudkan kebutuhan pengguna jasa		
	<i>Action</i> (Tindakan)	Mencatat Pesanan	Mencatat pesanan yang disampaikan pengguna jasa	Kuesioner	
		Konfirmasi Atas Pesanan	Mengkonfirmasi kembali terkait pesanan yang telah disampaikan		
		Mewujudkan Kebutuhan	Menyerahkan pesanan (tiket) kepada pengguna jasa		
		Ucapan Terima Kasih	Mengucapkan terima kasih (baik membeli jasa/tidak)		
	<i>Ability</i> (Kemampuan)	Komunikasi Efektif	Menyampaikan informasi yang mudah dipahami	Kuesioner	
		Mengembangkan Motivasi	Membangun suasana harmonis (menghindari terjadinya suasana terlalu formal dan kaku)		

TABEL 7
MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL (MOV)
(LANJUTAN)

Variabel	Sub Variabel	Dimensi	Indikator	Instrumen	Sumber
	<i>Appereance</i> (Penampilan)	Penampilan Bersifat Fisik	Berpakaian rapi	Kuesioner	Pengguna Jasa Pasteur
	<i>Accountability</i> (Tanggung Jawab)	Sikap Keberpihakan Kepada Pelanggan	Petugas peduli terhadap kerugian atau kepuasan pengguna jasa	Kuesioner	Trans di <i>Pool</i> "Pasteur 77"

Sumber: Barata (2003), Rangkuti (2017)

F. Analisis Data

1. Metode Analisis Data

Metode yang digunakan peneliti dalam menganalisis data dalam penelitian ini yaitu analisis data secara deskriptif kuantitatif yang merupakan metode untuk menganalisis data hasil penelitian yang telah dikumpulkan dan tidak bermaksud untuk menggeneralisasi atau menyimpulkan secara keseluruhan (Sugiyono, 2009:147). Selain itu, peneliti juga menggunakan pengukuran skala likert dalam penilaian pada kuesioner nya, untuk penyajian data nya sendiri dalam bentuk grafis yaitu dengan Pie Chart, Bar Chart dan Tabel Frekuensi. Data tersebut berbentuk mulai dari seperti kue yang mana dalam sebuah lingkaran terbagi menjadi beberapa bagian, anak tangga dan juga tabel distribusi frekuensi berdasarkan hasil data olahan yang diperoleh peneliti.

2. Alat Analisis Data

Alat yang digunakan oleh peneliti dalam menganalisis data dalam penelitian ini yaitu adalah aplikasi SPSS Statistik versi 23 dan *Microsoft Excel* 2013.

G. Jadwal Penelitian

TABEL 8
AGENDA PENELITIAN

Agenda Penelitian	Periode Tahun 2020						
	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AUG
Pengajuan Awal Penelitian (TOR)							
Penyusunan Penelitian Bab I s.d III							
Seminar Usulan Penelitian (UP)							
Mencari Data Secara Daring							
Penyusunan Bab IV s.d V							
Sidang							

Sumber: ADAK (2020)