

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel

Dalam pengertiannya yaitu variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sugiyono (2012:38).

Pada dasarnya dalam sebuah variabel dalam penelitian tersebut merupakan salah satu yang dapat berubah, atau sebuah unsur yang dapat berubah. Selain dari variabel, tidak kalah pentingnya adalah definisi operasional merupakan penentuan *construct* sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Sedangkan instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel dependen (variabel terikat) dan variabel independen (variabel bebas).

Variabel independen atau variabel bebas menurut Sugiyono (2012:39) adalah jenis variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen, dan disimbolkan dengan huruf x. Sedangkan variabel dependen atau variabel terikat adalah “tipe variabel yang dijelaskan / dipengaruhi oleh variabel independen”. Biasanya variabel dependen disimbolkan dengan huruf y.

Berikut mengenai pengertian dan indikator dalam sebuah penelitian sebagai berikut :

Tabel 3.1

Indikator Penelitian

No	Variabel	Definisi	Indikator
1	Citra Merek (<i>Brand Image</i>) Kotler (2009)	Citra merek merupakan sebuah nama, simbol, tanda atau rancangan, serta kombinasi dari unsur – unsur tersebut yang di maksudkan untuk mengidentifikasi barang atau jasa dari seorang penjual atau sekelompok penjual dan membedakannya dari barang atau jasa dengan para pesaingnya	Lambang / Logo mudah di ingat Merek mudah di kenali Merek yang terpercaya
2	Kualitas Pelayanan Zeithaml, et, al ; (2009)	Dalam pengertiannya merupakan kualitas pelayanan dapat di ukur melalui lima dimensi yaitu <i>reability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles.</i>	<i>Reability</i> <i>Responsiveness</i> <i>Assurance</i> <i>Empaty</i> <i>Tangibles</i>
3	Fasilitas. Kotler (2010)	Dalam pengertiannya fasilitas merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang di sediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen	Interior Tata Cahaya Perlengkapan Kelayakan
4	Kepuasan konsumen Zeithaml and Bitner (2003 : 87) Dalam Ujang Suwarman dkk. 2013.	Pada tingkat kepuasan konsumen memiliki beberapa faktor yang dapat mempengaruhi dari kepuasan pelanggan dalam penggunaan produk atau jasa yaitu fitur produk dan jasa, emosi pelanggan, atribusi keberhasilan dan kegagalan jasa, equity fairness serta pelanggan lain	Fitur Produk dan jasa Atribusi Keberhasilan dan Kegagalan jasa. Equity & Fairness. Pelanggan Lain

Sumber : Kotler (2009), Zeithaml, et, al ; (2009), Kotler (2010), Zeithaml and Bitner (2003 : 87) Dalam Ujang Suwarman dkk. 2013.

3.2. Jenis dan Sumber Data.

3.2.1. Jenis Data.

Berdasarkan jenis data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah suatu jenis data subyek, yaitu jenis data yang bersifat opini, sikap atau karakteristik responden dan selanjutnya adalah mengenai data subyek yang dapat di klasifikasikan berdasarkan pada tanggapan atau respon dari responden atas dasar pertanyaan tertulis (Quesioner) yang diajukan kepada peneliti.

3.2.2. Sumber Data

a. Data Primer.

Data primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tanpa melalui perantara). Data primer dikumpulkan peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian.

Berdasarkan metode yang di gunakan untuk mengumpulkan data primer adalah dengan menggunakan cara metode survei dan metode observasi, data primer yang akan di dapatkan dalam penelitian ini adalah :

- a. Hasil wawancara Manajer dari P.O New Shantika Jepara.
- b. Hasil kuisisioner.
- c. Data sekunder.

Data sekunder adalah sumber data penelitian yang di peroleh secara tidak langsung atau melalui media perantara (di peroleh dan di catat oleh

pihak lain). Pada umumnya data sekunder berupa bukti, catatan laporan, yang tersusun di dalam sebuah arsip.

Berikut mengenai data sekunder pada penelitian ini adalah data yang di peroleh dari :

- a. Dinas perhubungan kabupaten Jepara.
- b. Badan pusat statistik provinsi Jawa Tengah
- c. internet/ web.

3.3. Populasi, Jumlah sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.

3.3.1. Populasi.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian di tarik kesimpulannya. (Sugiyono, 2012 : 80).

Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda – benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah (kuantitas), yang ada pada obyek / subyek yang di pelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik / sifat yang di miliki oleh subyek atau obyek itu.

Dengan demikian maka jumlah populasi dalam penelitian ini tidak dapat di ketahui maka dapat di tarik kesimpulan bahwa jumlah populasi yang di gunakan adalah penumpang Bus P.O New Shantika, Jepara.

3.3.2. Jumlah Sampel.

Sampel merupakan 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.

Karena populasi dalam penelitian ini tidak dapat dihitung, maka diambil beberapa sampel untuk mewakili populasi tersebut. Oleh sebab itu penulis menggunakan teknik pengambilan sampel yang dirumuskan oleh (Asra & Prasetyo, 2015) . yaitu sebagai berikut :

$$n_{\text{maks}} = \frac{Z_{\alpha/2}^2}{4E^2}$$

Keterangan :

n : jumlah sampel

Z : 1,96 dengan tingkat kepercayaan tertentu (90%)

Moe : *Margin of error* (10 %)

Maka jumlah sampel minimal yang dapat diambil sebesar :

$$n = 1,96^2 / 4 (0,1)^2$$

$$n = 96,04 \text{ atau dibulatkan menjadi } 97$$

maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 97 orang.

3.3.4. Teknik Pengambilan Sampel.

Teknik pengambilan sampel yang di gunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik *Accidental Sampling*. Berdasarkan pendapat Sugiyono, (2007, p, 67) *Accidental Sampling* merupakan teknik penentuan berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti dapat di gunakan sebagai sampel, bila di pandang orang yang di temui itu cocok sebagai sumber data. Oleh karena itu tidak semua populasi memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi responden hanya orang yang secara kebetulan di temui peneliti ketika menyebarkan kuisioner yang menjadi responden.

3.4. Metode Pengumpulan Data.

3.4.1. Interview (Wawancara).

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dalam metode survei yang menggunakan pertanyaan lisan kepada subyek penelitian wawancara di lakukan kepada manajer P.O New Shantika Jepara.

3,4,2. Kuisioner (Angket).

Kuisioner merupakan teknik pengumpulan data yang di lakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawabnya.

3.4.3. Pengamatan.

Pengamatan merupakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan cara melakukan pengamatan secara langsung kepada objek yang di teliti.

3.4.4. Dokumentasi.

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu.. dokumen bisa berbentuk gambar, tulisan, dan karya – karya monumental dari seseorang.

3.5. Metode Pengolahan Data.

Di dalam pengolahan data di sebuah penelitian, yang di laksanakan oleh penulis yakni dengan langkah – langkah sebagai berikut diantaranya adalah :

3.5.1. *Editing*.

Editing adalah sebuah proses yang bertujuan agar data yang di kumpulkan dapat memberikan kejelasan, mudah di baca, konsisten, dan lengkap. Pemeriksaan dan meneliti kembali data yang telah terkumpul adalah langkah pertama dalam pengolahan data. langkah tersebut di lakukan untuk mengetahui apakah data yang telah terkumpul baik sehingga segera dapat di persiapkan untuk tahap analisis berikutnya.

Editing pada umumnya di lakukan terhadap jawaban yang telah ada di dalam kuisisioner, terutama kuisisioner terstruktur, beberapa hal yang perlu

di perhatikan pada tahap editing adalah lengkapnya pengisian jawaban, kejelasan tulisan, kejelasan makna jawaban, konsistensi keajekan atau kesesuaian antar jawaban, relevansi jawaban dan keseragaman kesatuan jawaban.

Pada dasarnya data lapangan yang ada dalam kuisioner perlu diedit, tujuan dari di lakukannya editing dalam penelitian ini adalah :

- a. Melihat lengkap tidaknya pengisian kuisioner.
- b. Melihat logis tidaknya jawaban.
- c. Melihat konsistensi antar pertanyaan.

3.5.2. Coding (Pengkodean)

Yaitu proses identifikasi dan klasifikasi data penelitian ke dalam skor numerik atau karakter simbol. Tujuan pemberian kode adalah untuk mengurangi variasi jawaban responden menjadi beberapa kategori umum sehingga dapat diberi skor numerik atau simbol. Proses pemberian kode akan memudahkan dan meningkatkan efisiensi proses data entry ke dalam komputer.

.5.3. Pemberian Skor atau Nilai.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan skala likert dalam menentukan skor. Kriteria penilaian ini digolongkan dalam lima tingkatan dengan penilaian sebagai berikut :

- a. Jawaban SS diberi skor 5
- b. Jawaban S diberi skor 4
- c. Jawaban B diberi skor 3
- d. Jawaban TS diberi skor 2
- e. Jawaban STS diberi skor 1

3.5.4. Tabulasi.

Tabulasi adalah pembuatan tabel – tabel yang berisi data yang telah diberi kode sesuai dengan analisis yang dibutuhkan. Dalam melakukan tabulasi diperlukan ketelitian agar tidak terjadi kesalahan.

Tabel hasil tabulasi dapat berbentuk :

- a. Tabel pemindahan, yaitu tabel tempat memindahkan kode – kode dari kuisioner atau pencatatan pengamatan. Tabel ini berfungsi sebagai arsip.
- b. Tabel biasa, adalah tabel yang telah disusun berdasar sifat responden tertentu dan tujuan tertentu.
- c. Tabel analisis, adalah tabel yang memuat suatu jenis informasi yang telah dianalisa.

3.6. Teknik Analisis Data.

3.6.1. Uji Validitas.

Menurut Sekaran (2006 : 248) dalam Sarjono & Julianita (2016, p 35), Validitas adalah bertujuan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu item pernyataan.

3.6.2. Uji Realibilitas.

Sedangkan (Ghozali, 2013, p.45). Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuisisioner yang merupakan indikator dari variabel. Kuisisioner dikatakan reliabel jika jawaban responden terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

3.6.3. Uji Asumsi Klasik

3.6.3.1. Uji Normalitas.

Menurut Ghozali (2011 : 160) ” Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi variabel dependen, variabel independen, atau keduanya distribusi normal atau tidak.”.

3.6.3.2. Uji Multikolinieritas.

Menurut Ghozali (2011 : 105) “ Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji model regresi di temukan adanya korelasi antar variabel independen/bebas “.

3.6.3.3. Uji Heteroskedastisitas.

Menurut Ghozali (2011 : 139) “ Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari suatu residual pengamatan ke pengamatan yang lain “.

3.6.4. Analisis Koefisien Determinasi (R^2).

Menurut Ghozali (2011 : 97) Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa besar atau seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel – variabel dependen. Jika nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel – variabel independen dalam menjelaskan variabel – variabel dependen amat terbatas dan jika mendekati satu berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi yang di butuhkan untuk memprediksi variabel – variabel dependen.

3.6.5. Analisis Regresi Linear Berganda.

Analisis regresi linear berganda di gunakan untuk mengukur pengaruh antara lebih dari satu variabel prediktor (variabel bebas) terhadap variabel terikat. Menurut Sugiyono (2014 : 263) persamaan regresi dalam penelitian ini adalah :

$$Y = a + b_1.X_1 + b_2.X_2 + b_3.X_3 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Konsumen

A = Konstan

X1 = Citra Merek (*Brand Image*)

X2 = Kualitas Pelayanan

X3 = Fasilitas

e = error

b = Koefisien Regresi

3.6.6. Uji F

Uji F bertujuan untuk mengetahui apakah semua variabel independen yang dimaksudkan memiliki pengaruh secara bersama – sama terhadap variabel dependen. Dengan kriteria pengujian :

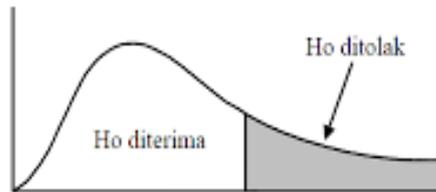
a. Menggunakan nilai probabilitas signifikansi :

1. Jika tingkat signifikansi lebih besar dari 0,1 maka dapat disimpulkan bahwa H0 diterima, sebaliknya Ha ditolak.
2. Jika tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,1 maka dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak, sebaliknya Ha diterima.

b. Menggunakan F hitung dengan tabel

Untuk mencari F hitung dalam penelitian ini menggunakan nilai F hasil uji ANOVA atau F test dari hasil perhitungan dengan menggunakan bantuan SPSS.

1. Jika F hitung > F tabel maka H0 ditolak, sebaliknya Ha diterima.
2. Jika F hitung < F tabel maka H0 diterima, sebaliknya Ha ditolak.



Gambar 3.6.6

Uji F

3.6.7. Uji t

Secara pengertiannya Uji t menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel dependen secara individual dalam menerangkan variabel dependen (Ghozali, 2011 : 98). Dalam pengujian statistik t maka dalam penelitian tersebut memiliki kriteria pengujian sebagai berikut :

$H_0 : X_1 = 0$, yaitu variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

$H_a : X_1 > 0$, yaitu variabel independen berpengaruh positif terhadap variabel dependen.

H_0 diterima apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ pada $\alpha = 0,1$ dan H_a ditolak apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada $\alpha = 0,1$.

Gambar 3.6.7.
Uji
Satu Arah

