

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode kuantitatif. Metode kuantitatif adalah : “Metode kuantitatif dapat didefinisikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan.” (Sugiyono, 2015).

#### **3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel**

##### **3.2.1 Variabel Penelitian**

Menurut Sugiyono (2015), Variabel penelitian merupakan suatu atribut, sifat atau nilai dari orang, obyek dan atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian di tarik kesimpulannya. Variabel pada penelitian ini terdapat dua variabel yaitu variabel independen dan variabel dependen sebagai berikut :

a. **Variabel Bebas (X)**

Variabel bebas atau variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat/dependen (Sugiyono, 2015). Pada penelitian ini yang menjadi variabel bebas meliputi :

1) **Kualitas layanan ( $X_1$ )**

2) Fasilitas ( $X_2$ )

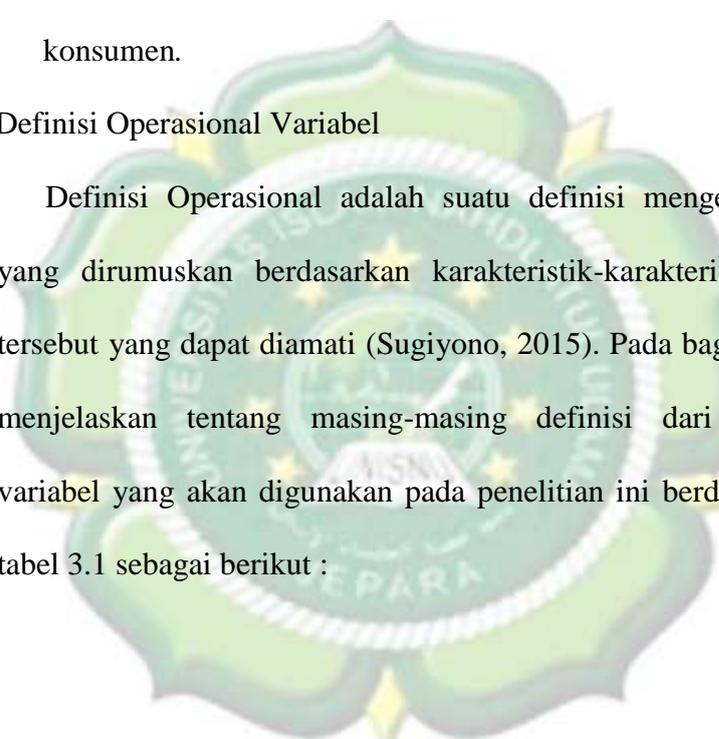
3) Kepercayaan ( $X_3$ ).

b. Variabel Terikat (Y)

Variabel terikat atau variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas atau variabel independen (Sugiyono, 2015). Pada penelitian ini yang menjadi variabel terikat yaitu Kepuasan konsumen.

3.2.2 Definisi Operasional Variabel

Definisi Operasional adalah suatu definisi mengenai variabel yang dirumuskan berdasarkan karakteristik-karakteristik variabel tersebut yang dapat diamati (Sugiyono, 2015). Pada bagian ini, akan menjelaskan tentang masing-masing definisi dari operasional variabel yang akan digunakan pada penelitian ini berdasarkan pada tabel 3.1 sebagai berikut :



**Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel**

Variabel	Definisi Operasional	Indikator
Kualitas layanan (X1)	Ukuran kepuasan jasa yang menentukan keberhasilan perusahaan yang berorientasi profit. Pelayanan berkaitan dengan tingkat kepuasan penumpang, sehingga pelanggan jasa travel akan menjadi setia, meskipun jasa lain yang sejenis begitu banyak dan mudah diperoleh	1. Tangibles (berwujud) 2. Reliability (kehandalan) 3. Responsiveness (daya tanggap) 4. Assurance (jaminan) 5. Empathy (empati) (Parasuraman 2010)
Fasilitas (X2)	Segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang disediakan oleh perusahaan jasa transportasi travel untuk mendukung kenyamanan penumpang	1. Kebersihan atau kenyamanan ruang tunggu penumpang 2. Tersedianya fasilitas kamar mandi/WC 3. Tersedianya perlengkapan minibus yang memadai 4. Tersedianya tempat beribadah (mushola) yang nyaman (Kotler 2008)
Kepercayaan (X3)	Hubungan yang menimbulkan rasa percaya antara penumpang dengan perusahaan jasa travel	1. Benevolence (Kebaikan hati) 2. Ability (Kemampuan) 3. Integrity (integritas) 4. Competence (kompetensi) (Kotler dan Keller 2016)
Kepuasan konsumen (Y)	Perasaan senang atau kecewa penumpang terhadap ekspektasi atau realita setelah menggunakan jasa travel	1. Terpenuhinya harapan pelanggan setelah menggunakan jasa 2. Perasaan senang akan produk dan pelayanannya 3. Selalu membeli produk 4. Akan merekomendasikan kepada orang lain (Kotler 2008)

Sumber : Beberapa jurnal yang akan dikembangkan ke penelitian

### **3.3 Data dan Sumber Data**

#### **3.3.1 Data Primer**

Data primer adalah data yang dikumpulkan oleh peneliti secara langsung ( dari tangan pertama ) di lapangan sebagai obyek penulisan. Sumber data primer diperoleh secara langsung melalui kuesioner atau daftar pertanyaan kepada konsumen yang menggunakan Kencana Travel di Jepara.

#### **3.3.2 Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang diperoleh serta dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang sudah ada. Sumber data yang menjadi data sekunder diperoleh dari Kencana Travel yakni mengenai data-data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

### **3.4 Populasi, Teknik Pengambilan Sampel dan Jumlah Sampel**

#### **3.4.1 Populasi**

Menurut Sugiyono (2015), populasi adalah wilayah generalisasi terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah orang yang pernah menggunakan transportasi jasa Kencana Travel, yang jumlahnya tidak diketahui atau tak terhingga.

#### **3.4.2 Jumlah sampel**

Menurut Sugiyono (2015), sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Menentukan sampel

yang populasinya besar serta jumlahnya tidak diketahui, dapat menggunakan rumus menurut Rao Purba (2006) berikut rumusnya :

$$n = \frac{Z^2}{4(moe)^2}$$

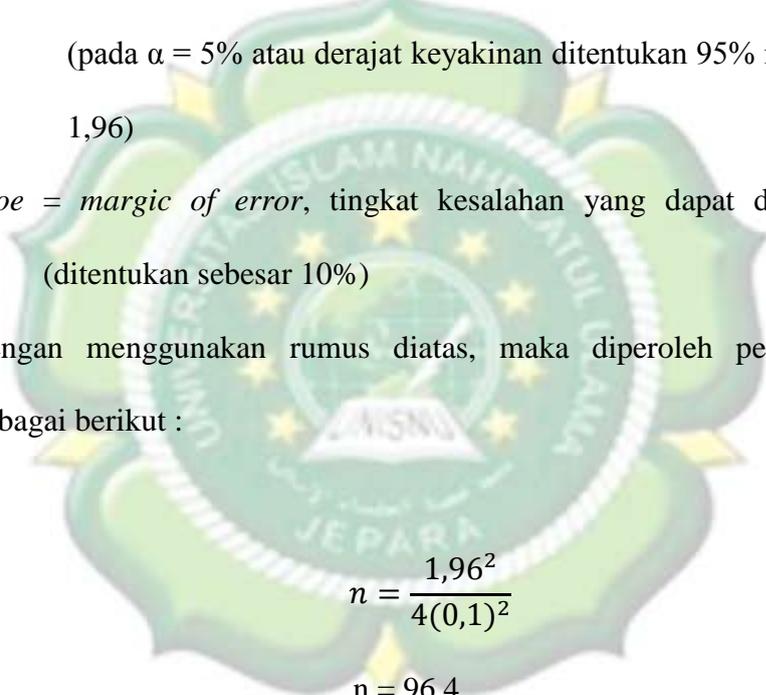
Keterangan :

n = ukuran sampel

Z = tingkat keyakinan sampel yang dibutuhkan dalam penelitian  
(pada  $\alpha = 5\%$  atau derajat keyakinan ditentukan 95% maka Z = 1,96)

moe = *margic of error*, tingkat kesalahan yang dapat ditoleransi  
(ditentukan sebesar 10%)

dengan menggunakan rumus diatas, maka diperoleh perhitungan sebagai berikut :


$$n = \frac{1,96^2}{4(0,1)^2}$$
$$n = 96,4$$

Berdasarkan dari hasil perhitungan tersebut maka dapat diketahui besar sampel yang diperlukan yaitu 96 responden.

#### 3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu *nonprobability sampling*, dimana elemen populasi yang telah dipilih atas dasar availabilitasnya (misalnya karena mereka memang

dengan sukarela atau dengan sendirinya mau menjadi responden) atau karena pertimbangan pribadi peneliti bahwa mereka dapat mewakili populasi. Metode pengambilan sampel akan digunakan pada penelitian ini yaitu *Accidental Sampling*.

Menurut sugiyono (2015), *Accidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu konsumen yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Jadi, konsumen atau pengguna jasa Travel Kencana yang sedang atau telah menggunakan jasa Travel Kencana yang menjadi objek penelitian. Sehingga tidak semua populasi memperoleh peluang yang sama untuk dijadikan sampel.

### **3.5 Metode Pengumpulan data**

Metode pengumpulan data adalah cara yang digunakan untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian Sugiyono (2015), metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah kuesioner, Kuisisioner menurut Sugiyono (2015) adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuisisioner ini disusun dengan menggunakan skala likert yang digunakan untuk mengukur suatu persepsi, sikap, dan pendapat orang atau sekelompok orang mengenai fenomena sosial. Skala likert 5 poin digunakan untuk jawab setiap pertanyaan dalam penelitian memiliki skor yang berbeda beda yaitu :

SS = sangat setuju skor 5

S = Setuju skor 4

KS = kurang setuju skor 3

TS = tidak setuju skor 2

STS = sangat tidak setuju skor 1

### 3.6 Metode Pengolahan Data

Menurut Sugiyono (2015), pengolahan data adalah suatu proses dalam memperoleh data atau angka ringkasan dengan menggunakan cara-cara atau rumus-rumus tertentu. Pengolahan data ini bertujuan untuk mengubah data mentah dari hasil pengukuran menjadi data yang lebih halus sehingga memberikan arah untuk pengkajian lebih lanjut. Metode pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan perhitungan komputasi program SPSS.

Menurut Sugiyono (2015), pengolahan data dilakukan dengan kegiatan awal, meliputi :

1. *Editing*. Pengecekan atau pengoreksian data yang telah terkumpul, tujuannya untuk menghilangkan kesalahan-kesalahan yang terdapat pada pencatatan dilapangan dan bersifat koreksi.
2. *Coding* (Pengkodean). Kegiatan memberikan kode pada setiap data yang terkumpul di setiap *instrument* penelitian. Kegiatan ini bertujuan untuk memudahkan dalam penganalisisan dan penafsiran data.

3. Pemberian skor atau nilai. Menggunakan skala *Likert* yang merupakan salah satu cara untuk menentukan skor. Kriteria penilaian ini digolongkan dalam lima tingkatan penilaian sebagai berikut :
  - a. Jawaban SS, diberi skor 5
  - b. Jawaban S, diberi skor 4
  - c. Jawaban KS, diberi skor 3
  - d. Jawaban TS, diberi skor 2
  - e. Jawaban STS, diberi skor 1
4. *Tabulating*. Pembuatan tabel-tabel yang berisi data yang telah diberi kode sesuai dengan analisis yang dibutuhkan. Dalam melakukan tabulasi diperlukan adanya ketelitian agar tidak terjadi kesalahan.

### **3.7 Metode Analisis Data**

Menurut Sugiyono (2014), metode analisis data adalah kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data yaitu dengan cara mengelompokkan data berdasarkan dari variabel jenis responden, yang menyajikan data setiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk dapat menjawab rumusan masalah serta perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

#### **3.7.1 Uji Kualitas Data**

##### **a. Uji Validitas**

Uji validitas adalah alat yang digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya sebuah kuesioner. Suatu kuesioner bisa dikatakan

valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner, pengukuran ini dilakukan dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$  untuk  $df = n-2$ , maka  $n$  merupakan jumlah sampel. Pengujian validitas menggunakan ketentuan jika signifikansi dari  $r_{hitung}$  atau  $r_{hasil} > r_{Tabel}$  maka item variabel dinyatakan valid. Nilai  $r_{hitung}$  dapat dilihat berdasarkan tampilan output *Item Total Sstatistic* yakni pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* (Ghozali, 2016).

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat yang digunakan untuk mengukur tingkat keberhasilan atau tidaknya sebuah kuesioner yang terdiri beberapa indikator dari suatu variabel. Maka suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel apabila jawaban terhadap pertanyaan tersebut adalah bersifat konsisten atau stabil dari waktu hingga ke waktu. Dalam pengujian reliabilitas hanya menggunakan pengukuran sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. Aplikasi SPSS untuk mengukur reabilitas menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha*. Maka suatu variabel dapat dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha*  $> 0,60$  (Ghozali, 2016).

3.7.2 Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel residual memiliki distribusi normal. Jika asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Model regresi yang baik adalah distribusi normal atau mendekati normal (Ghozali, 2016).

Pada penelitian ini menggunakan 2 cara yaitu untuk mengetahui apakah residual memiliki hasil normal atau tidak normal yakni dengan menggunakan analisis grafik dan uji statistik.

1. Analisis Grafik : Data distribusi normal bisa dilihat dari penyebaran data titik pada sumbu diagonal dari grafik atau dapat dengan melihat histogram dari residualnya. Dengan pengambilan keputusan :

a) Apabila data menyebar disekitar garis diagonal serta mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal. Maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

b) Apabila data yang menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

2. Analisis Statistik : dilakukan dengan menggunakan uji *statistic Kolmogorov-Smirnov test*. Jika nilai signifikan yang dihasilkan

kurang dari 0,05 maka data tersebut tidak berdistribusi normal, dan jika nilai signifikan lebih dari 0,05 maka data berdistribusi normal (Ghozali, 2016).



b. Uji Multikolinieritas

Uji *multikolinieritas* mempunyai tujuan sebagai bentuk pengujian apakah model regresi ditemukan atau tidaknya korelasi antara variabel bebas (independen). Pada model regresi yang dapat dikatakan baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Uji *multikolinieritas* dapat dilakukan dengan melihat nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Faktor* (VIF). Jika  $VIF < \text{kurang dari } 0,10$  dan *tolerance*  $> \text{lebih dari } 0,10$  maka dikatakan model regresi bebas multikolinieritas (Ghozali, 2016).

c. Uji Heterokedastisitas

Uji *heterokedastisitas* memiliki tujuan untuk menguji apakah didalam model regresi terjadi ketidaksamaan antara *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain (Ghozali, 2017). Jika *variance* dari satu pengamatan ke pengamatan yang lainnya bersifat tetap, maka disebut *Homoskedastisitas* dan jika berbeda maka disebut dengan *Heteroskedastisitas*. Maka gambaran mengenai model regresi yang baik adalah yang *Homoskedastisitas* atau tidak terjadi *Heteroskedastisitas*. Dalam penelitian ini digunakan 2 cara agar dapat mendeteksi bahwa ada atau tidaknya *Heteroskedastisitas* yakni :

1. Analisis Grafik : Dengan melihat Grafik Plot antara nilai prediksi variabel terikat yakni *ZPRED* dengan residualnya *SRESID*. Jadi cara mendeteksi ada atau tidaknya

*Heteroskedastitas* dapat dilakukan dengan cara melihat ada tidaknya pola tertentu berdasarkan pada grafik scatterplot yakni antara *ZPRED* dan *SRESID* dimana bahwa sumbu Y adalah Y yang sudah diprediksi, dan sumbu X adalah residual (Y diprediksi Y sesungguhnya) yang telah di Studentized dengan dasar analisis jika sudah tidak ada pola yang jelas, serta pada titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi *Heteroskedastitas* (Ghozali, 2016).

### 3.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis Regresi Linier Berganda digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh antara dua atau lebih variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) (Ghozali, 2016).

Analisis regresi berganda adalah suatu prosedur statistik dalam menganalisis pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat, sehingga dapat disusun dalam fungsi atau persamaan sebagai berikut :

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

Dimana :

Y = Kepuasan konsumen

a = Konstanta

$b_1, b_2, b_3$  = Koefisien Regresi

$X_1$  = Kualitas layanan

$X_2$  = Fasilitas

$X_3$  = Kepercayaan

$e$  = Standar Error

#### 3.7.4 Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) adalah seberapa jauh kemampuan untuk mengukur secara terpisah dampak variabel bebas terhadap variabel terikat. Dengan koefisien determinasi dapat diperoleh hasil nilai ukuran besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Kriteria pengujian determinasi berganda adalah :

- a. Bila  $R^2$  mendekati 1 atau lebih dari 1, maka semakin kuat pula kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat dengan kata lain bahwa model yang digunakan adalah mendekati kebenaran.
- b. Bila  $R^2$  mendekati 0 (semakin kecil dari  $R^2$ ), maka semakin lemah pula kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat, dengan kata lain model yang digunakan kurang tepat.

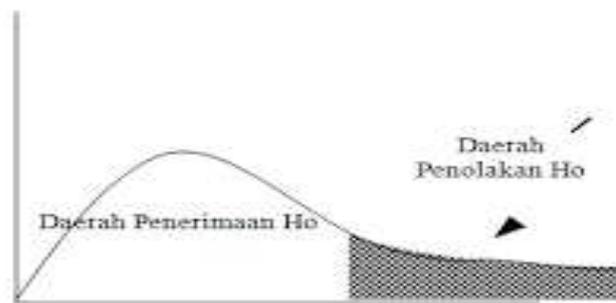
#### 3.7.5 Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk menunjukkan apakah semua variabel bebas yang telah dimasukkan kedalam model penelitian memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat.

Uji F dilakukan dengan membandingkan  $F_{\text{statistik}}$  dengan  $F_{\text{tabel}}$  pada tingkat signifikansi 0,05 dengan nilai  $df_1$  (k-1) dan nilai  $df_2$  (n-1). Bila nilai  $F_{\text{statistik}}$  lebih dari  $F_{\text{tabel}}$  maka  $H_a$  diterima. Jika nilai  $F_{\text{statistik}}$  kurang dari  $F_{\text{tabel}}$  maka  $H_0$  ditolak. Dan jika  $\text{Sig} < 0,05$  maka  $H_a$

diterima (Ghozali, 2016). Dalam uji F digunakan pada grafik yang ditunjukkan pada gambar 3.1 dibawah ini :

**Gambar 3.1 Uji F**



### 3.7.6 Uji Signifikan Parsial (Uji t)

Pengujian ini dilakukan untuk membuktikan apakah variabel bebas secara individual berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Uji ini dilakukan yakni dengan membandingkan  $t_{\text{statistik}}$  dengan  $t_{\text{tabel}}$  yang menunjukkan tingkat signifikan 0,05 dan pada nilai  $df$  ( $n-k$ ) (Ghozali, 2016). Berikut kriteria dalam penerimaan  $H_a$  yaitu :

- a. Bila nilai pada  $t_{\text{statistik}}$  lebih dari  $> t_{\text{tabel}}$  maka  $H_a$  diterima, bila nilai  $t_{\text{statistik}}$  nilainya kurang dari  $< t_{\text{tabel}}$  maka  $H_a$  ditolak.
- b. Jika probabilitas Sig lebih dari  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima  $H_a$  ditolak, namun jika Sig kurang dari  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima.

Dalam uji t digunakannya grafik yang ditunjukkan pada gambar sebagai berikut :

**Gambar 3.2 Uji t**

