

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Desain pada penelitian yakni urutan rangkaian pada prosedur dan juga metode yang digunakan sebagai analisis dan menghimpun data dengan tujuan sebagai penentuan variabel yang nantinya digunakan sebagai topik pada penelitian. Penelitian menggunakan jenis penelitian *Explanatory*. Menurut teori dari Sugiyono (2019), *explanatory research* yaitu sebuah metode dari penelitian akan digunakan guna mengartikan kedudukan dari variabel yang akan dilakukan penelitian juga apa pengaruh yang mungkin akan terjadi dari variabel satu dengan variabel lain.

Penggunaan metode penelitian ini mengacu atas pendekatan kuantitatif yang berdasarkan pada filsafat positivisme, yang digunakan atas sebuah metode ilmiah atau *scientific* dikarenakan sudah memenuhi sebuah kaidah ilmiah seperti konkret (berwujud) atau empiris (pengalaman), secara faktual, rasional, ternilai, dan logis (Sugiyono, 2019). Data penelitian akan memakai data primer dan sumber data akan didapat secara langsung melalui *kuesioner google form* serta informasi yang akan digunakan melalui sumber lain seperti jurnal ilmiah, buku, dan *website*. Data dalam penelitian akan diolah datanya melalui aplikasi SPSS versi 26.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Dikarenakan peneliti ingin mengetahui pengaruh penelitian ditempat lainnya, peneliti bermaksud untuk melaksanakan penelitian yang akan dilakukan di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta dengan waktu penelitian:

Tabel 3. 1 Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Tahun 2024						
		2	3	4	5	6	7	8
1.	Pengajuan Judul Proposal							
2.	Penyusunan Proposal bab 1, 2, dan 3							

No	Kegiatan	Tahun 2024						
		2	3	4	5	6	7	8
3.	Seminar Proposal							
4.	Pengumpulan Data							
5.	Analisis Data							
6.	Penyusunan Laporan Lanjutan bab 4 dan 5							
7.	Sidang Skripsi							

Sumber : Diolah Peneliti (2024)

C. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Definisi operasional mencantumkan seluruh nilai dan elemen yang berasal dari seluruh objek atau aktivitas yang berbeda. Peneliti kemudian dapat memilih mana yang akan dipelajari dan menarik sebuah kesimpulan. Definisi operasional variabel dilihat pada tabel 3.2:

Tabel 3. 2 Operasional Variabel Penelitian

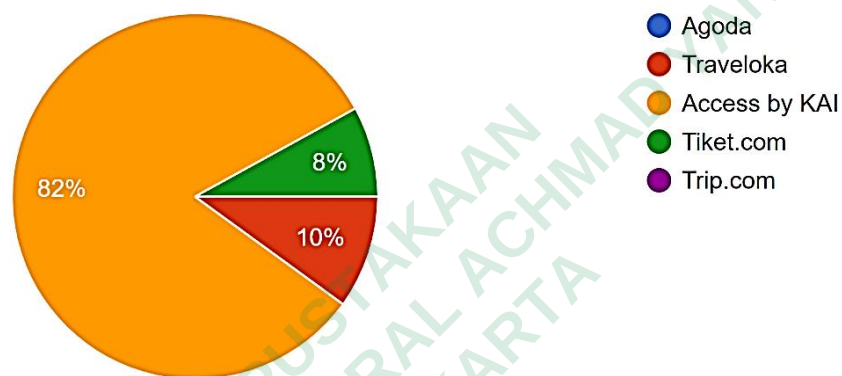
No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
1.	Kualitas Pelayanan (X1)	Kegiatan yang bertujuan untuk memuaskan konsumen yang diukur mampu atau tidak dalam memenuhi kebutuhan konsumen	1. Bukti Fisik 2. Keandalan 3. Ketanggapan 4. Jaminan dan Kepastian 5. Perhatian yang Tulus (Kotler & Armstrong, 2019)	Likert
2.	Promosi (X2)	Sebagai tempat penyebaran informasi,	1. Periklanan 2. Promosi Penjualan	Likert

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
		mempengaruhi, meyakinkan, dan menargetkan pasar sasaran tertentu.	3. Hubungan Masyarakat 4. Penjualan Pribadi (Kotler & Keller, 2016)	
3.	Kemudahan Penggunaan (X3)	Suatu keyakinan dari seseorang bahwa pada sistem teknologi informasi yang akan dimanfaatkan tidak akan membebani atau tidak memerlukan upaya lebih saat memanfaatkannya.	1. Dapat Dikontrol 2. Fleksibel 3. Jelas dan dapat dipahami 4. Mudah Digunakan 5. Mudah untuk dipelajari (Davis, 2019)	Likert
4.	Kepuasan Konsumen (Y)	Suatu penilaian dari konsumen dengan cara mencocokkan antara kondisi yang terjadi sekarang dengan kondisi yang telah diekspektasikan oleh konsumen.	1. Kesiediaan untuk Merekomendasikan 2. Kesesuaian dengan Harapan 3. Minat untuk Menggunakan Kembali (Tjiptono, 2019)	Likert

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi mewujudkan dari seluruh objek maupun subjek akan ditinjau dari ciri-ciri khusus yang nantinya akan diamati dan diambil suatu keputusan. Penelitian ini memiliki populasi yakni seluruh masyarakat yang berdomisili di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta dengan jumlah pastinya tidak diketahui.



Gambar 3. 1 Persentase Pra Survei Masyarakat Yogyakarta

Sumber : Diolah Peneliti (2024)

Di Daerah Istimewa Yogyakarta, 50 orang yang menggunakan aplikasi online guna membeli tiket kereta api berpartisipasi dalam survei pra-penelitian untuk mengetahui aplikasi mana yang paling umum digunakan untuk membeli tiket kereta api. Gambar 3.1 menunjukkan bahwa 82% responden menggunakan aplikasi *Access by KAI*, 10% menggunakan Traveloka, dan 8% menggunakan Tiket.com untuk membeli tiket kereta api secara online melalui aplikasi. Berdasarkan temuan penelitian ini, aplikasi *Access by KAI* banyak dimanfaatkan oleh masyarakat Yogyakarta yang melakukan pembelian tiket kereta api secara online dibandingkan menggunakan aplikasi lain.

2. Sampel

Sampel dijelaskan sebagai bagian besaran jumlah serta karakteristik yang dimiliki oleh sebuah populasi, sampel akan diambil harus benar-benar

mewakili penelitian ini (Sugiyono, 2019). Mendapatkan sebuah sampel yang baik, diperlukannya adanya sebuah metode pengambilan sampel yang sesuai. Untuk itu dalam pengambilan sampel dapat memakai teknik *Non Probability Sampling* dengan teknik *Purposive Sampling* dalam penelitian ini.

Non probability sampling merupakan sebuah teknik dalam pengambilan sampel dimana tidak akan memberikan kesempatan sama bagi tiap respondennya didalam suatu populasi untuk dapat dipilih sebagai anggota dari sampel, dikarenakan pemilihan tersebut sesuai kriteria yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2019). Sinambela & Sinambela (2022) menjelaskan bahwa sampel dapat diambil menggunakan sebuah teknik *purposive* dimana mengharuskan responden nya memiliki kesesuaian kriteria yang ditetapkan oleh peneliti. Kriteria sampel yang ditetapkan pada penelitian ini yaitu:

- a) Domisili di Daerah Istimewa Yogyakarta.
- b) Berusia minimal 17 tahun.
- c) Pernah melakukan pembelian tiket kereta api secara *online* menggunakan aplikasi *Access by KAI*.
- d) Pernah melihat tampilan ikon promosi di dalam aplikasi *Access by KAI*.

Dikarenakan populasi belum diketahui pasti jumlahnya, sehingga sampel yang digunakan untuk penelitian akan diambil dengan memakai rumus (Hair et al., 2019), yang secara umum lebih baik menggunakan ukuran sampel minimal 150 responden.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data memakai data primer yang dikumpulkan secara *online* dengan memberikan *kuesioner* melalui *google form* berisikan item pernyataan yang ditujukan kepada pengguna layanan pembelian tiket kereta api secara *online* melalui aplikasi *Access by KAI* sesuai dengan kriteria sampel penelitian yang telah ditentukan. *Kuesioner* menjadi pilihan yang sesuai pada penelitian ini karena dirancang mudah dan cepat untuk diisi oleh responden yang tersebar luas di Daerah Istimewa Yogyakarta.

Pengukuran dilakukan secara kuantitatif dengan menggunakan *skala likert* pada pertanyaan-pertanyaan pada *kuesioner*. *Skala likert* merupakan alat ukur instrumen penelitian yang memiliki tingkat jawaban dari sangat setuju s/d tidak setuju, menggunakan lima pilihan jawaban dengan memberikan bobot paling tinggi dari skala yang digunakan untuk jawaban sangat setuju atau paling positif dan sebaliknya jawaban sangat tidak setuju untuk paling negatif digunakan untuk skala bobot paling rendah. Kegunaan dari *Skala likert* ini sebagai penafsir suatu persepsi dari suatu individu maupun dari kelompok dengan pendapat serta gambaran sikap dan pendapat yang dituliskan dalam berbentuk angka (Sugiyono, 2019).

Tabel 3. 3 Skala Likert

No	Keterangan	Bobot
1.	Sangat Setuju	5
2.	Setuju	4
3.	Netral	3
4.	Tidak Setuju	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Diolah Peneliti (2024)

F. Teknik Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Analisis ini memiliki tujuan guna pendeskripsian serta penggambaran data yang dikumpulkan sesuai keadaannya tanpa maksud untuk buat sebuah kesimpulan lain yang berlaku secara umum maupun secara generalisasi (Sugiyono, 2019). Analisis deskriptif memiliki fungsi sebagai teknik untuk melihat sebuah nilai dari kecenderungan pada data hasil dari penulisan dengan menjabarkan ataupun menguraikan data dari variabel penelitian seperti median, mean, range, serta standar deviasi.

2. Uji Validitas

Uji validitas adalah bagian dari analisis data untuk mengukur kelayakan dan kesesuaian item pertanyaan digunakan pada *kuesioner*.

Pertanyaan pada kuesioner dinyatakan valid ketika sesuai dan dapat menggambarkan indikator penelitian secara tepat pada kuesioner tersebut. Kata valid digunakan untuk menggambarkan bahwa tiap butir item pernyataan yang telah digunakan sudah sesuai yang nantinya dapat digunakan untuk mengukur indikator penelitian. Item pertanyaan dikatakan valid, ketika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan nilai signifikan $< 0,07$ (Ghozali, 2021).

3. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merujuk pada kemampuan dari instrumen pengukuran untuk menghasilkan hasil yang tetap dan tepat. Metode *Cronbach Alpha* digunakan penelitian ini dengan maksud tujuan untuk mengukur reliabilitas. Dalam mengambil keputusan pada uji reliabilitas, peneliti mengambil acuan utama menurut pandangan dari Ghozali (2018), yang menjelaskan bahwa *Cronbach Alpha* $> 0,60$ yang menunjukkan kuesioner sudah dapat dikatakan reliabel, dan jika *Cronbach Alpha* ($<$) $0,60$ kuesioner dianggap belum atau dapat dikatakan tidak reliabel.

4. Uji Asumsi Klasik

Dalam pengujian yang tahapan penting guna memenuhi asumsi regresi linier berganda guna menjawab hipotesis yang diajukan penelitian. Terdapat tiga macam pengujian, yaitu:

a) Uji Normalitas

Uji ini ditujukan sebagai alat menguji apakah pada sebuah model regresi, untuk variabel residual mempunyai suatu distribusi normal. Ini bisa di lihat dari penyebaran data atau titik yang ada sumbu diagonal grafik normal *P-P Plots*. Penelitian ini dapat memakai uji *Kolmogorov-Smirnov* dengan adanya hasil pengujian model regresi bisa dikatakan memiliki distribusi normal saat nilai pada signifikansinya $> 0,05$ atau 5%. Ketika nilai pada signifikansinya $< 0,05$ atau 5%, data tersebut akan dinyatakan tidak berdistribusi normal (Ghozali, 2021).

b) Uji Multikolinearitas

Uji guna mengetahui apakah variabel independen pada model regresi berkorelasi, dilakukan uji multikolinearitas (Ghozali, 2021).

Regresi yang kuat ditunjukkan dengan tidak adanya korelasi antar variabel independen. Adanya multikolinearitas ditunjukkan dengan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*). Uji ini terjadi ketika nilai toleransi atau nilai $VIF > 0,10$. Sedangkan nilai toleransi atau VIF yang $< 0,10$ menunjukkan tidak adanya multikolinearitas. Multikolinearitas guna mengetahui apakah variabel independen pada model regresi berkorelasi.

c) Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghazali (2021) guna mengetahui apakah terdapat ketidaksamaan varian dari residu atau observasi terhadap observasi lain pada model regresi. Uji *Glajser* pada penelitian ini, jika ditemukan nilai signifikansi $> 0,05$ atau 5% berarti model regresi tidak mengandung heteroskedastisitas yang berarti tidak terdapat bukti adanya perbedaan varian.

5. Analisis Regresi Linear Berganda

Bertujuan guna melihat arah serta pengaruh yang timbul pada nilai variabel terikat yang dilihat berdasarkan nilai-nilai dari variabel bebas. Penelitian menggunakan kualitas pelayanan (X_1), promosi (X_2), serta kemudahan penggunaan (X_3) sebagai variabel bebas, sementara kepuasan konsumen (Y) sebagai variabel terikat, dengan model regresi:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Konsumen

α = Konstanta

β = Koefisien Regresi X

X_1 = Kualitas Pelayanan

X_2 = Promosi

X_3 = Kemudahan Penggunaan

e = Standar Error

6. Uji Hipotesis

a) Uji Parsial (Uji T)

Ghozali (2021) Mengemukakan uji parsial T berguna ketika akan membuktikan seberapa jauh pengaruh dari variabel-variabel bebas secara individu pada membuktikan variasi variabel terikat. Pada $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ atau probabilitasnya lebih kecil dari tingkat signifikannya yaitu sebesar 0,05 atau 5% maka secara parsial variabel bebas tersebut punya pengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat. Sebaliknya, jika $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$ atau probabilitasnya lebih besar dari tingkat signifikannya yaitu 0,05 atau 5% maka secara parsial variabel bebas tersebut tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat tersebut.

b) Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan dilakukan guna mengevaluasi variabel bebas secara bersamaan apakah berpengaruh pada variabel terikatnya. Hasil pada uji simultan dapat diinterpretasikan berdasarkan pada perbandingan $f\text{-hitung}$ dengan $f\text{-tabel}$. Jika $f\text{-hitung}$ lebih besar dari $f\text{-tabel}$ pada tingkat signifikansinya 0,05 atau 5%, hipotesis nol ditolak serta hipotesis alternatif diterima. Hal ini menunjukkan semua variabel bebas secara kolektif atau bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat. Selain itu, hasil uji juga dapat dilihat dari nilai probabilitasnya, dimana jika nilai probabilitas $< 0,05$ atau 5%, hal ini dapat dipastikan semua variabel bebas secara bersamaan mempengaruhi variabel terikatnya (Ghozali, 2021).

c) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji ini dapat guna mengukur seberapa besar pengaruh variabel independen pada variabel dependen guna menjelaskan variabel dependen. Maka, sangat sedikit yang dilakukan variabel independen untuk menjelaskan perubahan variabel dependen jika nilai determinasi R^2 berada di antara 0 dan 1. Variabel independen dapat memberikan

semua informasi diperlukan guna memprediksi variabel dependen jika nilai determinasinya sama atau mendekati 1 (Ghozali, 2021).

PERPUSTAKAAN
JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA
UNIVERSITAS