

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan *explanatory research*. Metode tersebut dimanfaatkan untuk melakukan pengujian menguji hipotesis guna yang digunakan untuk memperkuat ataupun menolak hipotesis dari hasil penelitian sebelumnya. Menurut Sugiyono (2023) *explanatory research* digunakan untuk menerangkan kedudukan masing-masing variabel dalam penelitian dan memahami keterkaitan serta dampak yang terjadi diantara varaiabel-variabel tersebut.

Dalam penelitian ini dimensi waktu yang dipakai adalah desain *cross sectional*. Menurut Sugiyono (2023) yang dimaksud dengan desain *cross sectional* adalah penelitian yang memiliki data tertentu dari suatu populasi atau sampel. Dimensi waktu ini digunakan untuk proses mengumpulkan atau mendapat data yang dilakukan hanya satu kali dan pengambilan data dengan melalui penyebaran kuisisioner. Penelitian ini menggunakan unit analisis individu karena yang diteliti merupakan pelanggan Bus PO Sumber Alam. Dalam mengolah data yang sudah didapat oleh peneliti akan menggunakan software SPSS.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian skripsi ini dilakukan di Perusahaan Bus PO Sumber Alam yang berada di Jalan Diponegoro 164, Kecamatan Kutoarjo, Kabupaten Purworejo, Jawa Tengah.

2. Waktu Penelitian

Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Bulan					
		Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli
1	Pengajuan Judul						
2	Bab I-II						
3	Bab III						
4	Seminar Proposal						
5	Penelitian						
6	Bab IV dan V						
7	Sidang Skripsi						

C. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2023) variabel penelitian adalah karakteristik dari individu yang dapat diukur dengan mempunyai variasi tertentu dengan berbagai bentuk berbentuk telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari agar memperoleh informasi yang selanjutnya dapat disimpulkan. Penelitian ini menggunakan 2

variabel independen (kualitas layanan dan fasilitas) dan 1 variabel dependen (kepuasan pelanggan). Penelitian ini terdiri atas variabel independen dan variabel dependen. Berikut merupakan tabel definisi operasional yang digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 3. 2 Definisi Variabel Operasional

Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
<p>Kualitas Layanan</p> <p>Kualitas layanan merupakan serangkaian tindakan atau kegiatan yang ditujukan kepada orang lain, dengan sifat yang tidak terlihat dan tidak mengakibatkan kepemilikan atas sesuatu (Fakhrudin, 2021)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Tangible</i> 2. <i>Reliability</i> 3. <i>Responsiviness</i> 4. <i>Assurance</i> 5. <i>Empathy</i> 	Skala Likert 1-5
<p>Fasilitas</p> <p>Fasilitas merupakan alat yang digunakan untuk mencapai tujuan (Kotler, 2015).</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pertimbangan/perencanaan spasial aspek-aspek seperti property, tekstur, warna dan lain-lain 2. Perencanaan ruang unsur 3. Perlengkapan atau perabotan 4. Unsur pendukung seperti tata cahaya dan warna tata cahaya 	Skala Likert 1-5
<p>Kepuasan Pelanggan</p> <p>Kepuasan pelanggan merupakan situasi yang ditunjukkan oleh pelanggan ketika mereka menyadari</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepuasan pelanggan keseluruhan 2. Dimensi kepuasan pelanggan 3. Konfirmasi harapan 4. Minat beli ulang 	Skala Likert 1-5

Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
bahwa suatu kebutuhan dan keinginan sesuai dengan apa yang diharapkan sebelumnya oleh pelanggan (Tjiptono, 2019).	5. Ketersediaan untuk merekomendasikan	

D. Populasi dan Sample

1. Populasi

Populasi adalah generalisasi yang mencakup objek atau subjek dengan jumlah dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dianalisis kemudian diambil kesimpulannya (Sugiyono, 2023). Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pelanggan bus PO Sumber Alam.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2023). Teknik *purposive sampling* digunakan dalam penelitian ini, di mana pemilihan sampel dilakukan berdasarkan kriteria-kriteria tertentu yang sudah ditetapkan sebelumnya (Sugiyono, 2023). Sampel pada penelitian ini adalah pelanggan Bus PO Sumber Alam. Kriteria sampel diantaranya:

1. Pernah menggunakan layanan bus PO Sumber Alam lebih dari 1 kali
2. Mengetahui fasilitas layanan bus PO Sumber Alam
3. Rentang usia 17-60 tahun

Penelitian ini menggunakan perhitungan dari Hair et. al. (2019) dalam menentukan jumlah sampel untuk populasi yang tidak dapat diketahui jumlahnya dapat dihitung berdasarkan jumlah indikator yang kemudian dikali 5 sampai 10. Jumlah responden yang diperlukan penelitian ini minimal 140 responden. Penetapan jumlah sampel sebanyak 140 responden ini dianggap representatif dan memenuhi syarat statistic untuk dapat memberikan hasil analisis yang valid dan dapat diandalkan dalam konteks penelitian ini. Rumus penentuan jumlah sampel adalah sebagai berikut.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah strategis untuk dilakukan pada penelitian, dengan tujuan memperoleh data yang akurat dan sesuai dengan standar yang telah ditentukan (Sugiyono, 2023). Pengumpulan data pada penelitian ini adengan penyebaran kuisoner dalam bentuk *google form* yang akan dibagikan pada pelanggan yang pernah menggunakan layanan PO Sumber Alam secara online dan offline. Responden hanya diperbolehkan memilih satu jawaban dari berbagai pilihan pertanyaan yang paling cocok atas perasaan mereka. Sehingga peneliti dapat memperoleh data, fakta dan informasi dari responden yang telah memberikan jawaban dengan mnegisi kuisoner pada google form tersebut. Penelitian ini menggunakan pengukuran skala likert. Berikut merupakan pengukuran dari pernyataan kuisoner tersebut dengan menggunakan 5 point skala *likert*.

Tabel 3. 3 Keterangan dan Bobot Skala Likert

Keterangan	Skor
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Netral	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

F. Teknik Analisis

Dalam penelitian ini, digunakan SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) sebagai alat statistik untuk analisis data, dimana SPSS adalah aplikasi dalam komputer yang berfungsi untuk keperluan analisis data. SPSS merupakan program perangkat lunak yang digunakan untuk menyelesaikan bermacam jenis analisis statistik dan menjadi program aplikasi yang efisien dibandingkan dengan aplikasi statistik yang lain. SPSS menjadi salah satu program analisis dengan tingkat kemampuan melakukan analisis statistik tinggi dengan sistem manajemen data yang memiliki lingkungan grafis dan menu-menu yang bersifat deskriptif serta tabel-tabel sederhana sehingga dapat lebih mudah dipahami cara pengoperasiannya (Handayani et al., 2023).

SPSS merupakan metode analisis yang efektif digunakan dalam penelitian karena aplikasi SPSS menyediakan fitur analisis data yang lengkap. SPSS dapat digunakan peneliti untuk mengolah dan menganalisis data kuantitatif yang kemudian akan dilakukan pengujian hipotesis, analisis regresi dan memberikan

hasil penelitian secara objektif (Ghozali, 2021). Dalam proses analisis data dengan berdasarkan pada estimasi, penggunaan SPSS sangat memungkinkan untuk melakukan pengujian teori, sehingga metode ini sesuai untuk digunakan dalam melaksanakan penelitian. Kemudahan fleksibilitas membuat SPSS menjadi alat analisis yang sering digunakan oleh peneliti dalam berbagai bidang, terutama pada penelitian social dan manajemen untuk melakukan pengujian hubungan antar variabel.

1. Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (2023) analisis deskriptif merupakan metode statistik yang diterapkan dalam mengkaji data melalui penggambaran atau pendeskripsian data yang sudah dihimpun tanpa tujuan untuk menarik kesimpulan yang bersifat universal atau melakukan generalisasi terhadap populasi atau sampel. Dalam penelitian ini, analisis deskriptif diterapkan untuk mendeskripsikan karakteristik responden berdasarkan data demografi diantaranya, jenis kelamin, usia, domisili, pekerjaan, pendidikan, dan pendapatan. Setiap variabel pada penelitian akan dianalisis berdasarkan nilai-nilai perhitungan median, mean, dan standar deviasi. Data akan disajikan dalam bentuk tabel, grafik maupun diagram.

2. Uji Instrumen

a) Uji Validitas

Uji validitas adalah kesesuaian pada data yang diperoleh dengan keadaan nyata dari objek penelitian (Sugiyono, 2023). Uji validitas

dilakukan untuk mengukur kevalidan pada instrument yang digunakan, dengan tujuan untuk memastikan bahwa instrument penelitian tersebut valid. Suatu penelitian dapat dinyatakan valid jika instrument penelitiannya mampu secara akurat mengukur apa yang seharusnya diukur dan berhasil mengumpulkan data yang akurat dari variabel yang akan diteliti (Primasanti et al., 2022). Pengujian validitas dilaksanakan dengan membandingkan nilai R hitung terhadap nilai R tabel pada taraf signifikansi 5%. Suatu pertanyaan dinyatakan valid apabila nilai R hitung > dari R tabel, dan berlaku sebaliknya.

b) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah karakteristik dari instrument pengukuran yang mengindikasikan kesesuaian hasil data apabila digunakan berulang kali. Menurut Sugiyono (2023) alat ukur dapat dikatakan reliabel jika mampu menghasilkan data yang konsisten pada saat diaplikasikan beberapa kali pada objek pengukuran yang sama. Uji reliabilitas dilakukan pada pernyataan yang ada dalam kuisisioner dan telah dinyatakan valid.

Instrumen dikatakan reliabel jika butir kuesioner memiliki nilai cronbach's alpha > 0,7

3. Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas

Sebagai pengujian statistik, normalitas bertujuan memeriksa apakah distribusi dari variabel dependen dan independen dalam suatu model

regresi bersifat normal atau tidak normal (Ghozali, 2021). Pengujian ini penting dilakukan karena untuk menentukan apakah asumsi normalitas dalam analisis regresi terpenuhi. Model regresi dikatakan baik apabila residual atau eror dari model tersebut berdistribusi normal. Hal tersebut merupakan asumsi yang penting dalam analisis regresi karena menunjukkan bahwa model telah menangkap pola dalam data dengan baik, dan eror yang tersisa hanya berupa acak yang berdistribusi secara normal disekitar nilai nol. Untuk pengujian terhadap distribusi normalitas dilakukan melalui uji *Kolmogorov Smirnov*. Hal ini menyatakan bahwa data memiliki dsitribusi normal apabila nilai signifikan $>0,05$. Uji normalitas dilakukan berdasarkan hipotesis berikut.

H_0 : nilai probability $> 5\%$, maka dianggap memiliki distribusi normal

H_0 : nilai probability $< 5\%$, maka dianggap memiliki distribusi tidak normal.

b) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk bisa mengetahui apakah ada model regresi menghasilkan ketidaknyamanan pada varian dari residual dalam suatu pengamatan kepada pengamatan yang lain (Ghozali, 2021).

Terjadinya uji heteroskedastisitas ketika adanya perbedaan, untuk mengetahui apakah terdapat heteroskedastisitas yaitu dilihat ketika menganalisis model regresi linear berganda menggunakan uji glejser atau grafik scatterplot, keberadaan pola tertentu pada grafik tersebut maka

mengindikasikan bahwa model regresi mengalami gejala heteroskedastisitas. Heteroskedastisitas terjadi ketika varians dari residual tidak konstan untuk semua nilai independent, yang berarti bahwa asumsi homoskedastisitas dalam analisis regresi telah dilanggar.

c) Uji Multikolinearitas

Pengujian multikolinearitas dilakukan untuk mendeteksi kuat hubungan linear diantara variabel-variabel independen pada model regresi, yang tujuannya untuk mengidentifikasi apakah ada korelasi tinggi antara variabel independent yang digunakan dalam analisis karena pada uji multikolinearitas memiliki variabel yang banyak pada sampel (Ghozali, 2021). Dalam melakukan uji multikolinearitas, hasil analisis didasarkan pada dua parameter utama yaitu ditentukan dengan melihat nilai toleransi dan nilai *variance inflation factor* (VIF). Model regresi dinyatakan tidak ada multikolinearitas ketika nilai VIF < 10 dan nilai tolerance $> 0,1$, mengindikasikan hubungan yang normal antar variabel independent. Sebaliknya, jika nilai VIF > 10 atau nilai tolerance $< 0,1$, maka dapat dinyatakan bahwa model tersebut terjadi multikoleniarits, yang menunjukkan adanya korelasi tinggi antara varaiabel-variabel bebas.

4. Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut (Ghozali, 2021) menjelaskan bahwa analisis regresi berganda merupakan teknik statistik yang menggunakan berbagai variabel bebas untuk menganalisis arah dan tingkat pengaruhnya terhadap satu variabel terikat (Y).

Metode ini memfasilitasi pengujian hubungan antara beberapa variabel independen (X) dengan satu variabel dependen. Dalam penelitian ini, teknik analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji pengaruh kualitas layanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan PO Bus Sumber Alam. Model regresi yang diterapkan dalam penelitian ini bertujuan untuk menghubungkan variabel-variabel tersebut melalui persamaan regresi berganda yang dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \varepsilon$$

$$Y = \alpha + \beta_2 X_2 + \varepsilon$$

Keterangan:

Y= Kepuasan Pelanggan

X1= Kualitas Layanan

X2= Fasilitas

a= Konstanta

b1 b2= Koefisien variabel independent

e= Error

5. Uji Hipotesis

a) Uji T

Pengujian statistik T bertujuan untuk menentukan besarnya pengaruh individual pada variabel bebas terhadap variabel terikat. Menurut Ghazali (2021) menyatakan bahwa uji T digunakan untuk mengidentifikasi tingkat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dengan prediksi bahwa

variabel independen lainnya dalam keadaan konstan. Dalam studi ini, analisis uji T diterapkan untuk mengevaluasi dampak kualitas layanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan Bus PO Sumber Alam. Suatu variabel bebas dinyatakan memiliki pengaruh parsial dan signifikansi terhadap variabel dependen apabila nilai signifikansi kurang dari 0,05, sebaliknya variabel bebas tidak memiliki pengaruh parsial yang signifikan terhadap variabel terikat jika nilai signifikansi melebihi 0,05.

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANUWIS
YOGYAKARTA