

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian *explanatory* (penjelasan) adalah penelitian yang dilakukan dengan menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis (Singarimbun, 2006:4). Penelitian ini menggunakan pendekatan survey, sebagaimana yang dikemukakan oleh Kerlinger dalam Riduwan (2007: 49) bahwa penelitian survey adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi dan hubungan antara variabel yaitu Pelayanan Angkutan Umum Bus Antar Kota dalam propinsi (X) dan Kepuasan Penumpang (Y).

Berdasarkan pendapat-pendapat di atas diketahui bahwa penelitian ini menggunakan jenis penelitian *explanatory* dengan pendekatan survey karena penelitian ini bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan berdasarkan jumlah populasi tertentu sehingga diketahui pengaruh Pelayanan Angkutan Umum Bus Antar Kota dalam propinsi (X) terhadap kepuasan penumpang (Y).

### 3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian tersebut akan dilaksanakan untuk memperoleh data atau informasi yang diperlukan berkaitan dengan masalah yang akan diteliti. Penelitian ini akan dilakukan pada Dinas Perhubungan Kabupaten Lumajang dengan pertimbangan, (1) Selama ini sering dijumpai bus yang beroperasi di Kabupaten Lumajang dalam keadaan kurang layak, (2) Jalan atau rute rawan kecelakaan, (3) penumpang cukup banyak, dan (4) sering dikeluhkan penumpang tentang kenyamanan bus. Hal ini, menarik minat peneliti untuk mengkaji lebih lanjut bagaimana pelayanan angkutan umum bus antara kota dalam propinsi khususnya di Kabupaten lumajang, serta ingin tahu bagaimana pengaruhnya terhadap kepuasan penumpang.

### 3.3 Konsep, Variabel, Definisi Operasional dan Pengukuran

#### 1. Konsep dan Variabel

Konsep adalah pengertian abstrak yang digunakan para ilmuwan sebagai komponen dalam membangun proposisi dan teori atau digunakan dalam memberikan arti suatu fenomena (Kountur, 2004:88). Terdapat dua konsep dalam penelitian ini yaitu pelayanan angkutan umum bus antara kota dalam propinsi (X) dan kepuasan penumpang (Y).

Pengertian variabel menurut Sekaran (2006:115) adalah apapun yang dapat membedakan atau membawa variasi pada nilai. Nilai bisa berbeda pada berbagai waktu untuk objek atau orang yang sama atau pada waktu yang sama untuk objek atau orang yang berbeda. Arikunto (2002:96)

menyatakan bahwa variabel adalah obyek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian.

## 2. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel pada penelitian ini adalah:

### a. Pelayanan angkutan umum bus antara kota dalam propinsi (X)

Angkutan Antarkota Dalam Provinsi adalah angkutan dari satu kota ke kota lain yang melalui antar daerah kabupaten/kota dalam satu daerah provinsi dengan menggunakan mobil bus umum yang terikat dalam trayek. Indikatornya yaitu:

- (1) Keamanan, item-itemnya adalah: Identitas kendaraan, Tanda pengenal pengemudi, Lampu isyarat, Lampu penerangan, Petugas keamanan, Kaca film.
- (2) Keselamatan, item-itemnya adalah: Kelaikan kendaraan, Peralatan keselamatan, Fasilitas kesehatan, Informasi tanggap
- (3) Kenyamanan, item-itemnya adalah: Lampu penerangan, Kapasitas angkut, Fasilitas pengatur suhu ruangan, Fasilitas kebersihan
- (4) Keterjangkauan, item-itemnya adalah: ketersediaan integrasi jaringan, tarif terjangkau
- (5) Kesetaraan, itemnya adalah: kursi prioritas dan kursi khusus
- (6) Keteraturan, itemnya adalah:

Waktu tunggu, Kecepatan Perjalanan, Ketepatan waktu, Informasi gangguan perjalanan, Sistem pembayaran

b. Kepuasan Penumpang (Y)

Kepuasan adalah terpenuhinya harapan pelanggan, jika harapan terpenuhi maka akan merasa puas, sebaliknya jika tidak terpenuhi pelanggan merasa tidak puas. Indikatornya adalah:

- 1) *Explicit Service Promises*, item-itemnya adalah: kelengkapan fasilitas dan layanan sopir & kondektur
- 2) *Word-of-Mouth*, item-itemnya adalah: menyampaikan kepuasan tersebut kepada orang lain, merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan angkutan umum bus
- 3) *Perceived Service Alternatives*, item-itemnya adalah: puas terhadap pelayanan sopir, puas terhadap kenyamanan selama di dalam bus, puas terhadap kondisi fisik bus

**Tabel 3.1 Konsep, Variabel, Indikator dan Item**

Variabel	Indikator	Item
Pelayanan Angkutan Umum Bus Antar Kota Dalam Propinsi (X)	Keamanan (X <sub>1</sub> )	Identitas kendaraan (X <sub>1.1</sub> )
		Tanda pengenal pengemudi (X <sub>1.2</sub> )
		Lampu isyarat (X <sub>1.3</sub> )
		Lampu penerangan (X <sub>1.4</sub> )
		Petugas keamanan (X <sub>1.5</sub> )
		Kaca film (X <sub>1.6</sub> )
	Keselamatan (X <sub>2</sub> )	Kelaikan kendaraan (X <sub>2.1</sub> )
		Peralatan keselamatan (X <sub>2.2</sub> )
		Fasilitas kesehatan (X <sub>2.3</sub> )
		Informasi tanggap (X <sub>2.4</sub> )
	Kenyamanan (X <sub>3</sub> )	Lampu penerangan (X <sub>3.1</sub> )
		Kapasitas angkut (X <sub>3.2</sub> )
		Fasilitas pengatur suhu ruangan (X <sub>3.3</sub> )
	Keterjangkauan (X <sub>4</sub> )	Fasilitas kebersihan (X <sub>3.4</sub> )
		Ketersediaan integrasi jaringan (X <sub>4.1</sub> )
	Kesetaraan (X <sub>5</sub> )	Tarif terjangkau (X <sub>4.2</sub> )
		Kursi prioritas (ukuran khusus) (X <sub>5.1</sub> )
	Kursi khusus (untuk kursi roda) (X <sub>5.2</sub> )	

Keteraturan ( $X_{.6}$ )	Waktu tunggu ( $X_{6.1}$ )
	Kecepatan Perjalanan ( $X_{6.2}$ )
	Ketepatan waktu ( $X_{6.3}$ )
	Informasi gangguan perjalanan ( $X_{6.4}$ )
	Sistem pembayaran ( $X_{6.5}$ )
<i>Explicit Service Promises</i> ( $Y_1$ )	Kelengkapan fasilitas ( $Y_{1.1}$ )
	Tingkat layanan sopir ( $Y_{1.2}$ )
	Tingkat layanan kondektur ( $Y_{1.3}$ )
Kepuasan Penumpang ( $Y$ )	<i>Word-of-Mouth</i> ( $Y_2$ )
	Menyampaikan kepuasan tersebut kepada orang lain ( $Y_{2.1}$ ) Merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan angkutan umum bus ( $Y_{2.2}$ )
<i>Perceived Service Alternatives</i> ( $Y_3$ )	puas terhadap pelayanan sopir ( $Y_{3.1}$ )
	puas terhadap kenyamanan selama di dalam bus ( $Y_{3.2}$ )
	puas terhadap kondisi fisik bus ( $Y_{3.3}$ )

### 3.4 Skala Pengukuran

Setelah ditetapkan item-item dalam setiap variabel, maka dilakukan pengukuran terhadap item-item tersebut agar dapat dinilai dan dianalisis. Adapun teknik pengukuran yang digunakan adalah dengan menggunakan skala Likert. Menurut Riduwan (2009: 12) Skala likert digunakan untuk mengukur sikap pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial. Dengan menggunakan skala likert, maka variabel yang akan di ukur dijabarkan menjadi dimensi, dimensi dijabarkan menjadi sub variabel dijabarkan lagi menjadi indikator-indikator yang yang dapat diukur. Akhirnya indikator-indikator yang terukur dapat dijadikan titik tolak untuk membuat item instrumen yang berupa pertanyaan yang perlu dijawab oleh responden.

Skala Likert berkaitan dengan item-item atau pertanyaan dengan pilihan jawaban berjenjang mulai dari intensitas paling rendah sampai paling tinggi.

Karena pilihan jawaban berjenjang, maka setiap jawaban diberi bobot sesuai dengan intensitasnya. Misalnya terdapat lima pilihan jawaban, intensitas paling rendah diberi nilai 1 (sangat kurang setuju), dan yang tertinggi 5 (sangat setuju). Pemberian angka ini hanya untuk menunjukkan bahwa setiap jawaban memiliki peringkat berbeda. Pilihan jawaban tersebut dicontohkan sebagai berikut:

1. Pilihan jawaban A “sangat setuju” diberikan skor 5
2. Pilihan jawaban B “setuju” diberikan skor 4
3. Pilihan jawaban C “cukup setuju” diberikan skor 3
4. Pilihan jawaban D “tidak setuju” diberikan skor 2
5. Pilihan jawaban E “sangat tidak setuju” diberikan skor 1

### 3.5 Populasi dan Penentuan Sampel

Menurut Kuncoro (2003:103) pengertian populasi adalah “Kelompok elemen yang lengkap, yang biasanya berupa orang, obyek, transaksi, atau kejadian dimana kita tertarik untuk mempelajarinya atau menjadi obyek penelitian”. Dari pengertian tersebut, maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah penumpang bus antara kota dalam propinsi di Kabupaten Lumajang. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari Kepala Terminal Minak Koncar Kabupaten Lumajang (Maret, 2015), setiap harinya bus beroperasi mencapai 238 unit dan rata-rata penumpang mencapai 7500 orang setiap hari.

Menurut Sugiyono (2012:73), sampel adalah “bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi”. Penentuan jumlah sampel, digunakan rumus:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

N : Ukuran populasi

n : Ukuran sampel

e : kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolelir.

Berdasarkan rumus di atas, nilai e digunakan adalah 10% (0,1), sehingga jumlah sampel (n) dapat dihitung sebagai berikut:

$$n = \frac{7500}{1 + 7500 (0,1)^2}$$

= 98.68 dibulatkan menjadi 99 orang

Berdasarkan pendapat tersebut, maka dalam penelitian ini ditentukan besarnya sampel adalah 99 orang.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *quota sampling* yaitu menentukan quota sampling berdasarkan cirri-ciri tertentu sampai jumlah (kuota) yang diinginkan yaitu 99 orang. Menurut Sugiyono (2009:122) *sampling kuota* adalah teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu. Pada penelitian ini, ciri-ciri tersebut penumpang bus, dan mampu berkomunikasi dengan baik serta berusia di atas 20 tahun.

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

#### 1. Jenis dan Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis, yaitu:

a) Data Primer

Adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya, diamati dan dicatat untuk pertama kalinya. Data primer diperoleh melalui penyebaran angket atau kuesioner pada penumpang bus yang dipilih sebagai responden.

b) Data Sekunder

Adalah data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung dari media perantara atau diperoleh dan dicatat oleh pihak lain, juga merupakan data pendukung yang diperoleh perusahaan berupa gambaran umum Kabupaten Lumajang dan data pendukung lainnya.

## 2. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a) Kuesioner

Kuesioner adalah cara memperoleh data dengan menyebarkan seperangkat daftar pertanyaan yang diajukan kepada responden.

Data yang diperoleh dari pengedaran kuesioner adalah:

1) Identitas responden

2) Tanggapan atau jawaban-jawaban responden atas item-item yang diajukan dalam bentuk pertanyaan.

b) Dokumentasi

Memperoleh data dengan jalan melihat dan mencatat dokumen – dokumen yang dimaksudkan untuk memperoleh informasi tentang keadaan perusahaan.

### 3.7 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian menurut Arikunto (2002:151) adalah “alat atau fasilitator yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya menjadi mudah dan hasilnya lebih baik, dalam artian lebih cermat, lengkap dan sistematis, sehingga mudah diolah.”

Adapun instrumen penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah sebagai berikut:

1. Kuesioner, yaitu daftar pertanyaan yang diajukan kepada responden untuk ditanggapi.
2. Dokumen, yaitu dokumen yang diambil dari perusahaan yang berhubungan dengan penelitian.

### 3.8 Pengujian Instrumen

#### 1. Uji Validitas

Pengujian instrumen dilakukan dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisisioner (Gozali, 2006:131). Pengujian validitas dilakukan dengan cara membandingkan indeks product moment ( $r_{hitung}$ ) dengan nilai kritisnya yang mana  $r_{hitung}$  dapat dicapai dengan rumus (Arikunto, 2002:146).

$$r = \frac{n\sum_{xy} - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(\sum x^2 - (\sum x)^2)(n\sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Dimana:

- r = koefisien korelasi
- n = banyaknya sampel
- x = skor item
- y = total skor item

Setelah nilai r (disebut dengan  $r_{hitung}$ ) diperoleh maka selanjutnya membandingkan antara probabilitas r dengan alpha yang ditetapkan (0,05). Bila probabilitas hasil korelasi lebih kecil dari 0,05 (5%) maka dinyatakan valid dan sebaliknya dinyatakan tidak valid. Pengujian item masing-masing variabel pada penelitian ini menggunakan program SPSS for windows versi 16.

## 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner (apakah konsisten (sama) jika diulang pada waktu yang berbeda) yang merupakan indikator dari variabel (Gozali, 2006:129). Uji reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan untuk diuji, digunakan rumus *Alpha Cronbach* (Arikunto, 2002:171) sebagai berikut:

$$r_n = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum \sigma_n^2}{\sigma_1^2} \right)$$

Dimana:

$$\sigma = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{n}}{n}$$

Keterangan:

- $r_n$  : reliabilitas instrument
- k : banyaknya butir pertanyaan/soal
- $\sum \sigma_n^2$  : jumlah varians butir
- $\sigma_1^2$  : varians total

Suatu instrument dikatakan reliabel jika memiliki nilai Cronbach's Alpha  $> 0,60$  (Arikunto, 2002:171-172).

### 3.9 Analisis Data

#### 3.9.1 Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2012:147). Teknik analisis untuk mendeskripsikan data adalah presentase dan rata-rata.

#### 3.9.2 Analisis Inferensial

Teknik Statistik inferensial digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya dipergunakan untuk populasi. Statistik ini akan cocok digunakan bila sampel diambil dari populasi yang jelas, dan teknik pengambilan sampel dari populasi itu dilakukan secara random (Sugiyono, 2012:148). Teknik statistik inferensial yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi sederhana. Analisis regresi sederhana digunakan untuk mencari bentuk pengaruh variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Arikunto (2002:162) merumuskan regresi sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + b X$$

Keterangan:

Y : Kepuasan Penumpang

X : Pelayanan Angkutan Umum Bus Antar Kota Dalam Propinsi

a : Bilangan konstanta

b : Koefisien regresi Pelayanan Angkutan Umum Bus Antar Kota Dalam Propinsi

Ketepatan fungsi regresi dalam penafsiran nilai aktual dapat diukur dengan:

**a. Uji t**

Pada penelitian ini dilakukan uji t yang fungsinya adalah untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel bebas X (secara parsial) dengan variabel terikat (Y), uji tersebut dilakukan dengan rumus (Cooper dan Emory, 2006:124) sebagai berikut:

$$t = \frac{b}{S_b}$$

Keterangan:

b : parameter estimasi variabel

S<sub>b</sub>: standart error

Ketentuan penerimaan atau penolakan hipotesis adalah sebagai berikut:

- 1) Jika  $-t_{\text{hitung}} < -t_{\text{tabel}}$ , atau  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ , atau signifikan  $t \leq 0,05$  maka hipotesis nol di tolak dan hipotesis alternatif diterima.
- 2) Jika  $-t_{\text{hitung}} \leq -t_{\text{tabel}}$ , atau  $t_{\text{hitung}} \leq t_{\text{tabel}}$ , atau signifikan  $t > 0,05$  maka hipotesis nol diterima dan hipotesis alternatif ditolak.

Jika hipotesis nol ditolak, berarti dengan taraf kesalahan sebesar 5%, variabel independen yaitu X yang diuji secara nyata berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu Y.