

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Metode bagi suatu penelitian merupakan suatu alat didalam pencapaian suatu tujuan untuk memecahkan suatu masalah. Menurut **Sugiyono (2016:2)** metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Data yang diperoleh dari penelitian dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi suatu masalah. Dalam melakukan penelitian ini, penulis menggunakan metode deskriptif dan verifikatif.

Menurut **Sugiyono (2016:11)** penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel lain yang diteliti dan dianalisis sehingga menghasilkan kesimpulan.

Sedangkan penelitian verifikatif menurut **Sugiyono (2016:11)** adalah suatu penelitian yang ditunjukan untuk menguji teori, dan penelitian akan mencoba menghasilkan informasi ilmiah baru yaitu status hipotesis yang berupa kesimpulan apakah suatu hipotesis diterima atau ditolak.

Metode deskriptif yang digunakan pada penelitian ini untuk mengetahui dan mengkaji:

3.2 Definisi dan Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel merupakan aspek yang paling penting dari suatu penelitian, karena dengan variabel peneliti dapat melakukan pengolahan data yang bertujuan

untuk memecahkan masalah penelitian atau menjawab hipotesis penelitian. Variabelvariabel tersebut kemudian di operasionalisasikan berdasarkan dimensi, indikator, ukuran, dan skala penelitian. Adapun penjelasan lebih lanjut mengenai definisi dan operasionalisasi variabel penelitian adalah sebagai berikut.

3.2.1 Definisi Variabel Penelitian

Menurut **Sugiyono (2016:61)** variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel, yaitu variabel terikat (*dependent variable*) dan variabel bebas (*independent variable*). Berikut penjelasan kedua variabel tersebut :

1. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel independen sering disebut sebagai variabel stimulus, predictor, antecedent. Menurut **Sugiyono (2017:39)**, “variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen (terikat)”. Maka dalam penelitian ini ada dua variabel independen yang diteliti diantaranya :

a. *Personal*

Menurut **Zeithaml dan Bitner dalam Alma (2013:19), Bilson (2001:45)** serta **Kotler dan Amstrong (2014:62)**, “*personal* adalah pelaku yang mempunyai peran penting dalam selama berlangsungnya proses penyampaian jasa dan dapat mempengaruhi persepsi konsumen untuk membeli dan menggunakan produk sosial tersebut. Bagian yang termasuk dalam elemen ini adalah personil perusahaan yang terdiri dari tenaga kerja, konsumen dan konsumen lain dalam lingkungan jasa.

b. *Physical Evidence*

Menurut **Zeithaml, Bitner dan Gremler (2013:26)**, **Congalves** dalam **Tatang Kusmayadi (2012:6)**, dan **Sucipto (2013:70)** “bukti fisik adalah lingkungan dimana jasa disampaikan dan dimana perusahaan dan pelanggan berinteraksi yang terdiri penampilan bangunan, pemandangan, sarana, perlengkapan, peralatan, seragam karyawan, tanda, bahan-bahan dan isyarat yang terlihat lainnya”

2. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel dependen sering disebut sebagai variabel output, kriteria, dan konsekuen. Menurut **Sugiyono (2017:39)**, “variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas”. Maka dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah Kepuasan Konsumen. Menurut **Kotler dan Keller (2013:153)**, **Fandy Tjiptono (2015:146)**, dan **Daryanto & Setyobudi (2014:43)** “kepuasan adalah suatu hasil perbandingan antara harapan dan kinerja yang di dapat, oleh karena itu perlu dilakukan penelitian untuk menentukan harapan konsumen agar perusahaan bisa memenuhi harapan tersebut.

3.2.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian

Operasionalisasi variabel merupakan indikator yang digunakan dalam penyusunan penelitian. Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel yang diteliti, terdiri dari dua variabel bebas dan satu variabel terikat. Variabel bebas yang pertama (X1) adalah *personal*. Variabel bebas yang kedua (X2) adalah *physical evidence*. Kemudian satu – satunya variabel terikat (Y) dalam penelitian ini adalah keputusan penumpang. Untuk melakukan pengolahan data, diperlukan unsur lain

yang berhubungan dengan variabel seperti konsep variabel, dimensi, indikator, ukuran, dan skala dimana variabel penelitian akan diukur dengan skala ordinal.

Operasionalisasi variabel untuk penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel

Variabel & Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
<p><i>Personal (X1)</i></p> <p>“Pelaku yang mempunyai peran penting dalam selama berlangsungnya proses penyampaian jasa dan dapat mempengaruhi persepsi konsumen untuk membeli dan menggunakan produk sosial tersebut. Bagian yang termasuk dalam elemen ini adalah personil perusahaan yang terdiri dari tenaga kerja, konsumen, konsumen lain dalam lingkungan jasa.”</p> <p>Zeithaml dan Bitner dalam Alma (2013:19), Bilson (2001:45) dan Kotler & Armstrong (2014:62)</p>	Kompetensi	Supir bus lihai dalam mengendarai	Tingkat kelihaian supir bus dalam mengendarai	Ordinal	1
		Kondektur bus sangat ramah dalam melayani	Tingkat keramahan supir bus dalam melayani nya	Ordinal	2
	Kesopanan	Kondektur bus melayani dengan sangat baik	Tingkat kebaikan sikap kondektur bus dalam melayani	Ordinal	3
		Kondektur bus melayani dengan sangat ramah.	Tingkat keramahan sikap kondektur bus dalam melayani	Ordinal	4
	Komunikatif	Supir bus sangat akrab dengan penumpang	Tingkat keakraban supir bus dengan penumpang	Ordinal	5
		Kondektur bus memberikan informasi sangat jelas	Tingkat kejelasan kondektur bus memberikan informasi	Ordinal	6
		Kondektur bus sangat akrab dengan penumpang	Tingkat keakraban kondektur bus dengan penumpang	Ordinal	7
	Kebersihan	Kebersihan seragam supir bus	Tingkat kebersihan seragam supir bus	Ordinal	8

Variabel & Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No Item	
		Kerapihan tampilan fisik supir bus	Tingkat kerapihan tampilan fisik supir bus	Ordinal	9	
		Kebersihan seragam kondektur bus	Tingkat kebersihan seragam kondektur bus	Ordinal	10	
		Kerapihan tampilan fisik kondektur bus	Tingkat kerapihan tampilan fisik kondektur bus	Ordinal	11	
	Keramahan	Supir bus berbicara dengan bahasa yang baik	Tingkat supir bus berbicara dengan bahasa yang baik	Ordinal	12	
		Kondektur bus berbicara dengan bahasa yang baik	Tingkat kondektur bus berbicara dengan bahasa yang baik	Ordinal	13	
		Supir bus berbicara dengan nada bicara yang baik	Tingkat supir bus berbicara dengan nada bicara yang baik	Ordinal	14	
		Kondektur bus berbicara dengan nada bicara yang baik	Tingkat kondektur bus berbicara dengan nada bicara yang baik	Ordinal	15	
	<i>Physical Evidence (X2)</i> “Bukti fisik adalah lingkungan dimana jasa di sampaikan dan dimana perusahaan dan pelanggan berinteraksi yang terdiri penampilan bangunan, pemandangan, sarana, perlengkapan, peralatan, seragam karyawan, tanda, bahan-bahan dan isyarat yang terlihat lainnya.” Zeithaml, Bitner dan Gremler (2013:26), Congalves dalam Tatang Kusmayadi (2012:6), dan Sucipto (2013:70)	Lingkungan eksterior	Kemenarikan desain luar bus	Tingkat kemenarikan desain luar bus	Ordinal	16
			Kejelasan papan nama rute	Tingkat kejelasan papan nama rute	Ordinal	17
Lingkungan interior		Kemenarikan desain interior	Tingkat kemenarikan desain interior	Ordinal	18	

Variabel & Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
		Kenyamanan jarak tempat duduk antar penumpang	Tingkat kenyamanan jarak tempat duduk antar penumpang	Ordinal	19
		Kesejukan udara didalam bus	Tingkat kesejukan udara didalam bus	Ordinal	20
		Kenyamanan suara dan aroma	Tingkat Kenyamanan kebisingan suara mesin bus	Ordinal	21
			Tingkat keharuman aroma didalam bus	Ordinal	22
	Fasilitas lain	Kerapihan seragam supir bus	Tingkat kerapihan seragam supir bus	Ordinal	23
		Kerapihan seragam kondektur bus	Tingkat kerapihan seragam kondektur bus	Ordinal	24
		Informasi pada karcis terbaca jelas	Tingkat kejelasan informasi pada karcis	Ordinal	25
	<p>Kepuasan Konsumen (Y)</p> <p>“Kepuasan adalah suatu hasil dari perbandingan antara harapan dan kinerja yang didapat, oleh karena itu perlu dilakukan penelitian untuk menentukan harapan konsumen agar perusahaan bisa memenuhi harapan tersebut.</p> <p>Kotler & Keller (2013:153), Fandy Tjiptono (2015:146), dan Daryanto & Setyobudi (2014:43)</p>	Kinerja	Kepuasan atas kesigapan kondektur bus dalam melayani penumpang	Tingkat kepuasan atas kesigapan kondektur bus dalam melayani penumpang	Ordinal
Kepuasan atas kemampuan kondektur bus dalam melayani penumpang dengan tepat			Tingkat kepuasan atas kemampuan kondektur bus dalam melayani penumpang dengan tepat	Ordinal	27

Variabel & Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
		Kepuasan atas kemampuan kinerja bus yang digunakan perusahaan	Tingkat kepuasan atas kemampuan kinerja bus yang digunakan perusahaan	Ordinal	28
		Kepuasan atas kemudahan saat pembelian tiket	Tingkat kepuasan atas kemudahan saat pembelian tiket	Ordinal	29
		Kepuasan atas sarana yang tersedia didalam bus	Tingkat kepuasan atas sarana yang tersedia didalam bus	Ordinal	30
		Kepuasan atas kinerja dalam hal ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan	Tingkat kepuasan atas kinerja dalam hal ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan	Ordinal	31
	Harapan	Harapan atas kesigapan kondektur bus dalam melayani penumpang	Tingkat kesesuaian harapan atas kesigapan kondektur bus dalam melayani	Ordinal	32
		Harapan penumpang atas kemampuan kondektur bus dalam melayani penumpang dengan tepat	Tingkat kesesuaian harapan atas kemampuan kondektur bus dalam melayani penumpang dengan tepat	Ordinal	33
		Harapan atas kemampuan kinerja bus yang digunakan perusahaan	Tingkat kesesuaian harapan atas kemampuan kinerja bus yang digunakan perusahaan	Ordinal	34

Variabel & Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
		Harapan atas kemudahan saat pembelian tiket	Tingkat kesesuaian harapan atas kemudahan saat pembelian tiket	Ordinal	35
		Harapan atas sarana yang tersedia didalam bus	Tingkat kesesuaian harapan atas sarana yang tersedia didalam bus	Ordinal	36
		Harapan atas kinerja dalam hal ketepatan waktu kedatangan dan keberangkatan	Tingkat kesesuaian harapan atas kinerja dalam hal ketepatan waktu kedatangan dan keberangkatan.	Ordinal	37

Sumber : Data Diolah Penulis 2018

3.3 Populasi dan Sampel

Penelitian memerlukan objek atau subjek yang harus diteliti, sehingga permasalahan yang ada dapat terpecahkan. Berdasarkan tabel operasionalisasi variabel yang dipaparkan diatas, maka dapat ditentukan populasi dan sampel pada penelitian ini.

3.3.1 Populasi

Menurut **Sugiyono (2016:117)** populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang bus *executive* Primajasa rute Bandung – Bekasi pada tahun 2017. Berikut ditampilkan tabel volume penumpang Bus *executive* Primajasa rute Bandung – Bekasi pada tahun 2017.

Tabel 3.2
Jumlah Penumpang Bus Executive Primajasa Rute Bandung - Bekasi pada
bulan Januari sampai dengan Desember 2017

Bulan	Jumlah Penumpang
Januari	28.426
Februari	18.496
Maret	32.819
April	39.076
Mei	41.015
Juni	50.856
Juli	41.304
Agustus	37.977
September	44.508
Oktober	40.652
November	36.451
Desember	51.780
Total	463.360
Rata – Rata	38.613

Sumber : PT Primajasa Perdanaraya Utama

3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2016:81). Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak Penumpang Bus Executive Primajasa rute Bandung – Bekasi. Jumlah sampel diambil berdasarkan rumus Slovin :

$$n = \frac{N}{1 + n(e)^2}$$

Dimana :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Tingkat Kesalahan

Populasi $N = 37.360$ dengan asumsi tingkat kesalahan (e) = 10%, maka jumlah sampel yang harus digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak

$$n = \frac{N}{1+n(e)^2} = \frac{38.613}{1+38.613(0,1)^2} = 99,99 \text{ dibulatkan menjadi } 100$$

Jadi dari perhitungan diatas, untuk mengetahui ukuran sampel dengan tingkat kesalahan 10% adalah sebanyak 100 Penumpang.

3.3.3 Teknik Sampling

Teknik pengambilan sampel bertujuan memudahkan peneliti dalam menentukan sampel yang akan diteliti. Teknik sampel merupakan teknik pengumpulan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian.

Teknik sampling pada dasarnya dikelompokkan menjadi dua, yaitu *probability sampling* dan *non probability sampling*. Dalam pengambilan sampel, peneliti menggunakan teknik *non probability sampling*. Teknik *non probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2016:81). Peneliti menggunakan teknik sampling insidental yaitu teknik penentuan sampel secara kebetulan (insidental) bertemu dengan peneliti yang dianggap cocok dengan karakteristik sampel yang ditentukan akan dijadikan sampel.

Dalam penelitian ini, sampelnya adalah siapa saja penumpang Bus Executive Primajasa yang ditemui di Terminal Leuwipanjang Bandung dan Terminal Bekasi.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara – cara yang digunakan untuk mengumpulkan data dan keterangan – keterangan lainnya dalam penelitian yang dilakukan. Didalam mengumpulkan data penelitian, peneliti mengumpulkan data dari berbagai sumber yang berkaitan dengan penelitian.

Peneliti melakukan pengumpulan data dengan melakukan penyebaran kuesioner dengan menggunakan Skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi, seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala Likert maka variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item – item instrumen yang dapat berupa pertanyaan maupun pernyataan. Adapun alternatif jawaban dengan menggunakan skala Likert yaitu dengan memberikan skor pada masing – masing jawaban pernyataan alternatif sebagai berikut :

Tabel 3.3
Alternatif Jawaban

No	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (CS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Sugiyono (2013:94)

Beberapa cara yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah sebagai berikut :

1. Pengumpulan Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh berdasarkan survey langsung yang dilakukan di Terminal Leuwipanjang dimana Bus Executive Primajasa rute Bandung – Bekasi menjadi objek penelitian. Hal ini bertujuan untuk memperoleh data yang akurat. Data primer dapat diperoleh melalui beberapa cara, yaitu :

a. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan fenomena/permasalahan yang harus diteliti dan bila peneliti ingin mengetahui hal – hal mendalam yang bisa didapatkan dari responden dan jumlah responden kecil/sedikit (**Sugiyono 2016:136**).

b. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (**Sugiyono 2016:142**). Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.

c. Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Menurut Sutrisno Hadi dalam **Sugiyono (2016:145)** mengemukakan bahwa observasi merupakan

suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantaranya yang terpenting adalah proses – proses pengamatan dan ingatan.

2. Pengumpulan Data Sekunder

Data sekunder merupakan data pendukung yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Dokumen-dokumen dari PT Primajasa Perdanaraya Utama
- b. Buku-buku yang berkaitan dengan variabel penelitian,
- c. Jurnal dan hasil penelitian terdahulu

3.5 Metode Analisis Data dan Uji Hipotesis

Metode analisis data merupakan suatu cara untuk mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data setiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Untuk penelitian yang tidak merumuskan hipotesis, langkah terakhir tidak dilakukan.

Analisis data dalam bentuk statistik deskriptif antara lain adalah penyajian data melalui tabel, grafik, diagram, lingkaran, pictogram, perhitungan modus, median, mean, perhitungan desil, persentil, perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata dan standar deviasi, perhitungan presentase.

Dalam statistik deskriptif juga dapat dilakukan mencari kuatnya hubungan antar variabel melalui analisis korelasi, melakukan prediksi, dengan analisis regresi, dan membuat perbandingan dengan membandingkan rata-rata data sampel atau populasi (Sugiyono, 2016:148).

3.5.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas merupakan uji yang dilakukan terhadap instrumen penelitian. Kedua uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah setiap instrumen penelitian layak dipakai dalam penelitian.

1. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2016:177) uji validitas adalah suatu derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Validitas sebagai salah satu derajat ketepatan atau keandalan pengukuran instrumen mengenai isi pertanyaan.

Cara menilai korelasi adalah sebagai berikut :

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(n(\sum X^2) - (\sum X)^2)(n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2)}}$$

Dimana :

- r = Koefisien Korelasi
- X = Skor yang diperoleh subjek dari seluruh item
- Y = Skor total yang diperoleh subjek dari seluruh item
- $\sum X$ = Jumlah skor dalam distribusi X
- $\sum Y$ = Jumlah skor dalam distribusi Y
- $\sum X^2$ = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi X
- $\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi Y
- n = Banyaknya responden

Syarat minimum untuk dianggap suatu butir instrumen valid adalah nilai indeks validitasnya $\geq 0,3$ (**Sugiyono, 2016:179**). Oleh karena itu, semua pernyataan yang memiliki tingkat korelasi dibawah 0,3 harus diperbaiki karena

dianggap tidak valid. Jadi, indeks validitas dinyatakan valid jika memiliki tingkat korelasi lebih dari 0,3.

Pengujian ini dilakukan untuk menguji kesalahan setiap item pernyataan dalam mengukur variabelnya. Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor masing – masing pernyataan item yang ditujukan kepada responden dengan total skor untuk seluruh item. Teknik korelasi yang digunakan untuk menguji validitas butir pernyataan dalam penelitian ini adalah korelasi *Pearson Product Moment*. Apabila nilai koefisien korelasi butir item pernyataan yang sedang diuji lebih besar dari r kritis sebesar 0,300, maka dapat disimpulkan bahwa item pernyataan tersebut merupakan konstruksi (*construct*) yang valid. Adapun hasil uji validitas kuesioner ketiga variabel yang diteliti disajikan pada tabel berikut :

Tabel 3.4
Hasil Uji Validitas Variabel *Personal* (X1)

No Pernyataan	Nilai R Hitung	Nilai R Kritis	Keterangan
1	0,720	0,300	Valid
2	0,390	0,300	Valid
3	0,500	0,300	Valid
4	0,429	0,300	Valid
5	0,620	0,300	Valid
6	0,755	0,300	Valid
7	0,551	0,300	Valid
8	0,573	0,300	Valid
9	0,567	0,300	Valid
10	0,732	0,300	Valid
11	0,622	0,300	Valid
12	0,621	0,300	Valid
13	0,499	0,300	Valid
14	0,569	0,300	Valid
15	0,595	0,300	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2018

Tabel 3.5
Hasil Uji Validitas Variabel *Physical Evidence* (X2)

No Pernyataan	Nilai R Hitung	Nilai R Kritis	Keterangan
1	0,667	0,300	Valid
2	0,668	0,300	Valid
3	0,701	0,300	Valid
4	0,569	0,300	Valid
5	0,684	0,300	Valid
6	0,656	0,300	Valid
7	0,618	0,300	Valid
8	0,587	0,300	Valid
9	0,643	0,300	Valid
10	0,656	0,300	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2018

Tabel 3.6
Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Penumpang (Y)

No Pernyataan	Nilai R Hitung	Nilai R Kritis	Keterangan
1	0,523	0,300	Valid
2	0,567	0,300	Valid
3	0,655	0,300	Valid
4	0,724	0,300	Valid
5	0,641	0,300	Valid
6	0,767	0,300	Valid
7	0,724	0,300	Valid
8	0,767	0,300	Valid
9	0,524	0,300	Valid
10	0,648	0,300	Valid
11	0,541	0,300	Valid
12	0,598	0,300	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2018

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2013:177). Uji reliabilitas kuesioner dalam penelitian digunakan metode split half item tersebut dibagi menjadi dua kelompok yaitu kelompok item ganjil dan kelompok item genap. Kemudian masing-masing kelompok skor tiap itemnya dijumlahkan sehingga menghasilkan skor total. Apabila korelasi 0,7 atau lebih maka

dikatakan item tersebut memberikan tingkat reliabel yang cukup, sebaliknya apabila nilai korelasi dibawah 0,7 maka dikatakan item tersebut kurang reliabel.

Adapun rumus untuk mencari reliabel adalah sebagai berikut :

$$r = \frac{n(\sum AB) - (\sum A)(\sum B)}{\sqrt{(n(\sum A^2) - (\sum A)^2)(n(\sum B^2) - (\sum B)^2)}}$$

Dimana :

r = Koefisien Korelasi

n = Banyaknya responden

A = Skor item pertanyaan ganjil

B = Skor item pertanyaan genap

Setelah koefisien korelasi diketahui, maka selanjutnya hasil tersebut dimasukkan kedalam rumus Spearman Brown dengan rumus sebagai berikut.

$$r = \frac{2rb}{1 + rb}$$

Dimana :

r = Nilai reliabilitas

rb = Korelasi produk moment antara belahan pertama (ganjil) dan belahan kedua (genap)

Selain valid, alat ukur tersebut juga harus memiliki kehandalan atau reliabilitas. Suatu alat ukur dapat diandalkan jika alat ukur tersebut digunakan berulang kali akan memberikan hasil yang relatif sama (tidak jauh berbeda). Untuk melihat handal tidaknya suatu alat ukur digunakan pendekatan secara statistika, yaitu melalui koefisien reliabilitas. Apabila koefisien reliabilitas lebih besar dari 0,70 maka secara keseluruhan pernyataan dikatakan reliabel. Adapun hasil dari uji reliabilitas berdasarkan pada rumus *alpha cronbach* diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 3.7
Hasil Uji Reliabilitas Variabel X₁, X₂ dan Y

Variabel	Nilai R Hitung	Nilai R Kritis	Keterangan
<i>Personal</i> (X ₁)	0,859	0,700	Reliabel
<i>Physical Evidence</i> (X ₂)	0,835	0,700	Reliabel
Kepuasan Penumpang (Y)	0,867	0,700	Reliabel

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2018

Nilai reliabilitas butir pernyataan pada kuesioner masing – masing variabel yang sedang diteliti lebih besar dari 0,700 hasil ini menunjukkan bahwa butir – butir pernyataan pada kuesioner handal untuk mengukur variabelnya.

3.5.2 Analisis Deskriptif

Analisis ini menggunakan tentang fakta-fakta yang ada secara sistematis, dimana fakta-fakta ini berasal dari hasil pengoperasian variabel yang disusun dalam bentuk pertanyaan. Setelah data tersebut terkumpul, kemudian dilakukan pengolahan data, disajikan dalam bentuk tabel dan analisis.

Menurut **Sugiyono (2013:206)** yang dimaksud analisis statistik deskriptif adalah statistik yang 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. Statistik yang digunakan dalam penelitian adalah rata-rata (*mean*), generalisasi.

Peneliti menggunakan analisis deskriptif atas variabel independen dan dependennya yang selanjutnya dilakukan pengklasifikasian terhadap jumlah total skor responden. Dari jumlah skor yang ada pada jawaban-jawaban reponden yang

diperoleh kemudian disusun kriteria penilaian untuk setiap item pertanyaan. Untuk menjawab deskripsi tentang masing-masing variabel penelitian, maka digunakan rentang kriteria penilaian sebagai berikut :

$$NJI \text{ (Nilai Jenjang Interval)} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kriteria Pernyataan}}$$

Penetapan peringkat dalam setiap variabel penelitian dapat dilihat dari perbandingan antara skor aktual dan skor ideal. Untuk mendapatkan kecenderungan jawaban responden akan didasarkan pada nilai rata-rata skor jawaban yang selanjutnya akan dikategorikan pada rentang skor berikut ini :

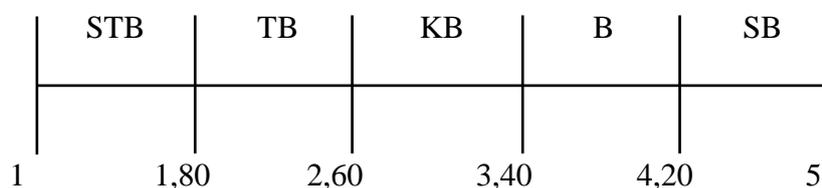
$$\text{Skor minimum} = 1$$

$$\text{Skor maksimum} = 5$$

$$\text{Interval} = 5 - 1 = 4$$

$$\text{Rentang skor} = \frac{5-1}{5} = 0,8$$

Maka diperoleh garis kontinum dengan rentang 0,8 sebagai berikut :



Gambar 3.1
Garis Kontinum

Sumber : Sugiyono (2013:350)

3.5.3 Analisis Verifikatif

Analisis verifikatif yaitu metode penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antar dua variabel atau lebih (Sugiyono 2013:55). Metode

ini digunakan untuk menguji kebenaran dari suatu hipotesis. Berikut ini merupakan beberapa pengujian yang akan digunakan dalam analisis verifikatif.

3.5.3.1 *Method of Succesive Interval (MSI)*

Data yang didapat dari kuesioner merupakan ordinal, sedangkan untuk menganalisis data diperlukan data interval, maka untuk memecahkan persoalan ini perlu ditingkatkan skala pengukurannya menjadi skala interval melalui “Method of Succesive Interval”. Menurut Umi Narimawati, dkk (2010:47) langkah-langkah untuk melakukan transformasi data adalah sebagai berikut :

1. Ambil data ordinal hasil kuesioner
2. Untuk setiap pertanyaan, hitung proporsi jawaban untuk setiap kategori jawaban dan hitung proporsi kumulatifnya.
3. Menghitung nilai z (tabel distribusi normal) untuk setiap proporsikumulatif.
Untuk data > 30 dianggap mendekati luas daerah bawah kurva normal
4. Menghitung nilai densitas untuk setiap proporsi kumulatif dengan memasukkan nilai z pada rumus distribusi normal.
5. Menghitung nilai skala dengan rumus Method Of Succesive Interval, dengan rumus :

$$SV = \frac{(Density\ at\ lower\ limit) - (Density\ at\ upper\ limit)}{(Area\ under\ upper\ limit) - (Area\ under\ lower\ limit)}$$

Dimana :

SV(Scale Value) = rata – rata interval

Density at lower limit = kepaduan batas bawah

Density at upper limit = daerah dibawah batas atas

Area under lower limit = daerah dibawah batas bawah

6. Menggunakan nilai transformasi (Nilai untuk skala interval) dengan menggunakan rumus :

$$Y = SV + (\text{Nilai Skala} + 1)$$

3.5.3.2 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi dilakukan bila ada hubungan dua variabel berupa hubungan kausal atau fungsional. Analisis regresi dapat digunakan apabila ingin mengetahui bagaimana variabel dependen atau kriteria dapat diprediksi melalui variabel independen atau preditor.

Analisis regresi ganda digunakan oleh peneliti apabila variabel independen terdiri dari dua atau lebih sebagai faktor preditor.

Persamaan regresi :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Dimana :

Y = Variabel terikat (Kepuasan Penumpang)

a = Bilangan konstanta

b = Koefisien regresi

X1 = Variabel bebas (*Personal*)

X2 = Variabel bebas (*Physical Evidence*)

3.5.3.3 Analisis Korelasi Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui korelasi antara variabel bebas (X) secara keseluruhan dengan variabel terikat (Y). Rumus korelasi ganda adalah sebagai berikut :

$$R^2 = \frac{JK(reg)}{\sum Y^2}$$

Dimana :

R^2 = Koefisien korelasi ganda

JK(reg) = Jumlah kuadrat dalam bentuk deviasi

$\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat total korelasi dalam bentuk deviasi

Berdasarkan nilai koefisien (R) yang diperoleh, didapat hubungan $1 < R < 1$ sedangkan harga untuk masing-masing nilai R adalah sebagai berikut :

1. Apabila $R = 1$, artinya terdapat hubungan antara variabel X dan variabel Y semua positif sempurna
2. Apabila $R = -1$, artinya terdapat hubungan antara variabel X dan variabel Y semua negatif sempurna
3. Apabila $R = 0$, artinya tidak terdapat hubungan antara variabel X dan variabel Y
4. Apabila R berada diantara -1 dan 1, maka tanda negatif (-) menyatakan adanya korelasi tidak langsung atau korelasi negatif. Dan tanda positif (+) menyatakan adanya korelasi langsung atau korelasi positif.

Adapun pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien dapat dilihat pada tabel 3.8 berikut ini :

Tabel 3.8
Kriteria Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Korelasi
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono (2013:184)

3.5.3.4 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dimaksudkan sebagai cara untuk menentukan apakah hipotesis yang akan diajukan sebaiknya diterima (signifikan) atau ditolak oleh penulis. Rumusan hipotesis sebagai berikut :

1. Uji Secara Simultan (Uji F)

Uji F untuk mengetahui apakah semua variabel independen mampu menjelaskan variabel dependennya, maka dilakukan uji hipotesis secara simultan dengan menggunakan uji statistik F. Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Mencari F_{hitung} dengan cara :

$$F_{hit} = \frac{R^2/K}{(1 - R^2)/(n - k - 1)}$$

Dimana :

R^2 = Koefisien korelasi ganda

K = Jumlah variabel independen

n = Jumlah anggota sampel

Kemudian akan diketahui apakah hipotesis dalam penelitian ini secara simultan ditolak atau diterima. Adapun hipotesis secara simultan dijabarkan sebagai berikut :

1. H_0 : $b_1, b_2 = 0$ artinya tidak terdapat pengaruh *personal* dan *physical evidence* terhadap kepuasan penumpang
2. H_a : $b_1, b_2 \neq 0$ artinya terdapat pengaruh *personal* dan *physical evidence* terhadap kepuasan penumpang

Tingkat signifikansi yang digunakan dalam penelitian ini adalah $\alpha = 0,05$ artinya kemungkinan dari hasil penarikan kesimpulan adalah benar mempunyai probabilitas sebesar 95% atau toleransi kesalahan (margin of error) sebesar 5% dan derajat kebebasan $df = n - k - 1$. Adapun kriteria yang digunakan sebagai berikut :

1. Untuk F_{hitung} Positif

- a. Untuk $F_{hit} \geq F_{tabel}$, maka H_0 ditolak, H_a diterima
- b. Untuk $F_{hit} \leq F_{tabel}$, maka H_0 diterima, H_a ditolak

2. Untuk F_{hitung} Negatif

- a. Jika $F_{hit} \geq F_{tabel}$, maka H_0 diterima, H_a ditolak
- b. Jika $F_{hit} \leq F_{tabel}$, maka H_0 ditolak, H_a diterima

2. Uji Secara parsial (Uji T)

Pengujian secara parsial untuk melihat pengaruh masing – masing variabel sebab terhadap variabel akibat. Untuk pengujian pengaruh parsial digunakan rumus hipotesis sebagai berikut :

1. *Personal* terhadap Kepuasan Penumpang

- a. $H_0 : \beta_1 = 0$ artinya tidak terdapat pengaruh *personal* terhadap kepuasan penumpang
- b. $H_0 : \beta_1 > 0$ artinya terdapat pengaruh *personal* terhadap kepuasan penumpang

2. *Physical Evidence* terhadap Kepuasan Penumpang

- a. $H_0 : \beta_2 = 0$ artinya tidak terdapat pengaruh *physical evidence* terhadap kepuasan penumpang
- b. $H_0 : \beta_2 > 0$ artinya terdapat pengaruh *physical evidence* terhadap kepuasan penumpang

Selanjutnya untuk menguji signifikan koefisien parsial dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut :

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{1-r^2}$$

Dimana :

t_{hitung} = statistik uji korelasi

r = koefisien korelasi pearson

n = jumlah sampel

Apabila pengujian tersebut telah dilakukan, maka hasil pengujian t_{hitung} dibandingkan dengan t_{tabel} dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima
2. Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak

3.5.3.5 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk melihat persentase pengaruh *personal* terhadap kepuasan penumpang. Apabila r^2 mempunyai nilai antara 0 dan 1 ($0 < r^2 < 1$) dimana semakin tinggi nilai r^2 maka akan semakin baik yang berarti bahwa keseluruhan variabel bebas secara bersama – sama mampu menerangkan variabel terikatnya. Koefisien determinasi dihitung dengan rumus :

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Dimana :

Kd = Koefisien determinasi

r^2 = koefisien korelasi

Kriteria Kd untuk analisis koefisien determinasi adalah sebagai berikut :

1. Jika K_d mendekati nol (0), maka pengaruh *personal* terhadap kepuasan penumpang lemah.
2. Jika K_d mendekati satu (satu), maka pengaruh *personal* terhadap kepuasan penumpang kuat.

3.6 Rancangan Kuesioner

Kuesioner adalah instrumen pengumpulan data atau informasi yang dioperasionalkan ke dalam bentuk item atau pernyataan. Penyusunan kuesioner dilakukan dengan harapan dapat mengetahui variabel-variabel apa saja yang menurut responden merupakan hal yang penting. Kuesioner ini berisi pernyataan mengenai variabel *personal*, *physical evidence* dan kepuasan penumpang sebagaimana yang tercantum pada operasionalisasi variabel. Kuesioner ini bersifat tertutup, dimana pernyataan yang membawa responden ke jawaban alternatif yang sudah ditetapkan sebelumnya, sehingga responden tinggal memilih pada kolom yang telah disediakan.

3.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Primajasa Perdanarayutama yang terletak di Jalan Soekarno Hatta Bandung, juga dilaksanakan di Terminal Leuwipanjang Bandung dan Terminal Bekasi pada bulan Maret 2018.