

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*). Penelitian ini dilakukan dengan cara terjun langsung ke lapangan untuk memperoleh data dan menggali permasalahan yang berhubungan dengan yang diteliti.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif-kuantitatif. Penelitian dengan pendekatan ini bertujuan untuk menggambarkan objek penelitian atau hasil penelitian, dimana analisisnya menekankan pada data-data yang sifatnya numerikal (angka) yang kemudian diolah dengan menggunakan metode statistika. Dalam hal ini peneliti menggunakan *Software SPSS version 22* untuk mengolah data.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini bertempat di Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan atau lebih tepatnya dilakukan di dalam *Bus Rapid Transit* Banjarbakula Kota Banjarmasin. Peneliti memilih dua lokasi dalam penelitian ini, yaitu halte siring 0 Km, dan halte terminal Banjarbaru. Alasan peneliti memilih lokasi ini karena dalam proses pengambilan sampel peneliti naik *Bus Rapid Transit* Banjarbakula untuk membagikan kuesioner mulai dari halte siring 0 Km, kemudian turun di halte terminal Banjarbaru dan sebaliknya.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Sugiono (2002) mengemukakan, populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Fitria, 2019, hal. 37). Populasi dalam penelitian adalah seluruh penumpang *Bus Rapid Transit* Banjarbakula. Pada dasarnya populasi dari seluruh penumpang *Bus Rapid Transit* Banjarbakula sendiri tidak diketahui secara pasti, akan tetapi disini peneliti memperoleh data dari pengelola BRT Banjarbakula bahwa jumlah rata-rata pengguna BRT Banjarbakula sekitar 450 penumpang disetiap harinya. Oleh karena itu populasi pada penelitian ini sebesar 450 orang.

2. Sampel

Sampel merupakan jumlah anggota yang dipilih dari populasi yang dianggap dapat mewakili populasi. Di samping itu Muhammad dalam *Metode Penelitian Ekonomi Islam* mendefinisikan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sintia, 2020, hal. 43).

Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Non-probability Sampling*, dimana tidak semua anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk diambil sebagai sampel penelitian. Teknik penentuan atau pengambilan sampelnya menggunakan teknik *Purposive Sampling* yaitu metode pengambilan sampel secara sengaja berdasarkan karakteristik, sifat, ciri-ciri tertentu dari sampel yang dianggap dapat mewakili karakteristik dari populasi

yang ada. Adapun kriteria yang dipilih oleh peneliti adalah penumpang yang pernah menggunakan *Bus Rapid Transit* Banjarbakula minimal satu kali.

Penentuan jumlah sampel pada penelitian ini menggunakan rumus Slovin, yaitu:

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

$$n = \frac{450}{1 + 450 \cdot (10\%)^2}$$

$$n = \frac{450}{1 + 450 \cdot (0,01)}$$

$$n = \frac{450}{1 + 4,5}$$

$$n = 81,81$$

Keterangan :

n	= Jumlah sampel
N	= Jumlah populasi (450 orang)
e ²	= Toleransi eror (10%)

Dari hasil perhitungan tersebut diketahui bahwa jumlah sampel yang dibutuhkan sebesar 81,81 responden. Untuk mempermudah dalam proses penelitian maka jumlah sampelnya dibulatkan menjadi 82 responden.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

Data yang peneliti kumpulkan dalam penelitian ini meliputi:

a. Data primer

Data primer adalah data yang penulis peroleh langsung dari dari sumber utama (Responden). Data primer ini dapat diperoleh melalui wawancara atau hasil pengisian kuesioner dan observasi. Untuk mendapatkan data primer peneliti melakukan peenyebaran kuesioner kepada penumpang atau pengguna *Bus Rapid Transit*.

b. Data sekunder

Data sekunder yaitu data yang telah dikumpulkan sebagai penunjang data primer, dengan kata lain sebagai sumber kedua. Data ini cenderung lebih mudah didapatkan dibanding data primer dan dapat ditemukan dengan cepat. Terkait dengan data sekunder, peneliti mengambil dari jurnal, artikel, literatur dan lainnya yang berkaitan dengan penelitian serta penggunaannya sesuai dengan fungsinya.

2. Sumber data

- a. Responden, yaitu orang yang terlibat langsung dalam penelitian ini yakni Pengguna *Bus Rapid Transit* Banjarbakula.
- b. Informan, yaitu orang yang membantu memberikan informasi yang berhubungan dengan penelitian dalam rangka untuk melengkapi data penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini teknik pengumpulan datanya menggunakan cara sebagai berikut:

1. Metode Kuesioner

Angket/kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab berdasarkan pengalamannya sendiri. Ini merupakan data yang didapatkan secara langsung melalui pengisian kuesioner yang diberikan kepada responden. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan skala *Likert* sebagai metode pengumpulan data.

2. Metode Observasi

Observasi adalah salah satu metode pengumpulan data dengan cara pengamatan langsung dan pencatatan secara sistematis mengenai fenomena sosial atau obyek yang akan diteliti. Dalam observasi ini, peneliti menggunakan metode observasi partisipan dimana peneliti turun langsung ke lapangan untuk melihat permasalahan-permasalahan yang diteliti. Observasi dilakukan oleh peneliti dengan cara melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis mengenai kualitas pelayanan *Bus Rapid Transit* Banjarkakula.

F. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu yang menjadi titik permasalahan dalam penelitian yang dilakukan. Ada lima variabel bebas (*Independent*) dan satu variabel terikat (*dependent*) dalam penelitian ini. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi variabel terikat. Sedangkan variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Berikut adalah variabel-variabel yang terdapat dalam penelitian ini:

Tabel 3.1
Variabel Penelitian

Variabel bebas (<i>independent</i>)	<ul style="list-style-type: none"> - Kualitas pelayanan (X) <ul style="list-style-type: none"> • <i>Reliability</i>/keandalan (X₁) • <i>Responsiveness</i>/daya tanggap (X₂) • <i>Assurance</i>/jaminan (X₃) • <i>Empathy</i>/empati (X₄) • <i>Tangibles</i>/bukti fisik (X₅)
Variabel terikat (<i>dependent</i>)	- Loyalitas pelanggan (Y)

G. Desain Pengukuran dan Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat bantu yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data primer penelitian dengan memperhatikan masalah dari variabel yang diteliti. Penelitian ini menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner berbentuk skala *Likert*, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Penggunaan skala *Likert* dalam penelitian ini bertujuan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan.

Dalam skala *Likert*, variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Indikator tersebut dijadikan sebagai acuan untuk menyusun item-item instrumen yang berupa pernyataan atau pertanyaan (Mahlia, 2020, hal. 56).

Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala *Likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata antara lain:

Tabel 3.2
Skala *Likert*

Keterangan	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

H. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

1. Teknik Pengolahan Data

Setelah data terkumpul, maka selanjutnya dilakukan pengolahan data dengan tahapan sebagai berikut:

- a. *Editing*, yaitu meneliti dan mempelajari kembali data yang terkumpul yaitu data tentang pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan *Bus Rapid Transit* Banjarbakula.
- b. Koding yaitu pemberian tanda, simbol atau kode terhadap jawaban-jawaban pertanyaan-pernyataan dalam kuesioner sehingga memudahkan saat memasukkan data dalam komputer.

- c. Klasifikasi Data, yaitu mengelompokkan data yang sudah terkumpul sesuai dengan kode yang telah dibuat.
- d. *Tabulating*, yaitu membuat tabel-tabel sesuai dengan analisis yang dibutuhkan. Data-data dimasukkan ke dalam tabel-tabel dan mengatur angka-angka sehingga dapat dihitung dengan menggunakan komputer (Sari, 2020).

2. Analisis Data

Analisis data merupakan bagian yang sangat penting dalam metode ilmiah. Dengan adanya analisis data, data menjadi berarti dan berguna dalam memecahkan masalah penelitian. Untuk melakukan teknik analisis data, penulis menggunakan program *SPSS version 22*. Adapun langkah- langkah yang perlu dilakukan adalah melakukan beberapa pengujian yaitu:

a. Uji instrumen penelitian

1) Uji validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji sah atau tidaknya data kuesioner yang digunakan. Pengujian pada penelitian ini menggunakan program *SPSS* versi 22 dengan taraf signifikansi sebesar 5% dan *Corrected item total correlation* (rhitung) untuk mengukur seberapa besar tingkat validitas. Jika nilai rhitung $>$ rtabel, maka kuesioner tersebut dapat dikatakan valid.

2) Uji reliabilitas

Reliabilitas adalah tingkatan pada suatu tes secara konsisten mengukur berapa pun hasil pengukuran ini. Uji reliabilitas ini

bertujuan untuk menguji tingkat konsistensi ketepatan suatu instrumen mengukur apa yang harus diukur. Realibilitas instrumen dapat dilihat berdasarkan nilai *Cronbach Alpha*. Jika nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$, maka data dapat dikatakan reliabel.

b. Uji asumsi klasik

a) Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji yang bertujuan untuk melihat apakah nilai residual berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik yaitu memiliki nilai residual yang terdistribusi normal. Pengujian ini dapat dilakukan dengan menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov*. Jika nilai residual $>$ nilai signifikansi (0.05), maka dapat dikatakan data berdistribusi normal.

b) Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linear berganda. Jika terdapat korelasi yang tinggi di antara variabel-variabel bebasnya maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikatnya menjadi terganggu. Pengujian ini dapat dilihat berdasarkan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) pada model regresi. Jika nilai VIF $< 10,00$ maka dapat dikatakan bahwa data tersebut tidak terdapat gejala multikolinearitas.

c) Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lainnya. Model regresi yang memenuhi persyaratan yaitu dimana terdapat kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap atau disebut homokedastisitas. Model baik jika nilai probabilitas $> 0,05$.

c. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda bertujuan untuk mengetahui pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap variabel terikat. Penelitian ini menggunakan perangkat *software SPSS* versi 22. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan yaitu dengan menggunakan model persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \dots + \beta_n X_n + e$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen/loyalitas pelanggan

α = Nilai konstanta

β_1 = Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan

X_1 = Variabel independen/kualitas pelayanan

X_n = Variabel independen ke-n

e = Error

d. Uji Hipotesis

a) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji ini bertujuan untuk mengetahui sumbangan pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Pengujian ini dapat dilihat berdasarkan nilai *R Square* yang berkisar antara 0 sampai dengan 1. Jika nilai *R Square* mendekati angka 0 berarti tidak ada hubungan yang sempurna. Sedangkan jika nilai *R Square* mendekati angka 1 maka terdapat hubungan antara variasi Y dan X atau variasi dari Y dapat diterangkan oleh X secara keseluruhan (Mahlia, 2020, hal. 65). Nugroho menyatakan, untuk regresi linear berganda sebaiknya menggunakan *R Square* yang sudah disesuaikan atau tertulis *Adjusted R Square*, karena disesuaikan dengan jumlah variabel independen yang digunakan.

b) Uji F

Uji F bertujuan untuk mengetahui apakah seluruh variabel bebasnya secara simultan/bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat. Pengujian ini dapat dilihat berdasarkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} pada taraf signifikan 5% ($\alpha = 0,05$). Pengambilan keputusan untuk uji F dapat dilihat sebagai berikut:

- Jika nilai $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ maka variabel bebasnya secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat.
- Jika nilai $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ maka berarti variabel bebasnya secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.

c) Uji T

Uji T adalah untuk mengetahui apakah masing-masing variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat. Pengujian ini dapat dilihat berdasarkan nilai t_{hitung} masing-masing variabel bebas dan nilai t_{tabel} dengan taraf signifikan 5% ($\alpha = 0,05$). Pengambilan keputusan untuk uji t sebagai berikut:

- Jika nilai $T_{hitung} < T_{tabel}$ (hipotesis ditolak) maka variabel bebas tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.
- Jika nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ (hipotesis diterima) maka variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Sari, 2020).