

## **BAB III**

### **OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Objek Penelitian**

Objek penelitian ini merupakan sesuatu yang menjadi perhatian menjadi sasaran dalam penelitian untuk mendapatkan jawaban atau solusi dari permasalahan yang akan dibuktikan secara subjektif. Dalam penelitian ini, Keputusan Konsumen sebagai variabel dependen (Y). Harga Tiket, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas sebagai variabel independen (X).

#### **3.2 Metode Penelitian**

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dalam penelitian ini merupakan data primer yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner ke penumpang dan wawancara kepada pengelola pool Primajasa di Kota Tasikmalaya.

##### **3.2.1 Operasionalisasi Variabel**

Menurut Sugiyono (2015:96) variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek, organisasi atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sesuai dengan judul “Pengaruh Harga Tiket, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Primajasa di Kota Tasikmalaya”. maka dalam penelitian ini penulis menggunakan dua variabel, yaitu:

1. Variabel Bebas (independent variable)

Variabel independen/bebas merupakan variabel yang mempengaruhi variabel lain atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen atau terikat (Sugiyono, 2015). Dalam penelitian ini variabel independennya adalah harga tiket, Kualitas Pelayanan, Fasilitas.

2. Variabel Terikat (*dependent variable*)

Variabel dependen/terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2015). Dalam Penelitian ini variabel dependennya adalah Keputusan Konsumen.

**Tabel 3.1**  
**Operasionalisasi Variabel**

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Harga Tiket	Harga tiket adalah salah satu pertimbangan konsumen yang akan mengambil keputusan apakah akan menggunakan jasa transportasi Primajasa atau tidak.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Keterjangkauan harga</li> <li>• Kesesuaian harga dengan kualitas pelayanan</li> <li>• Daya saing harga</li> <li>• Kesesuaian harga dengan manfaat produk</li> </ul>	ordinal
Kualitas Pelayanan	Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan kepada konsumen selama menggunakan jasa transportasi Primajasa, sesuai nilai yang dikeluarkan konsumen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Keandalan (<i>Reliability</i>)</li> <li>• Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)</li> <li>• Jaminan (<i>Assurance</i>)</li> <li>• Empati (<i>Empathy</i>)</li> <li>• Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>)</li> </ul>	ordinal
Fasilitas	Fasilitas adalah sarana atau alat-alat yang disediakan oleh Primajasa untuk menambah kenyamanan konsumen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perencanaan ruangan</li> <li>• Perlengkapan/perabot</li> <li>• Tata cahaya dan warna</li> <li>• Pertimbangan/perencanaan spasial</li> <li>• Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis</li> </ul>	ordinal

Keputusan konsumen	Keputusan yang diambil konsumen untuk menggunakan atau tidak Jasa transportasi Primajasa di Kota Tasikmalaya	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengenalan masalah</li> <li>• Pencarian informasi</li> <li>• Evaluasi alternatif</li> <li>• Keputusan pembelian</li> <li>• Perilaku pasca pembelian</li> </ul>	ordinal
--------------------	--	---	---------

### 3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan penyebaran kuesioner dan wawancara kepada pengelola Primajasa Tasikmalaya. Teknik ini dianggap efisien untuk mengetahui dan mendapatkan data-data yang diperlukan dalam penelitian ini. Observasi digunakan untuk mengumpulkan data-data primer dengan tujuan untuk mencari keterangan atau informasi dari sasaran penelitian.

#### 3.2.2.1 Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh dari sumber asli (tidak melalui perantara) berdasarkan penelitian langsung di lapangan. Dalam penelitian ini data diperoleh dari hasil penyebaran angket atau kuesioner kepada konsumen jasa transportasi Primajasa di Kota Tasikmalaya.

##### 1. Populasi

Menurut Sugiyono (2015) pengertian populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang menggunakan jasa transportasi Primajasa di Kota Tasikmalaya, dimana jumlah anggota populasi tidak diketahui.

## 2. Sampel

Menurut Sugiyono (2015) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Penarikan sampel jumlahnya harus representative. Karena populasi yang banyak tidak mungkin dipelajari semuanya oleh peneliti.

Karena populasi tidak diketahui secara pasti jumlahnya, ukuran sampel diperhitungkan dengan rumus Cochran (Sugiyono,2015).

$$n = \frac{z^2 pq}{e^2}$$

keterangan :

n : Jumlah sampel yang diperlukan

Z<sup>2</sup> : Harga dalam kurve normal untuk simpanan 5%, dengan nilai = 1,96

P : Peluang Besar 50% = 0,5

q : Peluang Salah 50% = 0,5

e : Tingkat kesalahan sampel, dalam penelitian ini menggunakan 10%.

Berikut merupakan perhitungan sampel konsumen Primajasa dengan menggunakan rumus Cochran.

$$n = \frac{(1,69)^2(0,5)(0,5)}{(0,1)^2}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,01} = 96,04$$

Berdasarkan metode Cochran di atas maka akan menghasilkan jumlah minimal 96,04 orang, lalu dibulatkan menjadi 96 orang. Karena kesanggupan peneliti mengambil 100 orang konsumen Primajasa di Kota

Tasikmalaya yang akan dipilih dengan teknik pengambilan accidental sampling.

### **1.3 Model Penelitian**

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah diuraikan. Maka peneliti menguraikannya dalam bentuk model penelitian, pada penelitian ini terdiri dari variabel independen yaitu harga tiket ( $X_1$ ), kualitas pelayanan ( $X_2$ ) dan fasilitas ( $X_3$ ) serta variabel dependen yaitu keputusan konsumen Primajaasa di Kota Tasikmalaya ( $Y$ ).

Adapun model penelitian ini sebagai berikut :

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan :

$Y$  = keputusan konsumen jasa transportasi Primajasa

$X_1$  = harga tiket

$X_2$  = kualitas pelayanan

$X_3$  = fasilitas

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$  = koefisien regresi dari setiap variabel independen

$\beta_0$  = konstanta

$e$  = error term

### **3.4 Teknik Analisis Data**

Menurut Sugiyono (2015) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam

kategori pola, memilih nama yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

### **3.4.1 Rancangan Alat Analisis**

#### **3.4.1.1 Pengukuran Instrumen Penelitian (Skala Likert)**

Menurut sugiyono (2015) instrumen penelitian dengan metode kuesioner ini hendaknya disusun berdasarkan indikator-indikator yang telah dijabarkan dalam tabel operasionalisasi variabel sehingga masing-masing pertanyaan yang akan diajukan kepada setiap responden lebih jelas serta dapat terstruktur. Adapun secara umum teknik dalam pemberian skor yang digunakan dalam kuesioner penelitian ini adalah skala Likert. Dengan skala likert variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator-indikator tersebut dijadikan sebagai titik untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Dengan demikian dalam penelitian ini responden dalam menjawab pernyataan terdapat 5 kategori diantaranya sangat setuju (SS), setuju (S), kurang setuju (KS), tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS).

Dengan opsi jawaban, dengan perincian sebagai berikut:

**Tabel 3.2**  
**Hubungan jawaban Pertanyaan dengan Skala Likert**

<b>Jawaban pertanyaan</b>	<b>Nilai</b>
a. Sangat setuju (ss)	5
b. setuju (s)	4
c. Kurang setuju (ks)	3
d. Tidak setuju (ts)	2
e. Sangat tidak setuju (sts)	1

### 3.4.1.2 Analisa Deskriptif (NJI)

Analisis Deskriptif menggunakan analisis Nilai Jenjang Interval (NJI). NJI yaitu untuk menentukan sangat baik, baik, kurang baik, sangat buruk. Adapun pengukuran dengan presentasi dan skoring dengan rumus.

$$\text{NJI} = \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai terendah}}{\text{Jumlah kriteria pertanyaan}}$$

Niali Jenjang Interval (NJI) yaitu untuk menentukan sangat baik, baik, kurang baik, buruk, sangat buruk. Adapun pengukuran dengan prosentasi dan skorsing dengan rumus :

$$X = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

X = Jumlah Persentase Jawaban

F = Jumlah Jawaban atau Frekuensi

N = Jumlah Konsumen

### 3.4.1.3 *Method of Successive Interval*

Pada penelitian ini data yang digunakan adalah data ordinal. Agar dapat dianalisa secara statistik maka data tersebut harus diubah dulu menjadi data interval dengan menggunakan Method of Successive Interval. Adapun langkah kerja Method of Successive Interval adalah sebagai beriku :

- a. Perhatikan F (frekuensi) responden (banyaknya responden yang memberikan respon yang ada).
- b. Bagi setiap bilangan pada F (frekuensi) oleh N (jumlah sampel) sehingga disebut  $P_i = F_i/n$

- c. Jumlahan P (Proporsi) secara berurutan untuk setiap responden, sehingga keluar proporsi kumulatif ( $P_k - O_p ( 1-1 ) + P_i$ )
- d. Proporsi kumulatif (Pk) dianggap mengikuti distribusi normal baku, sehingga kita bisa menemukan nilai Z untuk setiap kategori
- e. Hitung  $SV = \frac{\text{Density lower limit} - \text{Density at upper limit}}{\text{Area under limit} - \text{area under lower limit}}$

Keterangan :

Density lower limit = kepadatan batas bawah

Density at upper limit = kepadatan batasan atas

Area under limit = daerah di bawah batas atas

Area under lower limit = daerah di bawah batas bawah

- f. SV (Skala Value)

$$\text{Transformed} \longrightarrow Y = SV + |SV_{\min}|$$

### 3.4.2 Analisis Regresi Berganda

Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda, karena terdapat asumsi tidak terdapatnya pengaruh antara variabel independen. Dalam regresi berganda, variabel tidak bebas Y tergantung dua atau lebih variabel. Teknik ini digunakan untuk memperhitungkan dan memperkirakan secara kuantitatif beberapa faktor secara bersama-sama terhadap keputusan konsumen jasa transportasi Primajasa di Kota Tasikmalaya, pengujian hipotesis, serta dapat diketahui pengaruh masing-masing variabel bebas yang digunakan.

Untuk menguji hipotesis mengenai pengaruh variabel independen harga tiket, kualitas pelayanan, dan fasilitas terhadap variabel dependen keputusan

konsumen Primajasa di Kota Tasikmalaya digunakan analisis regresi berganda dengan persamaan kuadrat terkecil (OLS).

### 3.4.3 Uji Instrumen Penelitian

Setelah data yang diperlukan telah diperoleh, data tersebut dikumpulkan untuk kemudian dianalisis dan diinterpretasikan. Sebelum melakukan analisis data perlu dilakukan uji validitas dan uji realibilitas terhadap kuesioner yang telah disebarakan.

#### 1. Uji Validitas

Uji Validitas yaitu menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Prosedur uji validitas yaitu membandingkan  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$  yaitu angka kritik tabel korelasi pada derajat keabsahan atau *degree of freedom* dimana ( $df = N-2$ ) dengan tarif signifikan  $\alpha = 5\%$ .

Kriteria pengujian :

Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka pertanyaan tersebut valid

Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka pernyataan tersebut tidak valid.

#### 2. Uji Realibilitas

Reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa instrument cukup dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena

instrument tersebut sudah baik. Dasar keputusan keputusan dalam uji realibilitas adalah sebagai beriku :

Jika nilai *Cronbach Alpha* > r tabel, maka kuesioner dinyatakan reliabel.

Jika nilai *Cronbach Alpha* < r tabel, maka kuesioner dinyatakan tidak reliabel.

### **3.4.4 Uji Analisis Klasik**

#### **3.4.4.1 Uji Normalitas**

Uji normalitas ini dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel independen, variabel dependen, dan keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Modal regresi yang baik adalah model regresi yang berdistribusi normal atau mendekati normal. Untuk mengetahui apakah model regresi berdistribusi normal atau tidak dapat dilakukan dua cara, yaitu dengan analisis grafik dan uji statistic. Adapun dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut :

- Jika nilai probabilitas Jurque Bere (JB) < 0,10 maka residualnya berdistribusi tidak normal.
- Jika nilai probabilitas Jurque Bere (JB) > 0,10 maka residualnya berdistribusi normal.

#### **3.4.4.2 Uji Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas disini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah ada korelasi atau hubungan antar variabel bebas dalam model regresi. Multikolinearitas mengindikasikan bahwa terdapat hubungan linier yang sempurna atau pasti di antara beberapa atau hampir seluruh variabel bebas dalam

model. Hal ini mengakibatkan koefisien regresi tidak terhingga, hal ini akan menimbulkan bias dalam spesifikasi. Pengujian multikolonieritas dalam penelitian ini dapat dilihat berdasarkan nilai *matrik korelasi*. Dengan kriteria penerimaan hipotesis :

- Jika nilai korelasi  $< 0,80$  maka tidak ada gejala multikolonieritas
- Jika nilai korelasi  $> 0,80$  maka ada gejala multikolonieritas

#### **3.4.4.3 Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji, apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya, jika variance dari residual satu ke residual lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Kebanyakan data *crosssection* mengandung situasi heteroskedastisitas karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran (kecil, sedang, dan besar).

Dalam penelitian ini cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dengan melakukan uji ARCH. Dengan kriteria penerimaan hipotesis:

- Jika nilai probabilitas signifikansinya  $> 0,10$  maka model regresi tidak mengandung adanya heteroskedastisitas.
- Jika nilai probabilitas signifikansinya  $< 0,10$  maka model regresi mengandung adanya heteroskedastisitas.

### 3.4.5 Uji Hipotesis

#### 3.4.5.1 Uji t

Uji statistik-t digunakan untuk menguji koefisien dugaan dari masing-masing variabel independen apakah secara terpisah berpengaruh nyata terhadap variabel dependennya. Untuk menguji keberartian koefisien regresi digunakan uji t yang kemudian dibandingkan dengan tabel. Adapun pengujian uji t variabel independen terhadap variabel dependen sebagai berikut:

$$- H_0 : \beta_1, \beta_2, \beta_3 \leq 0$$

Masing-masing variabel bebas yaitu harga tiket, kualitas pelayanan dan fasilitas tidak berpengaruh positif terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan jasa transportasi Primajasa di Kota Tasikmalaya.

$$- H_1 : \beta_1, \beta_2, \beta_3 > 0$$

Masing-masing variabel bebas yaitu harga tiket, kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan jasa transportasi Primajasa di Kota Tasikmalaya.

Adapun kriteria jika pengujian hipotesisnya adalah dengan membandingkan nilai t-hitung dengan t-tabel sebagai berikut:

1. Jika  $t_{Hitung} > t_{Tabel}$  dengan derajat keyakinan 95% (probabilitas  $< 0,05$ ), maka  $H_0$  ditolak, artinya harga tiket, kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan jasa transportasi Primajasa di Kota Tasikmalaya.
2. Jika  $t_{Hitung} < t_{Tabel}$  dengan derajat keyakinan 95% (probabilitas  $> 0,05$ ), maka  $H_0$  tidak ditolak, artinya harga tiket, kualitas pelayanan dan fasilitas

tidak berpengaruh positif terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan jasa transportasi Primajasa di Kota Tasikmalaya.

#### **3.4.5.2 Uji F**

Uji F digunakan untuk menguji koefisien dugaan secara serentak atau bersama-sama apakah variabel-variabel independen secara bersama-sama dapat menjelaskan variasi dari variabel dependen. Dengan hipotesis sebagai berikut :

-  $H_0 : \beta = 0$

Artinya harga, kualitas pelayanan dan fasilitas tidak berpengaruh terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan jasa transportasi Primajasa di Kota Tasikmalaya.

-  $H_1 : \beta > 0$

Artinya harga tiket, kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan jasa transportasi Primajasa di Kota Tasikmalaya.

Adapun ketentuan statistiknya adalah sebagai berikut :

1.  $H_0$  tidak ditolak jika nilai F statistik  $<$  F tabel, artinya harga tiket, kualitas pelayan dan fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen jasa transportasi Primajasa di Kota Tasikmalaya.
2.  $H_0$  ditolak jika nilai F statistik  $>$  F tabel, artinya harga tiket, kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen jasa transportasi Primajasa di Kota Tasikmalaya.

### **3.4.5.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Pengujian ini berguna untuk mengetahui seberapa besar proporsi sumbangan seluruh variabel independen terhadap variasi naik turunnya variabel dependen. Nilai koefisien determinasi berkisar antara nol dan satu. Apabila  $R^2 = 0$ , maka varians dari variabel dependen tidak dapat dijelaskan sama sekali oleh variabel independennya. Sedangkan, apabila  $R^2 = 1$ , maka varians dari variabel dependen dapat dijelaskan 100% oleh variabel independennya.