

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Tempat dan Waktu Penelitian**

Tempat merujuk pada lokasi data dikumpulkan. Sedangkan waktu merupakan kapan data dikumpulkan (Saptono, 2023). Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner melalui *google form* secara daring di wilayah DKJ Jakarta. Peneliti memilih tempat tersebut dikarenakan wilayah tersebut menjadi tempat operasional dari Bus Transjakarta. Waktu penelitian ini dilakukan pada bulan Desember 2023 sampai Mei 2024.

#### **B. Desain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Alasan peneliti menggunakan metode kuantitatif yaitu untuk mengukur tingkat kualitas layanan Bus Transjakarta menggunakan data yang jelas dan terukur sehingga hal tersebut dapat dijadikan landasan kebijakan dalam memperbaiki kualitas pelayanan.

Pendekatan penelitian ini menggunakan survey. Metode penelitian kuantitatif survey adalah metode yang digunakan untuk mendapatkan data yang terjadi pada masa lampau atau hingga saat ini tentang keyakinan, pendapat, karakteristik, perilaku, hubungan variabel dan serta menguji hipotesis yang diambil dari populasi tertentu, teknik pengumpulan data dengan kuesioner dan hasil penelitian cenderung digeneralisasikan (Sugiyono, 2019). Penelitian ini menggunakan teknik survei melalui kuesioner yang disebar secara daring.

Metode ini dipilih karena memudahkan peneliti dalam mendapatkan data dari responden yang dapat diisi sesuai dengan waktu yang tempat mereka inginkan.

## C. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi adalah objek atau subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2022). Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berada di wilayah DKJ Jakarta yang menggunakan transportasi Bus Transjakarta. Untuk mempermudah penelitian maka ditentukanlah jumlah sampel yang menjadi perwakilan dari populasi.

### 2. Sampel penelitian

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2022). Dalam penelitian ini teknik pengambilan menggunakan *non probability sampling*. Teknik ini tidak memberi kesempatan/ peluang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Berdasarkan metode *non probability sampling*, teknik yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu *purposive sampling*. Peneliti akan menggunakan sampel dengan kriteria tertentu untuk mendapatkan sampel yang diinginkan. Adapun kriteria sampel yang akan diuji dalam penelitian ini yaitu:

- a. Responden berada di wilayah DKJ Jakarta. Kriteria ini didasarkan pada adanya peningkatan jumlah penumpang sebesar 6.83% yakni 30.93 juta orang pada Januari 2024 di wilayah DKJ Jakarta (Dwi Gayanti, 2024).

b. Responden berusia 18-50 tahun. Kriteria dengan usia minimal 18 tahun yaitu dikarenakan pada usia ini masa dimana individu siap berperan dan bertanggung jawab, menerima kedudukan dalam masyarakat dan terlibat dalam hubungan sosial masyarakat (Putri, 2019).

c. Responden telah melakukan perjalanan menggunakan Bus Transjakarta minimal 10 kali dalam 6 bulan terakhir. Menurut Liu dan Cheng (2020) menyatakan bahwa penumpang dengan frekuensi sering apabila telah melakukan perjalanan sebanyak minimal 10 kali dalam waktu 28 hari. Sehingga penumpang yang memiliki jumlah perjalanan lebih banyak akan lebih mudah ketika diminta untuk melaporkan informasi tertentu dibandingkan dengan penumpang dengan jumlah perjalanan yang rendah

Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus Hair et al (2018) dengan jumlah ukuran sampel kurang dari 50 responden tidak dapat dianalisis. Sampel harus berukuran 100 responden atau lebih. Jumlah sampel minimal pada penelitian mengacu pada pernyataan bahwa banyaknya sampel sebagai responden harus disesuaikan dengan jumlah variabel indikator yang digunakan yakni minimum 5-10 kali jumlah indikator. Berdasarkan pernyataan Hair et al (2018) tersebut maka jumlah sampel minimal dalam penelitian ini yaitu 160 sampel didapat dari 16 indikator dikali 10.

## **D. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu teknik kuesioner. Menurut Riyanto dan Hatmawan (2020) teknik kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan kepada responden untuk dijawab. Peneliti menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada responden untuk memperoleh data primer.

### **1. Definisi Konseptual**

Definisi konseptual adalah unsur penelitian yang menjelaskan tentang karakteristik suatu masalah yang hendak diteliti. Berdasarkan landasan teori yang telah dijelaskan diatas, dapat dikemukakan definisi konseptual dari yaitu kualitas pelayanan adalah pemenuhan persepsi atas tingkat kinerja yang diterima pelanggan berdasarkan layanan yang diberikan oleh perusahaan. Apabila perusahaan dapat memenuhi persepsi pelanggan maka kualitas layanan yang diberikan adalah berkualitas. Sebaliknya, jika tingkat kinerja yang diterima kurang dari apa yang dipersepsikan maka kualitas layanan yang diberikan adalah buruk. Kualitas layanan lebih sulit dinilai daripada kualitas produk.

### **2. Definisi Operasional Variabel**

Operasional variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2019). Penelitian ini menggunakan satu variabel yang dipaparkan menggunakan definis operasional variabel untuk menjelaskan variabel yang diteliti dan menjadi

indikator-indikator dalam kualitas layanan. Variabel dalam penelitian ini adalah kualitas layanan dan diukur melalui 5 dimensi yaitu *Reliability*, *Assurance*, *Tangibles*, *Empathy* dan *Responsiveness*.

Skala pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala *Likert*. Skala *Likert* merupakan model skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi atau fenomena sosial lainnya (Riyanto & Andhita Hatmawan, 2020). Skala *Likert* yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Kurang Setuju

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju

### 3. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati (Sugiyono, 2019). Tabel 3. 1 merupakan tabel yang berisi instrumen penelitian yang digunakan untuk mendapatkan data menggunakan kuesioner melalui *google form*.

**Tabel 3. 1 Instrumen Penelitian**

No	Variabel	Dimensi	Indikator	Pernyataan	Referensi
1	Kualitas Layanan	<i>Reliability</i>	Ketepatan waktu	1. Kesesuaian kedatangan Bus Transjakarta dengan jadwal kedatangan yang tertera di monitor layar halte 2. Waktu tunggu kedatangan Bus Transjakarta yang singkat	(Sam et al., 2019)

No	Variabel	Dimensi	Indikator	Pernyataan	Referensi
				3. Waktu perjalanan ditempuh dengan cepat ketika menggunakan Bus Transjakarta 4. Kesesuaian waktu perjalanan yang ditempuh dengan jadwal perjalanan Bus Transjakarta	
2			Kehandalan armada	5. Jumlah armada Bus Transjakarta yang cukup dalam melayani penumpang	
3			Informasi bus	6. Kemudahan untuk mengakses informasi kedatangan Bus Transjakarta 7. Kemudahan dalam mengakses informasi Bus Transjakarta yang ter-update 8. Kemudahan untuk mendapatkan informasi posisi Bus Transjakarta secara real-time	
4			Jam pelayanan	9. Konsistensi pelayanan yang diberikan oleh Bus Transjakarta	
5			Komunikasi	10. Kemampuan petugas Bus Transjakarta dalam memberikan informasi kepada penumpang secara jelas	
6		<i>Assurance</i>	Kesopanan	11. Keramahan yang ditunjukkan petugas Bus Transjakarta dalam memberikan pelayanan 12. Kesopanan yang ditunjukkan petugas Bus Transjakarta dalam memberikan pelayanan	
7			Kompetensi	13. Keterampilan pengemudi dalam	

No	Variabel	Dimensi	Indikator	Pernyataan	Referensi
				menjalankan Bus Transjakarta	
				14. Kemampuan petugas Bus Transjakarta dalam menjaga keselamatan penumpang	
8			Rasa aman	15. Rasa aman bagi penumpang ketika berada di halte Bus Transjakarta 16. Rasa nyaman bagi penumpang ketika berada di halte Bus Transjakarta 17. Rasa aman bagi penumpang ketika berada di dalam Bus Transjakarta 18. Rasa nyaman bagi penumpang ketika berada di dalam Bus Transjakarta	
9			Kebersihan	19. Kondisi halte Bus Transjakarta yang terjaga kebersihannya 20. Kondisi halte Bus Transjakarta membuat penumpang nyaman 21. Kondisi Bus Transjakarta yang selalu terjaga kebersihannya 22. Kondisi Bus Transjakarta membuat penumpang nyaman	
		<i>Tangibles</i>			
10			Informasi kepada pelanggan	23. Ketersediaan tanda-tanda di setiap halte Bus Transjakarta (peta rute, jam kedatangan, dan informasi himbauan) secara jelas	
11			Perlengkapan	24. Ketersediaan AC di dalam Bus Transjakarta 25. Ketersediaan pewangi di dalam Bus Transjakarta	

No	Variabel	Dimensi	Indikator	Pernyataan	Referensi
				26. Ketersediaan kursi bagi penumpang prioritas didalam Bus Transjakarta	
12			Mesin	27. Berfungsinya mesin pembayaran Bus Transjakarta dengan baik 28. Berfungsinya mesin top-up saldo di halte Bus Transjakarta dengan baik	
13		<i>Empathy</i>	Pelayanan	29. Kesiapan petugas Bus Transjakarta ditempat ketika diperlukan 30. Kemampuan petugas Bus Transjakarta dalam memberikan informasi secara jelas bagi penumpang yang membutuhkan 31. Bersedianya petugas Bus Transjakarta dalam melayani kebutuhan penumpang	
14			Memahami keinginan dan keluhan	32. Rasa sabar yang ditunjukkan Petugas Bus Transjakarta dalam menanggapi keluhan dari konsumen	
15		<i>Responsiveness</i>	Cepat tanggap	33. Pihak Bus Transjakarta cepat tanggap dalam menanggapi kritik penggunanya 34. Pihak Bus Transjakarta cepat tanggap dalam menanggapi saran penggunanya 35. Pihak Bus Transjakarta cepat tanggap dalam menanggapi keluhan pengguna lewat media sosial 36. Kecepatan respon petugas dalam	

No	Variabel	Dimensi	Indikator	Pernyataan	Referensi
				<p>mengatasi keluhan pembayaran Bus Transjakarta</p> <p>37. Keterampilan petugas yang ditunjukkan dalam menanggapi keluhan pembayaran Bus Transjakarta</p>	
16			Mengatasi masalah	<p>38. Kemampuan pihak Bus Transjakarta dalam mengatasi permasalahan yang dikeluhkan oleh penggunanya</p> <p>39. Petugas Bus Transjakarta menunjukkan sikap percaya diri ketika terjadi permasalahan di halte</p> <p>40. Petugas Bus Transjakarta menunjukkan sikap siap membantu penumpang ketika terjadi permasalahan di halte</p>	

Sumber: Diolah oleh peneliti (2024)

## E. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan dua macam metode yaitu:

### 1. Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (2022) analisis deskriptif adalah analisis data dengan mendeskripsikan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku secara umum. Metode ini bertujuan untuk menggambarkan data yang telah terkumpul dan

diklasifikasikan dalam klasifikasi tertentu untuk mendapatkan gambaran permasalahan yang diteliti.

## 2. Uji Kualitas Data

### a) Uji Validitas

Menurut Sugiyono dalam Ismail dan Sudarmadi (2019) Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya kuesioner. Kuesioner dinyatakan valid apabila pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dalam penelitian menggunakan analisis item yaitu mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah dari tiap skor butir.

Penelitian ini menggunakan perangkat lunak yakni SPSS 25 untuk melakukan uji validitas data. Metode pengambilan keputusan untuk uji validitas berdasarkan nilai korelasi dengan nilai  $r$  tabel = 0.1381

- a. Jika nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka item dinyatakan valid
- b. Jika nilai  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel, maka item dinyatakan tidak valid

Tingkat validitas dapat diukur menggunakan rumus yaitu

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N \sum X^2 - (\sum X)^2)(N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan :

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi antar skor butir dengan skor total

$N$  = Jumlah responden

$X$  = Skor butir pada nomor butir 1

$Y$  = Skor total responden

#### b) Uji Reliabilitas

Sugiyono (2019) mengungkapkan bahwa reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi hasil sebuah jawaban tentang angKesenjangan responden. Hasil uji reliabilitas dilihat dari nilai *cronbach aplha*. Reliabilitas yang baik adalah yang mendekati 1. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach alpha*  $> 0.6$ .

Nilai reliabilitas cronbach alpha dapat dihitung menggunakan rumus:

$$r = \frac{k}{(k - 1)} \left( 1 - \frac{\sum sb^2}{st^2} \right)$$

Keterangan :

$r$  = reliabilitas pengguna

$k$  = banyaknya butir pernyataan

$sb^2$  = jumlah varian butir

$st^2$  = varian total

### 3. *SERVQUAL*

Metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan yaitu menggunakan metode *SERVQUAL*. Metode ini didasarkan pada skala multi item yang dirancang untuk mengukur persepsi dan harapan konsumen. Persepsi adalah kinerja yang diterima konsumen atas layanan jasa yang diberikan oleh suatu perusahaan. Harapan adalah ekspektasi atau kepentingan pelanggan terhadap sebuah jasa. Pada prinsipnya, data yang diperoleh melalui instrumen *SERVQUAL* dipergunakan untuk menghitung skor kesenjangan kualitas pelayanan pada berbagai level secara terperinci.

Rumus yang digunakan untuk menghitung nilai persepsi dan nilai harapan menurut Tjiptono dan Chandra dalam Dwi dan Suryono (2020) yaitu:

$$S_{pi} = \frac{(p_1 \times 1) + (p_2 \times 2) + (p_3 \times 3) + (p_4 \times 4) + (p_5 \times 5)}{n}$$

Keterangan :

$S_{pi}$  = Skor persepsi terhadap atribut layanan

$p_1$  = Jumlah responden dengan jawaban “Sangat Tidak Setuju”

$p_2$  = Jumlah responden dengan jawaban “ Tidak Setuju”

$p_3$  = Jumlah responden dengan jawaban “Kurang Setuju”

$p_4$  = Jumlah responden dengan jawaban “Setuju”

$p_5$  = Jumlah responden dengan jawaban “Sangat Setuju”

$n$  = Jumlah responden

1-5 = Skala *Likert*

Setelah melakukan perhitungan nilai persepsi, selanjutnya yaitu menghitung nilai harapan. Cara menghitung nilai harapan yaitu dengan mengkalikan jumlah responden masing-masing jawaban dengan skala *likert*. Rumus untuk menghitung nilai harapan yaitu:

$$Shi = \frac{(h_1 \times 1) + (h_2 \times 2) + (h_3 \times 3) + (h_4 \times 4) + (h_5 \times 5)}{n}$$

Keterangan :

$Shi$  = Skor harapan terhadap atribut pelayanan

$h_1$  = Jumlah responden dengan jawaban “Sangat Tidak Setuju”

$h_2$  = Jumlah responden dengan jawaban “Tidak Setuju”

$h_3$  = Jumlah responden dengan jawaban “Kurang Setuju”

$h_4$  = Jumlah responden dengan jawaban “Setuju”

$h_5$  = Jumlah responden dengan jawaban “Sangat Setuju”

1-5 = Skala *Likert*

Nilai *Spi* dan *Shi* kemudian digunakan untuk menghitung skor

*SERVQUAL* sebagai berikut:

$$SERVQUAL = \text{Skor Persepsi (Spi)} - \text{Skor Harapan (Shi)}$$

Setelah skor *SERVQUAL* diperoleh maka dapat disimpulkan dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Hasil skor positif (+) menunjukkan bahwa harapan pelanggan terlampaui yang menunjukkan kualitas pelayanan sangat baik dimata pelanggan.
- b. Hasil skor nol (0) menunjukkan bahwa harapan pelanggan terpenuhi yang berarti kualitas pelayanan baik dimata pelanggan.
- c. Hasil skor negatif (-) menunjukkan bahwa penyedia layanan belum mampu memenuhi harapan pelanggan yang berarti kualitas pelayanan kurang baik dimata pelanggan.

#### **4. Importance Performance Analysis (IPA)**

Metode *IPA* yaitu alat bantu yang digunakan untuk menganalisis atau membandingkan sejauh mana kinerja atau pelayanan yang dirasakan dibandingkan dengan tingkat harapan yang diinginkan (Wisudawati et al., 2023). Metode ini dapat digunakan untuk mengidentifikasi layanan yang membutuhkan perbaikan untuk mempertahankan kepuasan pelanggan. Dengan demikian perusahaan dapat melakukan strategi yang tepat di masa mendatang.

Metode *IPA* menggunakan nilai rata-rata hasil penilaian keseluruhan pengguna kemudian digambarkan ke dalam Diagram Kartesius dengan

tingkat kinerja dilambangkan dengan sumbu X dan tingkat harapan dilambangkan dengan sumbu Y. Terdapat empat kuadran didalam Diagram Kartesius yaitu:

- a) **Kuadran I** – atribut yang dirasakan menjadi sangat penting bagi pengguna namun tingkat kinerja cukup rendah. Atribut-atribut yang masuk didalam kuadran ini harus ditingkatkan sehingga kinerja yang diberikan meningkat.
- b) **Kuadran II** – atribut yang dirasakan menjadi sangat penting bagi pengguna disaat yang sama memiliki kinerja yang tinggi sehingga harus tetap dipertahankan karena atribut-atribut pada kuadran ini menjadikan unggul dimata penggunanya.
- c) **Kuadran III** – atribut ini berada pada tingkat kepentingan dan performa yang rendah. Perusahaan tidak harus terlalu terkonsentrasi pada kuadran ini karena dirasa tidak terlalu penting.
- d) **Kuadran IV** – atribut pada kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang rendah tetapi kinerja yang diberikan terlalu tinggi sehingga perusahaan dapat dikurangi agar menghemat biaya.