

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain didalam penelitian kuantitatif meliputi penentuan subjek dari tempat mana informasi atau data dapat diperoleh, teknik yang dipakai di dalam pengumpulan data, serta prosedur yang ditempuh untuk pengumpulan data. Jenis desain penelitian yang digunakan oleh penulis desain deskriptif, yaitu desain penelitian deskriptif ditujukan untuk memperoleh gambaran perihal satu kenyataan atau menguji jalinan pada kenyataan yang sudah ada atau sudah berlangsung pada objek. Didalam desain ini, peneliti tidak melakukan manipulasi perlakuan atau penempatan subjek.

3.2 Metode, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

3.2.1 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode Eksplansi (*Explonatory Research*) dimana data informasi dikumpulkan dari populasi, hasilnya kemudian dianalisis dengan tujuan untuk mengatur pengaruh dari satu variabel terhadap variabel lainnya. Metode ini menjelaskan hubungan kasual antara variable-variabel melalui pengujian hipotesis sebagaimana dikemukakan oleh Singarimbun (1995:21) yaitu: “bahwa penelitian menjelaskan hubungan kasual antar

variable-variabel melalui pengujian hipotesis, maka dinamakan penelitian penjelasan (*Explonatory Research*)”.

3.2.2 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

Sumber data yang dipergunakan dalam penelitian ini, bersumber dari:

1. Data Primer : merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber data penelitian (responden) berupa hasil wawancara
2. Data Sekunder : yaitu data yang digunakan secara tidak langsung melalui buku-buku atau dokumen-dokumen dan sumber ilmiah lainnya atau merupakan data penunjang dalam penelitian (Studi Pustaka)

Teknik Pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini antara lain:

- a. Obeservasi, yaitu pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap objek-objek yang diteliti.
- b. Wawancara, yaitu mengumpulkan data melalui Tanya jawab secara langsung dengan Kepala UPT. Terminal Cicaheum Kota Bandung.
- c. Angket, yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membuat daftar pertanyaan dengan pilihan jawaban yang telah tersedia dalam bentuk pilihan berganda dengan maksud untuk memudahkan responden untuk menjawab.

3.2.3 Instrumen Penelitian

Instrumen Penelitian menurut Sugiyono (2015 : 156) adalah : “Instrumen penelitian adalah merupakan alat ukur seperti tes, kuesioner, pedoman wawancara

dan pedoman observasi yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data dalam suatu penelitian.” Dalam operasional variabel peneliti menggunakan skala ordinal. Skala ordinal digunakan untuk memberikan informasi nilai pada jawaban. Setiap variabel penelitian diukur dengan menggunakan instrumen pengukur dalam bentuk kuesioner berskala ordinal yang memenuhi pernyataan-pernyataan tipe Skala Likert yaitu skor 1 sampai dengan 5. sebagai berikut :

Tabel 3.1
Skala Likert

Kriteria	Nilai Pertanyaan
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Ragu-ragu/Netral (R)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Sugiyono, 2015

3.2.4 Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2016:63) pengertian variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya Untuk memperjelas dan mempermudah dalam pembahasan selanjutnya maka peneliti menggunakan operasional variabel dalam tabel sebagai-berikut:

Tabel 3.2
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator
Variabel Bebas (X) Pengawasan (2007:245)	1. Pengawasan Langsung	1. Adanya inspeksi langsung ke lokasi 2. Adanya pengamatan secara langsung 3. Adanya pemeriksaan langsung ke lapangan
	2. Pengawasan Tidak Langsung	1. Adanya laporan secara lisan 2. Adanya laporan secara tertulis. 3. Adanya tindak lanjut hasil pemeriksaan
	3. Pengawasan Berdasarkan Kekecualian	1. Membandingkan hasil laporan. 2. Sanksi tegas bagi petugas terminal yang melakukan pelanggaran.
Variabel Terikat (Y) Kualitas Pelayanan (Steer 1985:4-7)	<i>Bukti Fisik (Tangibles)</i>	1. Tersedianya fasilitas parkir kendaraan umum 2. Ketersediaan ruang tunggu penumpang 3. fasilitas keamanan (<i>checking point/metal detector/CCTV</i>)
	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	1. Kecepatan petugas dalam melayani kebutuhan pengguna terminal 2. Keahlian petugas dalam menyampaikan informasi kepada pengguna terminal 3. Disiplin pengemudi/operator dalam menggunakan terminal sebagai tempat menaikkan dan menurunkan penumpang
	Dayatanggap (<i>Responsiveness</i>)	1. Kesiapan dan kemampuan para petugas terminal untuk merespon permintaan pengguna terminal 2. Selalu tanggap terhadap kritik dan saran dari pengguna terminal
	Jaminan (<i>Assurance</i>)	1. Adanya kepastian waktu kedatangan dan keberangkatan kendaraan 2. Kemampuan petugas dalam melayani kebutuhan pengguna terminal
	Perhatian (<i>Empathy</i>)	1. Petugas selalu memahami keinginan pengguna terminal 2. Petugas terminal selalu memberikan perhatian kepada pengguna layanan 3. Petugas Selalu ramah pada saat menerima tuntutan informasi dari pengguna terminal

3.2.5 Populasi dan Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono (2015 : 135) mendefinisikan populasi sebagai berikut :
 “Dalam penelitian kuantitatif populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.” Unsur populasi dalam penelitian terdiri dari unsur Petugas terminal, pengemudi dan masyarakat (penumpang) terminal Cicaheum.

A. Kelompok Aparat :

1. Petugas UPT.Terminal Cicaheum = 14 orang

B. Kelompok Masyarakat :

2. Pengemudi Bus AKP dan AKDP = 406 orang

3. Penumpang Bus AKP dan AKDP/Hari = 1.553 orang +

Jumlah Populasi (N) = 1.959 orang

Menurut Sugiyono (2015:116) sampel dapat didefinisikan sebagai berikut :
 “Bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi..

Berdasarkan populasi yang ada maka dapat ditentukan sampelnya, teknik sampling untuk menentukan sampel Petugas UPT.Terminal Cicaheum, peneliti

menggunakan teknik sampling jenuh atau disebut juga sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel. Dalam penelitian jumlah sampel yang penulis ambil sebanyak 14 dimana jumlah populasi sama dengan jumlah sampel. Menurut Sugiyono (2015:68) definisi sampling jenuh adalah sebagai berikut: “Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 30 orang, atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel”.

Sedangkan teknik penentuan sampel untuk Pengemudi dan masyarakat (penumpang). Peneliti menggunakan *probability sampling*, yaitu teknik dimana individu didalam populasi mempunyai peluang yang sama untuk dijadikan sampel. Adapun teknik sampling yang digunakan adalah *simple random sampling*, dimana pengambilan sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu (Sugiono, 2015:82) dalam menentukan ukuran sampel, peneliti menggunakan rumus menurut Yamane dalam Rakhmat (2004:82), dimana :

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

Keterangannya:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

d^2 = Presisi yang ditetapkan (tingkat kesalahan) pengambilan sampel sebesar 10% (0,1).

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

$$n = \frac{1959}{1959 \times 0,01 + 1}$$

$$n = \frac{1959}{19,59 + 1}$$

$$n = \frac{1959}{20,59}$$

$$n = 95,14 \text{ (dibulatkan menjadi 95)}$$

Berdasarkan rumus diatas, dengan demikian unit sampel adalah:

- | | | |
|---|---|------------------|
| 1. Petugas Terminal Cicaheum | = | 14 orang |
| 2. Pengemudi Bus AKAP/AKDP : 406/1959 x 95 :19 | = | 19 orang |
| 3. Masyarakat (Penumpang Bus AKP/AKDP
1553/1959 x 95 : 75,55 | = | 76 orang + |
| Ukuran Sampel (n) | = | <u>109 orang</u> |

Jadi ukuran sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 109 orang.

3.3 Metode Analisis Data

Analisis data merupakan salah satu kegiatan penelitian berupa proses penyusunan dan pengolahan data guna menafsirkan data yang telah diperoleh. Menurut Sugiyono (2015:206) yang dimaksud dengan analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul.. Jenis data yang terkumpul ini adalah data ordinal yang dirubah menjadi data interval. Sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu mengetahui Pengaruh Pengawasan terhadap Kualitas Pelayanan Terminal Cicaheum Kota Bandung data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Dalam proses ini sering kali digunakan statistik, salah satu fungsi statistik adalah menyederhanakan data penelitian yang sangat besar jumlahnya menjadi informasi yang lebih sederhana dan lebih dipahami.

3.3.1 Pengujian Validitas dan Reabilitas

3.3.1.1 Uji Validitas

Suatu instrumen dinyatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui suatu data dapat dipercaya kebenarannya sesuai dengan kenyataan. Sugiyono (2015:121) menyatakan bahwa: “Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.”

Uji validitas yang dilakukan bertujuan untuk menguji item kuesioner yang valid dan tidak valid. Jika ada item yang tidak memenuhi syarat, maka item tersebut tidak akan diteliti lebih lanjut. Menurut Sugiyono (2015:178), syarat minimum suatu item dianggap valid adalah:

- a. Jika nilai $r \geq 0,30$ maka item-item pertanyaan dari kuesioner adalah valid.
- b. Jika nilai $r \leq 0,30$ maka item-item pertanyaan dari kuesioner dianggap tidak valid.

Untuk menghitung korelasi pada uji validitas menggunakan korelasi Pearson Product Moment menurut Sugiyono (2015:248) yang dirumuskan sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan: =

Koefisien korelasi pearson

\sum = Jumlah perkalian variabel

X dan Y \sum = Jumlah nilai variabel

X \sum = Jumlah nilai variabel

Y \sum = Jumlah pangkat dua nilai variabel

X \sum = Jumlah pangkat dua nilai variabel

Y n = Banyaknya sampel

3.3.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh hasil pengukuran tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan alat pengukur yang sama. Sugiyono (2015:121) reliabilitas menyatakan bahwa: “Instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama.”

$$r = \frac{B}{b - 1} \times \frac{DB^2_i - \sum DB^2_j}{DB^2_j}$$

Keterangan:

r = koefisien reliabilitas

b = banyaknya soal

DB² = variansi skor seluruh pertanyaan

DB²_j = variasi skor soal ke-1

∑DB²_j = jumlah variansi skor seluruh soal, i = 1,2,3....

3.3.2 Pengujian Hipotesis

Untuk menguji hipotesis penelitian yang diajukan, digunakan teknik analisa data “Regresi Linier Sederhana”. Digunakan variabel-variabel penelitian mempunyai skala pengukuran ordinal yang bertujuan mencari Pengaruh antara Pengawasan dengan Kualitas Pelayanan Terminal Cicaheum Kota Bandung.

Untuk mengetahui hal tersebut, maka digunakan analisis regresi. Analisis regresi merupakan salah satu pilihan bagi peneliti jika ingin meneliti hubungan

kausalitas antar dua variabel. Untuk menetapkan kedua variabel mempunyai hubungan kausal atau tidak maka harus didasarkan pada teori atau konsep tentang kedua variabel tersebut. Analisis regresi digunakan jika peneliti ingin mengetahui bagaimana variabel dependen/terikat dapat diprediksikan melalui variabel bebas/independen secara individual. Pada konteks ini analisis regresi dapat digunakan untuk memutuskan apakah naik atau turunnya variabel terikat dapat dilakukan melalui menaikkan dan menurunkan keadaan variabel bebas.

Adapun persamaan regresi linear sederhana menurut Sugiyono (2015:237-239) adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Dimana:

Y : subyek dalam variabel dependen yang diprediksikan.

a : Harga Y bila X = 0 (harga konstan).

b : Angka arah atau koefisien regresi menunjukkan angka peningkatan atau penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variabel independent. Bila b (+) maka naik, dan bila b (-) maka terjadi penurunan.

X : Subjek pada variabel bebas yang mempunyai nilai tertentu.

Untuk menghitung factor korelasi digunakan rumus persamaan :

$$\text{Harga } b = r \frac{S_y}{S_x}$$

$$\text{Harga } a = Y - bX$$

Dimana:

R = Koefisien korelasi antara X dan Y

S_x = Simpangan baku variabel X

S_y = Simpangan baku variabel Y

Dengan demikian harga b merupakan fungsi dari koefisien korelasi. Jika koefisien korelasi tinggi, maka harga b besar dan sebaiknya jika koefisien korelasi rendah, maka harga b kecil. Selanjutnya untuk mengetahui nilai a dan b digunakan rumus sebagai berikut:

Untuk mencari harga a:

$$a = \frac{(\sum Y_i)(\sum X_i^2) - (\sum x_i)(\sum X_i Y_i)}{n\sum X_i^2 - (\sum X)^2}$$

Untuk mencari harga b:

$$b = \frac{n\sum Y_i X_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{n\sum X_i^2 - (\sum X_i)^2}$$

Setelah mengetahui nilai masing-masing, langkah selanjutnya adalah menghitung koefisien regresi antara kedua variabel tersebut

Rumus
$$r = \frac{(\sum X_i Y_i) - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{\{n\sum X_i^2 - (\sum X_i)^2\}\{n\sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2\}}}$$

Setelah mengetahui nilai koefisien regresi, konsultasikan nilai tersebut dalam daftar tabel, jika nilai r hitung lebih besar dari t tabel, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kedua variabel yang di hipotesiskan memiliki hubungan fungsional (pengaruh). Setelah koefisien regresi

diketahui dan dikonsultasikan dalam daftar tabel, maka selanjutnya adalah mencari nilai koefisien determinasi dengan mengkuadratkan nilai r (r^2) yang telah diperoleh.

Besaran nilai r tersebut menggambarkan kekuatan pengaruh variabel X terhadap Y , sedangkan sisanya merupakan pengaruh variabel lain yang tidak dihitung dalam penelitian. Dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Susun data hasil pengamatan terhadap variabel X dan Y
2. Buat tabel penolong
3. Hitung harga a dan b dengan menggunakan rumus
4. Susunan persamaan regresi
5. Buat garis regresi
6. Hitung nilai koefisien regresi
7. Lakukan pengujian signifikan atas koefisien regresi
8. Susun kesimpulannya

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan variabel-variabel independent dalam menjelaskan variasi – variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independent memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Imam Ghazali 2001:45). Sedangkan menurut Gujarati (1995:292) untuk mengetahui besarnya koefisien determinasi (R^2) atau besarnya pengaruh antara variabel independent terhadap variabel dependen digunakan rumus sebagai berikut:

$$R^2 = \frac{\beta_1 (x^1y)}{y^1y}$$

Analisis koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen, secara verbal R^2

digunakan untuk mengukur proporsi atau presentasi variabel total dalam variabel dependen (Y) yang dijelaskan oleh variabel independen (X) adapun dua sifat dari R^2 , yaitu :

1. Merupakan besaran non negatif
2. Batasnya adalah $0 \leq R^2 \leq 1$

Dalam penelitian ini digunakan program *software spss (Statistic Product and Service Software) 18.0 for windowa* dan *Excel 2007 for windows*. Hal ini dimaksudkan agar memudahkan dalam pengelolaan dan analisis data sehingga penghitungan terhadap konstanta, koefisien korelasi I, koefisien determinasi (R^2) dan perhitungan lainnya yang diperlukan dapat dilakukan dengan cepat dan lebih teliti dibandingkan dengan perhitungan secara manual. Kemudian untuk mengetahui tingkat keeratan hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat, maka tingkat keeratan korelasinya dapat diukur menggunakan pedoman interpretasi koefisien korelasi menurut Sugiyono (2015:250) sebagai berikut :

Tabel 3.3
Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi

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

Sugiyono,2015

Selanjutnya nilai r tersebut diuji dengan signifikan korelasi *product moment*, hipotesis untuk korelasi digunakan uji T untuk dengan derajat kebebasan $Dk = N-2$, dan taraf nyata yang digunakan dengan tingkat signifikan $\alpha = 0,05$ dengan pengujian hipotesis dengan dua sisi (*two tail test*). Menurut Sugiyono (2015:230) untuk T_{hitung} dapat digunakan rumus:

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

Dimana:

r = nilai korelasi

n = jumlah populasi

Pengujian T_{hitung} dilakukan untuk membandingkan antara T_{hitung} dan, dengan syarat :

$t_{hitung} > t_{tabel} = H_0$ ditolak dan H_1 diterima

$t_{hitung} < t_{tabel} = H_0$ diterima dan H_1 ditolak

Tingkat keyakinan yang digunakan sebesar 95% atau α (taraf nyata) 0,05, artinya tingkat kepercayaan 95% atau apabila terjadi kekeliruan atau kesalahan toleransi yang dapat diterima hanya sampai 5% atau 0,05%.

Untuk mengetahui presentase besarnya kontribusi antara variabel x dan variabel y , digunakan rumus:

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

Keterangan:

Kd = Koefisien Determinan

Rs = Koefisien Korelasi

Tingkat keyakinan yang digunakan sebesar 95% atau α (taraf nyata) 0,05 artinya tingkat kepercayaan 95% atau apabila terjadi kekeliruan atau kesalahan toleransi yang dapat diterima hanya sampai 5% atau 0,05.

$H_0 : \rho \leq 0$: Tidak Terdapat Pengaruh Pengawasan Terhadap Kualitas Pelayanan UPT.Terminal Cicaheum Kota Bandung

$H_1 : \rho = 0$: Terdapat Pengaruh Pengawasan Terhadap Kualitas Pelayanan UPT. Terminal Cicaheum Kota Bandung

Dengan syarat:

$t_{hitung} > t_{tabel} = H_0$ ditolak dan H_1 diterima

$t_{hitung} > t_{tabel} = H_0$ diterima dan H_1 diterima

3.4 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi Penelitian dilakukan di Terminal Cicaheum Jalan Jend. Ahmad Yani Kota Bandung. dengan lamanya waktu penelitian selama 8 bulan, untuk waktu penelitian dapat dilihat pada tabel 3.4 dibawah ini:

