

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi pemasaran yaitu kualitas jasa (*service quality*) dalam upaya meningkatkan kepuasan pengguna jasa transportasi wisata di PT. Jaya Prima Utama Lestari, Bandung. Yang menjadi objek penelitian variabel bebas (*independent variable*) adalah *service quality* (X) yang terdiri dari tiga dimensi yaitu: *Personal Interaction* (X₁), *physical Environment* (X₂), dan *Outcome* (X₃). Variabel terikat (*dependent variable*) yaitu kepuasan pengguna jasa: *expected quality* dan *perceived quality*.

Dalam penelitian ini yang menjadi unit analisis yaitu para pengguna jasa transportasi wisata PT. Jaya Prima Utama Lestari. Penelitian ini dilakukan kurang dari satu tahun maka metode yang digunakan adalah *cross sectional method*, karena data yang didapatkan dari populasi dikumpulkan secara langsung.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode Penelitian yang Digunakan

Berdasarkan variabel-variabel yang diteliti maka jenis-jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif verifikatif. Menurut Ir. Sofyan Siregar (2013, hlm. 7) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (*Independent*) tanpa membuat perbandingan, atau penghubung dengan variabel lain.”. Tujuan dari metode deskriptif itu sendiri menurut Moh.Nazir (2011, hlm. 54) adalah “untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki”.

Melalui jenis penelitian deskriptif, maka dapat diperoleh gambaran mengenai pelaksanaan 1) *service quality* 2) kepuasan pengguna jasa transportasi wisata PT. Jaya Prima. Jenis penelitian verifikatif yaitu untuk menguji kebenaran suatu hipotesis yang dilakukan melalui pengumpulan data dilapangan, sehingga diperoleh gambaran mengenai implementasi pengaruh *service quality* terhadap

kepuasan pengguna jasa transportasi wisata PT. Jaya Prima. Pada penelitian ini, metode penelitian yang digunakan adalah *explanatory survey*.

Menurut Kellenger dalam Sugiyono (2013, hlm. 7), bahwa yang dimaksud dengan metode survey sebagai berikut,

Metode penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan-hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis.

Metode *explanatory survey* menurut Sugiyono (2013, hlm. 7) adalah metode penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut. Sehingga ditemukan kejadian-kejadian relative, distribusi dan hubungan-hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis.

3.2.2 Operasional Variabel

Variabel yang diteliti dalam penelitian ini meliputi *service quality* dan kepuasan pengguna jasa. Adapun sebagai variabel X adalah *service quality* yang terdiri dari tiga subvariable yaitu *personal interaction*, *physical environment* dan *outcome*. Sedangkan kepuasan pengguna jasa sebagai variable terikat (Y) yang terdiri dari dua sub variabel yaitu *expected quality* (perkiraan atau keyakinan pengguna jasa tentang apa yang akan diperoleh apabila ia mengonsumsi suatu barang atau jasa) dan *perceived quality* (pelayanan yang diterima oleh pengguna jasa baik itu yang sudah memenuhi maupun yang tidak memenuhi kepuasan si pengguna jasa).

TABEL 3.1
OPERASIONAL VARIABEL

Variabel/Sub Variabel	Indikator/Sub Indikator	Ukuran	Skala	No Item
Service Quality (Laura Martinez C dan Ellen Roemar (2006, hlm. 7-8)	“Kualitas pelayanan dipicu oleh operasi. Dengan pengertian bahwa di dalam mengelola sebuah pelayanan haruslah melalui proses yang telah direncanakan dengan baik agar pelaksanaan pelayanan tersebut dapat berjalan dengan baik dan terintegrasi dengan matang sehingga pelanggan akan merasa puas” Lovelock, Wirtz, dan Mussry (2011)			
1. Personal Interaction Kualitas yang berhubungan erat dengan bagaimana proses layanan itu disampaikan yaitu dilihat dari proses interaksi staf penyedia layanan terhadap pelanggannya, (Gronroos Tjiptono, 2005).	a. Conduct (Tingkah Laku) Kepribadian yang dimiliki oleh karyawan yang menunjukkan sifat baik dan kemauan untuk melayani, (Gronroos Tjiptono, 2005).			
	Keramahan staf dan kru Jaya Prima dalam melayani pengguna jasa.	Tingkat keramahan staf dan kru Jaya Prima dalam melayani pengguna jasa.	<i>Ordinal</i>	1
	Kesungguhan staf dan kru Jaya Prima dalam melayani pengguna jasa.	Tingkat kesungguhan staf dan kru Jaya Prima dalam melayani pengguna jasa.	<i>Ordinal</i>	2
	Kesopanan staf dan kru Jaya Prima dalam melayani pengguna jasa.	Tingkat kesopanan staf dan kru Jaya Prima dalam melayani pengguna jasa.	<i>Ordinal</i>	3
	Pemahaman staf dan kru Jaya Prima akan kebutuhan pengguna jasa.	Tingkat pemahaman staf dan kru Jaya Prima akan kebutuhan pengguna jasa.	<i>Ordinal</i>	4
	Perhatian khusus kepada pengguna jasa yang diberikan oleh staf dan kru Jaya Prima yang bertugas.	Tingkat Perhatian khusus kepada pengguna jasa yang diberikan oleh staf dan kru Jaya Prima yang bertugas.	<i>Ordinal</i>	5

Variabel/Sub Variabel	Indikator/Sub Indikator	Ukuran	Skala	No Item
	b. Expertise (keahlian) Kemampuan karyawan dalam melakukan pekerjaannya, (Gronroos Tjiptono, 2005).			
	Kemampuan staf dan kru Jaya Prima dalam berkomunikasi dengan pengguna jasa.	Tingkat kemampuan staf dan kru Jaya Prima dalam berkomunikasi dengan pengguna jasa.	<i>Ordinal</i>	6
	Kemampuan staf dan kru Jaya Prima dalam melayani pengguna jasa berdasarkan keahliannya.	Tingkat kemampuan staf dan kru Jaya Prima dalam melayani pengguna jasa berdasarkan keahliannya.	<i>Ordinal</i>	7
	Pemahaman staf dan kru Jaya Prima mengenai produk dan jasa yang ditawarkan.	Tingkat pemahaman staf dan kru Jaya Prima mengenai produk dan jasa yang ditawarkan.	<i>Ordinal</i>	8
	c. Problem solving (pemecahan masalah) karyawan menunjukkan ketulusan dan mampu menyelesaikan masalah atau <i>complaints</i> dengan bijaksana, (Gronroos Tjiptono, 2005).			
	Ketulusan staf dan kru Jaya Prima yang terlihat dalam memecahkan masalah yang dimiliki pengguna jasa.	Tingkat ketulusan yang terlihat dari staf dan kru Jaya Prima dalam memecahkan masalah yang dimiliki pengguna jasa.	<i>Ordinal</i>	9
	Kecepatan respon diberikan staf dan kru Jaya Prima atas keluhan dari pengguna jasa.	Tingkat kecepatan respon diberikan staf dan kru Jaya Prima atas keluhan dari pengguna jasa.	<i>Ordinal</i>	10
	Kemampuan staf dan kru Jaya Prima dalam mengatasi keluhan dari pengguna jasa.	Tingkat kemampuan staf dan kru Jaya Prima dalam mengatasi keluhan dari pengguna jasa.	<i>Ordinal</i>	11

Variabel/Sub Variabel	Indikator/Sub Indikator	Ukuran	Skala	No Item
<p>2. Physical Environment</p> <p>Mengukur lingkungan atau penampilan secara fisik secara keseluruhan, (Gronroos Tjiptono, 2005).</p>	<p>a. Equipment (kelengkapan), Perlengkapan atau peralatan yang menunjang pelayanan, (Gronroos Tjiptono, 2005).</p>			
	Kondisi armada bis pariwisata Jaya Prima yang digunakan oleh pengguna jasa.	Tingkat Kondisi armada bis pariwisata Jaya Prima yang digunakan oleh pengguna jasa.	<i>Ordinal</i>	12
	Kelengkapan fasilitas dalam armada bis pariwisata Jaya Prima.	Tingkat kelengkapan fasilitas dalam armada bis pariwisata Jaya prima.	<i>Ordinal</i>	13
	Kelayakan fasilitas dalam armada bis pariwisata Jaya Prima.	Tingkat kelayakan fasilitas dalam armada bis pariwisata Jaya prima.	<i>Ordinal</i>	14
	Penampilan staf Jaya Prima yang melayani	Tingkat penampilan staf Jaya Prima yang melayani	<i>Ordinal</i>	15
	Pemanpilan kru Jaya Prima yang bertugas dalam perjalanan wisata.	Tingkat pemanpilan kru Jaya Prima yang bertugas dalam perjalanan wisata.	<i>Ordinal</i>	16
	<p>b. Ambient Condition suatu kondisi yang terkait dengan aspek <i>non-visual</i> memberikan kenyamanan kepada pelanggan, (Gronroos Tjiptono, 2005).</p>			
	Kebersihan di dalam bis pariwisata Jaya Prima.	Tingkat kebersihan di dalam bis pariwisata Jaya Prima.	<i>Ordinal</i>	17
	Kesesuaian temperature di dalam bis pariwisata Jaya Prima.	Tingkat kesesuaian temperature di dalam bis pariwisata Jaya Prima.	<i>Ordinal</i>	18
	Kenyamanan saat berada di di dalam bis pariwisata Jaya Prima.	Tingkat kenyamanan saat berada di dalam bis pariwisata Jaya Prima.	<i>Ordinal</i>	19

Variabel/Sub Variabel	Indikator/Sub Indikator	Ukuran	Skala	No Item
3. Outcome, berfungsi untuk mengukur persepsi konsumen mengenai pengalamannya menggunakan jasa, (Gronroos Tjiptono, 2005).	a. Waiting time (waktu tunggu) mengukur persepsi konsumen mengenai lamanya waktu menunggu. Waiting time yang dimaksud adalah sampai mana batas kesabaran konsumen dalam menunggu, apakah penyedia jasa memahami waktu menunggu sangat penting bagi konsumen. (Gronroos Tjiptono, 2005).			
	Kinerja PT. Jaya Prima untuk meminimalisir waktu tunggu pengguna jasa.	Tingkat kinerja PT. Jaya Prima untuk meminimalisir waktu tunggu pengguna jasa.	<i>Ordinal</i>	20
	Kesesuaian jam kerja PT. Jaya Prima dengan pengguna jasa.	Tingkat kesesuaian jam kerja PT. Jaya Prima dengan pengguna jasa.	<i>Ordinal</i>	21
	b. Value (nilai) ukuran tentang pengalaman yang didapat oleh konsumen bahwa hasil tersebut baik atau buruk. (Gronroos Tjiptono, 2005).			
	Pengalaman yang dirasakan oleh pengguna jasa Jaya Prima.	Tingkat pengalaman yang dirasakan oleh pengguna jasa Jaya Prima.	<i>Ordinal</i>	22
	Keinginan untuk menggunakan kembali jasa Jaya Prima	Tingkat keinginan untuk menggunakan kembali jasa Jaya Prima	<i>Ordinal</i>	23
Variabel/Sub Variabel	Indikator/Sub Indikator	Ukuran	Skala	No Item
Kepuasan Pengguna Jasa Kotler dan Bowen (2014, hlm. 14).	Kepuasan adalah hasil dari perbandingan antara ekspektasi dan persepsi konsumen. Kotler dan Bowen (2014, hlm. 14).			

	Perbandingan antara ekspektasi dan persepsi (P/E) menggunakan jasa Jaya Prima.	Tingkat perbandingan antara ekspektasi dan persepsi mengenai keramahan staf dan kru Jaya Prima dalam melayani pengguna jasa.	<i>Ordinal</i>	1
		Tingkat perbandingan antara ekspektasi dan persepsi mengenai kesungguhan staf dan kru Jaya Prima dalam melayani pengguna jasa.	<i>Ordinal</i>	2
	Perbandingan antara ekspektasi dan persepsi (P/E) menggunakan jasa Jaya Prima.	Tingkat perbandingan antara ekspektasi dan persepsi mengenai kesopanan staf dan kru Jaya Prima dalam menghadapi pengguna jasa.	<i>Ordinal</i>	3
		Tingkat perbandingan antara ekspektasi dan persepsi mengenai pemahaman staf dan kru Jaya Prima akan kebutuhan pengguna jasa.	<i>Ordinal</i>	4
		Tingkat perbandingan antara ekspektasi dan persepsi mengenai perhatian khusus kepada pengguna jasa yang diberikan oleh staf dan kru Jaya Prima yang bertugas.	<i>Ordinal</i>	5
		Tingkat perbandingan antara ekspektasi dan persepsi mengenai kemampuan staf dan kru Jaya Prima dalam berkomunikasi dengan pengguna jasa.	<i>Ordinal</i>	6

		Tingkat perbandingan antara ekspektasi dan persepsi mengenai kemampuan staf dan kru Jaya Prima dalam melayani pengguna jasa berdasarkan keahliannya.	<i>Ordinal</i>	7
		Tingkat perbandingan antara ekspektasi dan persepsi mengenai pemahaman staf dan kru Jaya Prima mengenai produk dan jasa yang ditawarkan.	<i>Ordinal</i>	8
	Perbandingan antara ekspektasi dan persepsi (P/E) menggunakan jasa Jaya Prima.	Tingkat perbandingan antara ekspektasi dan persepsi mengenai ketulusan dari staf dan kru Jaya Prima yang terlihat dalam memecahkan masalah yang dimiliki pengguna jasa.	<i>Ordinal</i>	9
		Tingkat perbandingan antara ekspektasi dan persepsi mengenai kecepatan respon diberikan staf dan kru Jaya Prima atas keluhan dari pengguna jasa.	<i>Ordinal</i>	10
		Tingkat perbandingan antara ekspektasi dan persepsi mengenai kemampuan staf dan kru Jaya Prima dalam mengatasi keluhan dari pengguna jasa.	<i>Ordinal</i>	11
		Tingkat perbandingan antara ekspektasi dan persepsi mengenai kondisi armada bis	<i>Ordinal</i>	12

Hidato Yudatama, 2016

**PENGARUH SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI
PARIWISATA PT. JAYA PRIMA UTAMA LESTARI**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

		pariwisata Jaya Prima yang digunakan oleh pengguna jasa.		
		Tingkat perbandingan antara ekspektasi dan persepsi mengenai kelengkapan fasilitas dalam armada bis pariwisata Jaya prima.	<i>Ordinal</i>	13
		Tingkat perbandingan antara ekspektasi dan persepsi mengenai kelayakan fasilitas dalam armada bis pariwisata Jaya prima.	<i>Ordinal</i>	14
		Tingkat perbandingan antara ekspektasi dan persepsi mengenai penampilan staf Jaya Prima yang melayani.	<i>Ordinal</i>	15
	Perbandingan antara ekspektasi dan persepsi (P/E) menggunakan jasa Jaya Prima.	Tingkat perbandingan antara ekspektasi dan persepsi mengenai pemanpilan kru Jaya Prima yang bertugas dalam perjalanan wisata.	<i>Ordinal</i>	16
		Tingkat perbandingan antara ekspektasi dan persepsi mengenai kebersihan di dalam bis pariwisata Jaya Prima.	<i>Ordinal</i>	17
		Tingkat perbandingan antara ekspektasi dan persepsi mengenai kesesuaian temperature di dalam bis pariwisata Jaya Prima.	<i>Ordinal</i>	18
	Perbandingan antara ekspektasi dan persepsi (P/E) menggunakan jasa Jaya Prima.	Tingkat perbandingan antara ekspektasi dan persepsi mengenai kenyamanan saat berada di dalam bis	<i>Ordinal</i>	19

		pariwisata Jaya Prima.		
		Tingkat perbandingan antara ekspektasi dan persepsi mengenai kinerja PT. Jaya Prima untuk meminimalisir waktu tunggu pengguna jasa.	<i>Ordinal</i>	20
		Tingkat perbandingan antara ekspektasi dan persepsi mengenai kesesuaian jam kerja PT. Jaya Prima dengan pengguna jasa.	<i>Ordinal</i>	21
		Tingkat perbandingan antara ekspektasi dan persepsi mengenai pengalaman yang dirasakan oleh pengguna jasa Jaya Prima.	<i>Ordinal</i>	22
		Tingkat perbandingan antara ekspektasi dan persepsi keinginan untuk menggunakan kembali jasa Jaya Prima.	<i>Ordinal</i>	23

Sumber : Dari Pengolahan Data 2016

3.2.3 Jenis dan Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah sumber data yang diperlukan untuk sebuah penelitian. Sumber data tersebut dapat diperoleh baik secara langsung (data primer) maupun tidak langsung (data sekunder) yang berhubungan dengan objek penelitian.

1. Sumber data primer adalah merupakan data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan, Siregar (2013, hlm. 37). Sumber data primer menurut Sugiyono

(2014, hlm.193) adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data primer adalah seluruh data yang diperoleh dari kuisioner yang disebarakan kepada sejumlah responden yang sesuai dengan target dan dianggap mewakili seluruh populasi data penelitian, dalam hal ini pengguna jasa transportasi wisata PT. Jaya Prima.

2. Sumber data sekunder adalah data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi yang bukan pengolahnya, Siregar (2013, hlm. 37). Sumber data sekunder menurut Sugiyono (2014, hlm. 193) adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data.

Berdasarkan data dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, maka untuk lebih jelasnya peneliti menyajikan dalam Tabel 3.2 berikut:

TABEL 3.2
JENIS DAN SUMBER DATA

No	Jenis Data	Sumber Data	Kategori Data
1	Data Perkembangan Pariwisata Internasional	UNWTO Tourism Highlights, 2015 Edition	Sekunder
2	Perkembangan wisman dan wisnus Tahun 2014-2015	Disbudpar Kota Bandung	Sekunder
3	Kunjungan wisatawan ke Kota Bandung tahun 2011-2014	Disbudpar Kota Bandung	Sekunder
4	Daftar perusahaan otobus di Kota Bandung	PT. Jaya Prima	Sekunder
5	Profil perusahaan dan struktur organisasi	PT. Jaya Prima	Sekunder
6	Jumlah transaksi dan evaluasi angket kepuasan sewa bis wisata Jaya Prima	PT. Jaya Prima	Sekunder

Sumber : Hasil Pengolahan Data, Tahun 2015.

3.2.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampel

Hidato Yudatama, 2016

PENGARUH SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI PARIWISATA PT. JAYA PRIMA UTAMA LESTARI

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

3.2.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2014, hlm. 117) “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Jadi, populasi bukan hanya orang saja, tetapi juga benda-benda alam. Populasi juga bukan hanya jumlah yang ada pada objek atau subjek itu.

Berdasarkan pengertian populasi tersebut maka populasi pada penelitian ini adalah para pengguna jasa transportasi pariwisata PT. Jaya Prima meliputi biro perjalanan, instansi maupun individu pada tahun 2014 sebanyak 21.025 orang.

3.2.4.2 Sampel

Penelitian tidak dapat dilakukan dengan menggunakan semua populasi yang diteliti, hal ini disebabkan karena adanya keterbatasan peneliti. Peneliti mengambil sebagian dari populasi yang telah ditentukan, dengan bagian yang diambil dapat mewakili yang lain. Pengambilan sebagian subjek dari populasi dinamakan sampel, menurut Ir. Syofian Siregar (2013, hlm. 56) “sampel adalah suatu prosedur pengambilan data di mana hanya sebagian populasi saja yang diambil dan dipergunakan untuk menentukan sifat serta ciri yang dikehendaki dari suatu populasi. Menurut Sugiyono (2014, hlm. 118), “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”.

Arikunto (2010, hlm. 174) juga menyatakan bahwa “untuk sekedar ancar-ancar maka apabila subyek kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitian merupakan populasi. Selanjutnya jika jumlah populasinya lebih besar dapat diambil antara 10-15%, atau 20-25% atau lebih”. Sampel pada penelitian ini adalah sebagian dari pengguna jasa transportasi pariwisata PT. Jaya Prima pada tahun 2014. Untuk menghitung sampel dilakukan dengan rumus Slovin (Husein Umar, 2008, hlm. 141).

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

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

Hidato Yudatama, 2016

**PENGARUH SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI
PARIWISATA PT. JAYA PRIMA UTAMA LESTARI**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

E = kelonnggaran ketidaktelitian karena kesalahan sampel yang dapat ditolerir

Maka, dengan demikian, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah:

$$n = \frac{21.025}{1 + 21.025(0.1^2)}$$

$$n = \frac{21.025}{211.25}$$

$$n = 99,52$$

$$n = 100 \text{ orang}$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka ukuran sampel minimal (n) dalam penelitian ini adalah sebanyak 99,52 yang kemudian dibulatkan mejadi 100 orang.

3.2.4.3 Teknik Sampling

Dalam penelitian ini, teknik sampling yang digunakan adalah *probability sampling*, dalam *probability sampling* terdapat lima teknik pengumpulan data diantaranya:

1. *Simple Random Sampling*
2. *Systematic Random Sampling*
3. *Stratified Sampling*
4. *Cluster Sampling.*
5. *Multistage Sampling*
6. *Probability Proportional to Size Sampling*

Diantara lima teknik sampling di atas yang paling sesuai dengan penelitian yang akan dilakukan adalah *Simple Random Sampling*. Menurut Sugiyono (2012, hlm. 93), *Simple Random Sampling* adalah pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. *Simple Random Sampling* dilakukan apabila anggota populasi dianggap homogen. Dengan teknik semacam itu maka terpilihnya individu menjadi anggota sampel benar-benar atas dasar faktor kesempatan (*chance*),

dalam arti memiliki kesempatan yang sama, bukan karena adanya pertimbangan subjektif dari peneliti. Teknik ini merupakan teknik yang paling objektif, dibandingkan dengan teknik-teknik sampling yang lain

3.2.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu cara yang dilakukan untuk memperoleh data. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Wawancara, merupakan teknik komunikasi langsung untuk memperoleh data yang diperlukan, ditujukan kepada pihak PT. Jaya Prima.
2. Studi Literatur, yaitu usaha untuk mengumpulkan informasi yang berhubungan dengan teori-teori yang ada kaitannya dengan masalah dan variabel yang diteliti, dalam hal ini adalah teori yang berkaitan dengan *service quality* dan pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen atau pengguna jasa.
3. Kuesioner, yaitu daftar pertanyaan yang dibuat dalam bentuk sederhana dengan metode pertanyaan yang diberikan kepada pengguna jasa transportasi wisata PT. Jaya Prima.
4. Observasi, yaitu mengamati kegiatan PT. Jaya Prima yang berhubungan dengan masalah yang tengah diteliti dan tanggapan terhadap kepuasan pengguna jasa.

3.2.6 Pengujian Validitas Dan Reliabilitas

Di dalam penelitian ini, data mempunyai kedudukan paling tinggi karena data merupakan gambaran variabel yang diteliti dan fungsinya sebagai pembentukan hipotesis. Oleh karena itu benar atau tidaknya data sangat menentukan mutu hasil penelitian. Sedangkan benar atau tidaknya data tergantung baik tidaknya instrument pengumpulan data.

3.2.6.1 Pengujian Validitas

Menurut Noor (2013, hlm. 132) “validitas adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur tersebut benar-benar mengukur apa yang diukur”. Pendapat lain dikemukakan oleh Arikunto (2013, hlm. 211) yang menyatakan bahwa validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrument. Adapun rumus yang digunakan untuk menghitung kevalidan dari suatu instrumen adalah rumus Korelasi *Product Moment*, dikemukakan oleh Pearson sebagai berikut:

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

- r = Koefisien validitas item yang dicari
 \sum = Jumlah skor dalam distribusi X
 X = Skor yang diperoleh subjek dari seluruh item
 Y = Skor total
 $\sum Y$ = 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

Keputusan pengujian validitas responden menggunakan taraf signifikansi sebagai berikut :

1. Item pertanyaan-pertanyaan responden penelitian dikatakan valid jika r_{hitung} lebih besar atau sama dengan r_{tabel} ($r_{hitung} \geq r_{tabel}$).
2. Item pertanyaan-pertanyaan responden penelitian dikatakan tidak valid jika r_{hitung} lebih kecil dari r_{tabel} ($r_{hitung} \leq r_{tabel}$).

Besarnya koefisien korelasi menurut Arikunto (2013, hlm. 211-212) adalah sebagai berikut:

TABEL 3.3

BESARAN KOEFISIEN KORELASI

Interval Koefisien	Interpretasi
Antara 0,80-1,00	Sangat tinggi
Antara 0,60-0,800	Tinggi
Antara 0,40-0,600	Cukup
Antara 0,20-0,400	Rendah
Antara 0,00-0,200	Sangat rendah (tak berkolerasi)

Sumber: Arikunto (2013, hlm. 319)

Sedangkan pengujian keberartian koefisien korelasi (t) dilakukan dengan taraf signifikansi 5%. Rumus uji t digunakan sebagai berikut :

$$t = r \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} ; db = n-2$$

Keputusan pengujian validitas item instrumen, adalah sebagai berikut:

1. Nilai r dibandingkan dengan harga r_{tabel} dengan $dk = n-2$ dan taraf signifikansi $\alpha = 0,05$
2. Item yang diteliti dikatakan valid jika $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ maupun nilai probabilitas statistik $<$ (level of significant 5% = 0,05).
3. Item yang diteliti dikatakan tidak valid jika $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$ maupun nilai probabilitas statistik $>$ (level of significant 5% = 0,05).

Perhitungan validitas item instrumen dilakukan dengan bantuan program IBM SPSS *Statistics* 20. Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan IBM SPSS *Statistics* 20 diperoleh hasil pengujian validitas dari item pertanyaan yang diajukan peneliti, dapat dilihat pada tabel 3.4.

TABEL 3.4

HASIL PENGUJIAN VALIDITAS ITEM PENELITIAN

No.	Item Pertanyaan	Sig.	Keterangan
Ekspektasi			
<i>Conduct (Tingkah Laku)</i>			
1.	Tingkat keramahan staf dan kru Jaya Prima dalam melayani pengguna jasa.	0,000	Valid
2.	Tingkat kesungguhan staf dan kru Jaya Prima dalam melayani pengguna jasa.	0,000	Valid
3.	Tingkat kesopanan staf dan kru Jaya Prima dalam melayani pengguna jasa.	0,000	Valid
4.	Tingkat pemahaman staf dan kru Jaya Prima akan kebutuhan pengguna jasa.	0,000	Valid
5.	Tingkat perhatian khusus kepada pengguna jasa yang diberikan oleh staf dan kru Jaya Prima yang bertugas.	0,000	Valid
<i>Expertise (Keahlian)</i>			
6.	Tingkat kemampuan staf dan kru Jaya Prima dalam berkomunikasi dengan pengguna jasa.	0,000	Valid
7.	Tingkat kemampuan staf dan kru Jaya Prima dalam melayani pengguna jasa berdasarkan keahliannya.	0,000	Valid
8.	Tingkat pemahaman staf dan kru Jaya Prima mengenai produk dan jasa yang ditawarkan.	0,000	Valid
<i>Problem Solving (Pemecahan Masalah)</i>			
9.	Tingkat ketulusan yang terlihat dari staf dan kru Jaya Prima dalam memecahkan masalah yang dimiliki pengguna jasa.	0,000	Valid
10.	Tingkat kecepatan respon diberikan staf dan kru Jaya Prima atas keluhan dari pengguna jasa.	0,000	Valid
11.	Tingkat kemampuan staf dan kru Jaya Prima dalam mengatasi keluhan dari pengguna jasa.	0,001	Valid
<i>Equipment (Kelengkapan)</i>			
12.	Tingkat Kondisi armada bis pariwisata Jaya Prima yang digunakan oleh pengguna jasa.	0,000	Valid
13.	Tingkat kelengkapan fasilitas dalam armada bis pariwisata Jaya prima.	0,000	Valid

No.	Item Pertanyaan	Sig.	Keterangan
14.	Tingkat kelayakan fasilitas dalam armada bis pariwisata Jaya prima.	0,000	Valid
15.	Tingkat penampilan staf Jaya Prima yang melayani.	0,000	Valid
16.	Tingkat pemapilan kru Jaya Prima yang bertugas dalam perjalanan wisata.	0,000	Valid
<i>Ambient Condition (Kondisi Lingkungan)</i>			
17.	Tingkat kebersihan di dalam bis pariwisata Jaya Prima.	0,000	Valid
18.	Tingkat kesesuaian temperature di dalam bis pariwisata Jaya Prima.	0,000	Valid
19.	Tingkat kenyamanan saat berada di dalam bis pariwisata Jaya Prima.	0,000	Valid
<i>Waiting Time (Waktu Tunggu)</i>			
20.	Tingkat kinerja PT. Jaya Prima untuk meminimalisir waktu tunggu pengguna jasa.	0,000	Valid
21.	Tingkat kesesuaian jam kerja PT. Jaya Prima dengan pengguna jasa.	0,000	Valid
<i>Value (Nilai)</i>			
22.	Tingkat pengalaman yang dirasakan oleh pengguna jasa Jaya Prima.	0,000	Valid
23.	Tingkat keinginan untuk menggunakan kembali jasa Jaya Prima	0,000	Valid
No.	Item Pertanyaan	Sig.	Keterangan
<i>Perceived</i>			
<i>Conduct (Tingkah Laku)</i>			
1.	Tingkat keramahan staf dan kru Jaya Prima dalam melayani pengguna jasa.	0,018	Valid
2.	Tingkat kesungguhan staf dan kru Jaya Prima dalam melayani pengguna jasa.	0,005	Valid
3.	Tingkat kesopanan staf dan kru Jaya Prima dalam melayani pengguna jasa.	0,007	Valid
4.	Tingkat pemahaman staf dan kru Jaya Prima akan kebutuhan pengguna jasa.	0,002	Valid
5.	Tingkat perhatian khusus kepada pengguna jasa yang diberikan oleh staf dan kru Jaya Prima yang bertugas.	0,016	Valid

<i>Expertise (Keahlian)</i>			
6.	Tingkat kemampuan staf dan kru Jaya Prima dalam berkomunikasi dengan pengguna jasa.	0,005	Valid
7.	Tingkat kemampuan staf dan kru Jaya Prima dalam melayani pengguna jasa berdasarkan keahliannya.	0,000	Valid
8.	Tingkat pemahaman staf dan kru Jaya Prima mengenai produk dan jasa yang ditawarkan.	0,004	Valid
<i>Problem Solving (Pemecahan Masalah)</i>			
9.	Tingkat ketulusan yang terlihat dari staf dan kru Jaya Prima dalam memecahkan masalah yang dimiliki pengguna jasa.	0,000	Valid
10.	Tingkat kecepatan respon diberikan staf dan kru Jaya Prima atas keluhan dari pengguna jasa.	0,001	Valid
11.	Tingkat kemampuan staf dan kru Jaya Prima dalam mengatasi keluhan dari pengguna jasa.	0,002	Valid
<i>Equipment (Kelengkapan)</i>			
12.	Tingkat Kondisi armada bis pariwisata Jaya Prima yang digunakan oleh pengguna jasa.	0,000	Valid
13.	Tingkat kelengkapan fasilitas dalam armada bis pariwisata Jaya prima.	0,000	Valid
14.	Tingkat kelayakan fasilitas dalam armada bis pariwisata Jaya prima.	0,000	Valid
15.	Tingkat penampilan staf Jaya Prima yang melayani.	0,000	Valid
16.	Tingkat pemapilan kru Jaya Prima yang bertugas dalam perjalanan wisata.	0,030	Valid
<i>Ambient Condition (Kondisi Lingkungan)</i>			
17.	Tingkat kebersihan di dalam bis pariwisata Jaya Prima.	0,003	Valid
18.	Tingkat kesesuaian temperature di dalam bis pariwisata Jaya Prima.	0,002	Valid
19.	Tingkat kenyamanan saat berada di dalam bis pariwisata Jaya Prima.	0,000	Valid

No.	Item Pertanyaan	Sig.	Keterangan
Waiting Time (Waktu Tunggu)			
20.	Tingkat kinerja PT. Jaya Prima untuk meminimalisir waktu tunggu pengguna jasa.	0,000	Valid
21.	Tingkat kesesuaian jam kerja PT. Jaya Prima dengan pengguna jasa.	0,000	Valid
Value (Nilai)			
22.	Tingkat pengalaman yang dirasakan oleh pengguna jasa Jaya Prima.	0,003	Valid
23.	Tingkat keinginan untuk menggunakan kembali jasa Jaya Prima	0,001	Valid

Sumber: Pengolahan Data, 2016.

Berdasarkan hasil pengolahan data dalam uji validitas pada Tabel 3.4, dapat diketahui bahwa item pertanyaan sudah valid untuk digunakan dalam penelitian.

3.2.6.2 Pengujian Reabilitas

Menurut Noor (2013, hlm. 130) reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan. Instrument penelitian tidak hanya harus valid, tetapi juga harus dapat dipercaya (*reliable*). Reliabilitas merujuk pada pengertian bahwa suatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data, karena instrument tersebut sudah baik. Instrument yang sudah dapat dipercaya, yang *reliable* akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga.

Berdasarkan skala pengukuran dari item pernyataan kuisisioner maka teknik perhitungan koefisien reliabilitas yang digunakan adalah koefisien reliabilitas dengan rumus *Cronbach Alpha*, yaitu:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(\frac{1 - \sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right)$$

Arikunto (2013, hlm. 239)

Keterangan :

r_{11} = Reliabilitas Konsumen

K = Banyaknya butir pertanyaan

σ_1^2 = Varians total

Hidato Yudatama, 2016

PENGARUH SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI PARIWISATA PT. JAYA PRIMA UTAMA LESTARI

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

$\Sigma\sigma_b^2$ = Jumlah varian butir

Ketentuan uji reliabilitas ditentukan dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Jika koefisien internal seluruh item (r_i) $\geq r$ tabel dengan tingkat signifikansi 5% maka item pertanyaan dikatakan reliabel.
2. Jika koefisien internal seluruh item (r_i) $> r$ dengan tingkat signifikansi 5% maka item pertanyaan dikatakan reliabel.

TABEL 3.5
HASIL PENGUJIAN RELIABILITAS

NO.	Variabel	r Hitung	Keterangan
1.	<i>Service Quality</i> (ekspektasi)	0,950	Reliabel
2.	<i>Service Quality</i> (<i>perceived</i>)	0,903	Reliabel

Sumber: Pengolahan Data, 2016.

3.3 Rancangan Analisis Data

Teknik analisis data merupakan cara untuk mengukur, mengelolah dan menganalisis data tersebut. Tujuan pengolahan data adalah untuk memberikan keterangan yang berguna, serta untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan dalam penelitian ini. Dengan demikian, teknik analisis data diarahkan pada pengujian hipotesis serta jawaban masalah yang diajukan. Alat penelitian yang digunakan untuk melakukan penelitian ini yaitu menggunakan angket kuesioner. Angket ini disusun oleh peneliti berdasarkan variabel yang terdapat dalam penelitian ini, yaitu memberikan keterangan dan data mengenai pengaruh *service quality* yang terdiri dari tiga dimensi yaitu: *Personal Interaction*, *physical Environment*, dan *Outcome*, terhadap kepuasan pengguna jasa mengambil dari hasil *expected quality* dan *perceived quality* dengan rumus (E/P).

Dalam penelitian kuantitatif analisis data dilakukan setelah data seluruh responden terkumpul. Kegiatan analisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menyusun Data

Mengecek nama dan kelengkapan identitas responden, serta mengecek kelengkapan data yang diisi oleh responden.

Hidato Yudatama, 2016

**PENGARUH SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI
PARIWISATA PT. JAYA PRIMA UTAMA LESTARI**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

2. Menyeleksi data untuk memeriksa kesempurnaan dan kebenaran data yang terkumpul.
3. Tabulasi Data

Tabulasi data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

- a) Memberikan skor pada setiap item. Salah satu persyaratan dalam menggunakan skala ordinal adalah peringkat jawaban diberikan skor antar 1 sampai dengan 5. Setiap variabel yang dinilai oleh responden. Diklasifikasikan ke dalam lima alternatif jawaban (*mimetic scale*), dimana setiap *option* dari lima kriteria skor sebagai berikut:

TABEL 3.6
SKOR ALTERNATIF JAWABAN

Alternatif jawaban	Sangat tinggi	Tinggi	Cukup tinggi	Rendah	Sangat rendah
Positif	5	4	3	2	1

Sumber : Modifikasi dari Uma Sekaran (2006, hlm. 51)

- b) Menjumlahkan skor pada setiap item.
 - c) Menyusun ranking skor pada setiap variabel penelitian.
4. Menganalisis data dan menafsirkan hasil perhitungan berdasarkan angka-angka yang diperoleh dari perhitungan statistik.

3.3.1 Rancangan Analisis Data Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk melihat faktor penyebab, sedangkan analisis kuantitatif menitik beratkan dalam pengungkapan perilaku variabel penelitian. Dengan menggunakan kombinasi metode analisis tersebut dapat diperoleh generalisasi yang bersifat komperhensif. Menurut Sugiyono (2009, hlm. 207) analisis deskriptif dapat digunakan untuk mencari kuatnya hubungan antar variabel melalui analisis korelasi, melakukan prediksi dengan analisis regresi dan membuat perbandingan dengan membandingkan rata-rata perbandingan analisis regresi dan membuat perbandingan dengan membandingkan rata-rata data sampel atau populasi tanpa diuji signifikasinya.

Analisis deskriptif bertujuan mengubah kumpulan data mentah menjadi mudah dipahami dalam bentuk informasi yang lebih ringkas. Analisis data deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan variabel-variabel penelitian, yaitu:

1. Analisis deskriptif tanggapan pengguna jasa mengenai kualitas pelayanan transportasi wisata PT. Jaya Prima.
2. Analisis deskriptif tanggapan pengguna jasa transportasi wisata PT. Jaya Prima mengenai tingkat kepuasan pengguna jasa.

3.3.2 Rancangan Analisis Verifikatif

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi berganda, karena penelitian ini menganalisis dua variabel yaitu kualitas layanan (*service quality*) dan kepuasan pengguna jasa.

3.4 Rancangan Pengujian Hipotesis

Sebagai langkah terakhir dari analisis data adalah pengujian hipotesis. Teknik analisis data yang digunakan untuk menentukan besarnya pengaruh variabel independen (X) yaitu *service quality* yang terdiri dari *Personal Interaction* (X_1), *physical Environment* (X_2), dan *Outcome* (X_3). Terhadap variabel dependen (Y) yaitu kepuasan pengguna jasa.

Penelitian ini menggunakan data ordinal seperti dijelaskan dalam operasionalisasi variabel sebelumnya, oleh karena itu semua data ordinal yang terkumpul terlebih dahulu ditransformasi menjadi skala interval dengan menggunakan *Method of Successive Interval*. Pengujian hipotesis dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Menyusun data

Kegiatan seleksi data ditujukan untuk memeriksa kelengkapan identitas responden, kelengkapan data serta isian data yang sesuai dengan tujuan penelitian.

2. Tabulasi data

- a. Memberi skor pada setiap item
- b. Menjumlahkan skor pada setiap item
- c. Menyusun ranking pada setiap variabel penelitian

Hidato Yudatama, 2016

PENGARUH SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI PARIWISATA PT. JAYA PRIMA UTAMA LESTARI

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

3. Menganalisis data

Menganalisis data yaitu proses pengolahan data dengan menggunakan rumus-rumus statistik, menginterpretasi data agar diperoleh suatu kesimpulan.

4. Pengujian

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Regresi Berganda (*multiple linier regression*). Analisis regresi linier berganda adalah suatu alat analisis peramalan nilai pengaruh dua atau lebih variabel bebas (X) *service quality* terhadap variabel terikat (Y) kepuasan pengguna jasa untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan kasual antara dua variabel bebas atau lebih.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data skala ordinal (*ordinal scale*), Menurut Sugiyono (2013, hlm. 60) skala ordinal adalah pengukuran yang mana skala digunakan disusun secara runtut dari yang rendah sampai yang tinggi. Skala ordinal adalah skala yang diurutkan dari jenjang yang lebih tinggi sampai yang terendah atau sebaliknya. Skala ordinal ini perlu ditransformasi menjadi skala interval dengan menggunakan *Method Successive Interval* (MSI). Langkah-langkah untuk melakukan transformasi data tersebut adalah sebagai berikut:

1) *Method of Succesive Internal (MSI)*

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah *ordinal scale* yaitu skala yang berbentuk peringkat yang menunjukkan suatu urutan preferensi/penilaian. Skala ordinal ini perlu ditransformasi menjadi skala interval dengan menggunakan *Method Successive Interval*. Langkah-langkah untuk melakukan transformasi data tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Menghitung frekuensi (f) pada setiap pilihan jawaban berdasarkan hasil jawaban responden pada setiap pertanyaan.
- b. Berdasarkan frekuensi yang diperoleh untuk setiap pertanyaan, dilakukan perhitungan proporsi (p) setiap pilihan jawaban dengan cara membagi frekuensi dengan jumlah responden.
- c. Berdasarkan proporsi tersebut, selanjutnya dilakukan perhitungan proporsi kumulatif untuk setiap pilihan jawaban.

Hidato Yudatama, 2016

**PENGARUH SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI
PARIWISATA PT. JAYA PRIMA UTAMA LESTARI**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- d. Menentukan nilai batas Z (tabel normal) untuk setiap pertanyaan dan setiap pilihan jawaban.
- e. Menentukan nilai interval rata-rata untuk setiap pilihan jawaban melalui persamaan sebagai berikut:

$$\text{Scale Value} = \frac{\text{Density at Lower Limit} - (\text{Density at Upper Limit})}{(\text{Area Below Upper Limit}) - (\text{Area Below Lower Limit})}$$

Data penelitian yang telah berskala interval selanjutnya akan ditentukan pasangan data *variable independent* dengan *variable dependent* serta akan ditentukan persamaan yang berlaku untuk pasangan-pasangan tersebut.

2) Teknik Analisis Linear Regresi Berganda

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda (*multiple linear regression*). Analisis regresi linear berganda adalah suatu alat analisis peramalan nilai pengaruh dua atau lebih variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan kausal antara dua variabel bebas atau lebih. Adapun untuk pengolahan data dilakukan bantuan program *SPSS for windows*, yang menurut Uliyanto (2005, hlm. 8) dilakukan sebagai berikut:

- a. Masukkan data dalam SPSS pada *data view*, dan pada *variable view* dalam kolom label berilah nama masing-masing variabel.
- b. Klik *analyze, regression linier*. Lalu pindahkan variabel Y sebagai variabel bergantung ke kolom *dependent* serta variabel X_{1.1}, X_{1.2}, X_{1.3}, sebagai variabel bebas ke kolom *independent*. Klik *method* pilih *enter*. Abaikan yang lain kemudian klik OK.

Sebelum mengolah data dengan menggunakan program *SPSS for windows*, peneliti harus menentukan terlebih dahulu teknik analisis yang digunakan. Teknik analisis regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda. Menurut Sugiyono (2010, hlm. 275) regresi berganda digunakan oleh peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel *dependent*, bila dua atau lebih variabel *dependent* sebagai faktor prediktor

Hidato Yudatama, 2016

PENGARUH SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI
PARIWISATA PT. JAYA PRIMA UTAMA LESTARI

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Jadi analisis regresi berganda akan dilakukan bila jumlah variabel *dependent* nya minimal dua.

Dampak dari penggunaan analisis regresi dapat digunakan untuk memutuskan apakah naik dan menurunnya variabel dependen dapat dilakukan melalui menaikkan dan menurunkan keadaan variabel independen atau untuk meningkatkan keadaan variabel dependen dapat dilakukan dengan meningkatkan variabel independen dan sebaliknya Sugiyono (2013, hlm. 204).

Berdasarkan tujuan penelitian ini, maka variabel yang dianalisis adalah variabel independen yaitu evaluasi *Personal Interaction* (X_1), *physical Environment* (X_2), dan *Outcome* (X_3). Sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pengguna jasa. Untuk bisa membuat ramalan melalui regresi, maka data setiap variabel harus tersedia. Berdasarkan data tersebut peneliti harus menemukan persamaan regresi berganda melalui perhitungan sebagai berikut:

$$Y = a + bX_1 + bX_2 + bX_3$$

Keterangan:

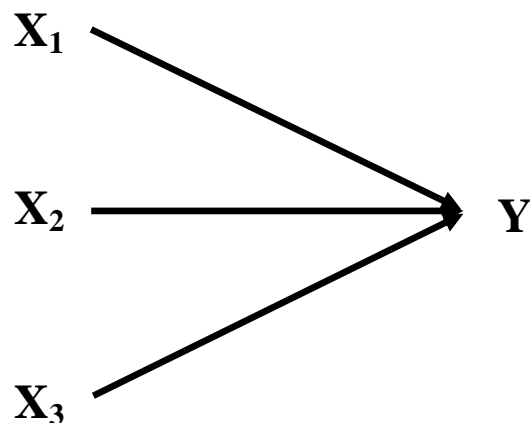
- Y = Subyek dalam variabel dependen yang diprediksikan
- a = Harga Y bila X = 0
- b = Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variabel independen. Bila b (+) maka naik, dan bila (-) maka terjadi penurunan.
- X = Subyek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu.

Menurut Sugiyono (2013, hlm. 277) analisis regresi berganda digunakan bila penelitian bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independent sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik-turunkan nilainya). Analisis regresi berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independen minimal dua atau lebih. Menerjemahkan ke dalam beberapa sub hipotesis yang menyatakan pengaruh sub variabel independen yang paling dominan terhadap variabel dependen, lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 3.1 berikut:

Hidato Yudatama, 2016

**PENGARUH SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI
PARIWISATA PT. JAYA PRIMA UTAMA LESTARI**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu



GAMBAR 3.1
REGRESI BERGANDA

Sebelum penggunaan alat analisis regresi untuk mengestimasi suatu model dengan sejumlah data, maka biasanya untuk beberapa masalah yang muncul dan perlu terlebih dahulu diadakan pengujian asumsi klasik, sebagai berikut:

a. Uji Asumsi Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Jika asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sample kecil. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik.

Uji Normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi berdistribusi normal atau tidak. Uji ini biasanya digunakan untuk mengukur data berskala ordinal, interval, maupun rasio. Jika analisis menggunakan metode parametrik, maka persyaratan normalitas harus dipenuhi, yaitu data berasal distribusi yang normal. Jika data tidak berdistribusi normal, atau jumlah sampel sedikit dan jenis data adalah nominal atau ordinal maka metode yang digunakan adalah statistik nonparametrik. Dalam Uji normalitas ini, dikatakan berdistribusi normal jika signifikansi lebih besar dari 5 % atau 0,05, (Uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov*).

b. Uji Asumsi Heteroskedustisitas

Uji Autokorelasi digunakan untuk mengetahui ada tidaknya penyimpangan asumsi klasik autokorelasi, yaitu korelasi yang terjadi antara residual pada satu pengamatan dengan pengamatan yang lain pada model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi adalah tidak adanya autokorelasi dalam model regresi.

Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Dasar analisisnya adalah bahwa jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi Heteroskedastisitas. Sebaliknya jika ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi Heteroskedastisitas.

c. Uji asumsi autokorelasi

Uji autokorelasi adalah untuk melihat apakah terjadi korelasi antara suatu periode t dengan periode sebelumnya ($t - 1$). Uji autokorelasi hanya dilakukan pada data *time series* (runtut waktu) dan tidak perlu dilakukan pada data *cross section* seperti pada kuesioner di mana pengukuran semua variabel dilakukan secara serempak pada saat yang bersamaan. Persamaan regresi yang baik adalah tidak memiliki masalah autokorelasi. Jika terjadi autokorelasi maka perasamaan tersebut menjadi tidak baik atau tidak layak dipakai prediksi. Gejala autokorelasi dideteksi dengan melakukan uji *Durbin-Watson* (DW). Hasil perhitungan *Durbin-Watson* (DW) dibandingkan dengan nilai nilai d_{tabel} pada $\alpha = 0,05$.

d. Uji Multikolinieritas

Multikolerasi adalah situasi adanya kolerasi yang kuat antara variabel bebas yang satu dengan variabel bebas yang lain dalam analisis regresi. Dua parameter yang paling umum digunakan untuk mendeteksi multikolinearitas adalah nilai *Tolerance* dan Nilai VIF (*Variance Inflation Factor*). Suatu regresi dikatakan terdeteksi multikolinearitas apabila VIF menjauhi 1 atau nilai *tolerance* menjauhi 1. Untuk mengetahui terjadinya multikolinieritas dalam penelitian digunakan nilai VIF dengan bantuan SPSS *for window* dilakukan sebagai berikut:

- a. Masukkan data yang akan di uji multikolinieritas di *data view*, sedangkan di *variabel view* beri nama data tersebut. Kemudian klik *analyze*, lalu klik *regression*, kemudian klik *linier*. Masukkan variabel y pada kotak *dependent*, dan variabel x pada kotak *independent*. Setelah itu klik *statistic* pada *regression coefficient*.
- b. Lalu aktifkan *covariance matrix* dan *collinearity*, nonaktifkan *estimates* dan model *fit* lalu klik *continue*.
- c. Pada *coefficients* model dikatakan tidak terjadi multikolinier apabila nilai VIF < 5.

3.4.1 Pengujian Sub Hipotesis

Hipotesis yang akan di uji dalam rangka penerimaan dan penolakan hipotesis dapat ditulis sebagai berikut:

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

$H_0 = 0$, Tidak terdapat pengaruh yang signifikan *service quality* terhadap kepuasan pengguna jasa.

$H_a \neq 0$, Terdapat pengaruh signifikan *service quality* terhadap kepuasan pengguna jasa.

Sub Hipotesis yang akan di uji dalam rangka penerimaan dan penolakan sub hipotesis dalam penelitian ini dapat ditulis sebagai berikut:

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

$H_0 = 0$, Tidak terdapat pengaruh yang signifikan *personal interaction* terhadap kepuasan pengguna jasa.

$H_a \neq 0$, Terdapat pengaruh signifikan *personal interaction* terhadap kepuasan pengguna jasa.

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

$H_0 = 0$, Tidak terdapat pengaruh yang signifikan *physical environment* terhadap kepuasan pengguna jasa.

$H_a \neq 0$, Terdapat pengaruh signifikan *physical environment* terhadap kepuasan pengguna jasa.

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

$H_0 = 0$, Tidak terdapat pengaruh yang signifikan *outcome* terhadap kepuasan pengguna jasa.

$H_a \neq 0$, Terdapat pengaruh signifikan *outcome* terhadap kepuasan pengguna jasa.