

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian yang dilakukan termasuk ke dalam kategori penelitian survei deskriptif. Jenis penelitian tersebut merupakan jenis penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan sejumlah besar variabel mengenai sejumlah besar individu melalui alat pengukur wawancara dengan memanfaatkan data primer yang diperoleh dari responden (Vredendregt, 1987).

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek. Objek/subjek tersebut mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012). Dalam penelitian ini populasi yang digunakan meliputi pengguna terminal atau penduduk yang berpotensi memanfaatkan Terminal Rawabango dan Terminal Pasir Hayam atau dalam hal ini penumpang dan sopir angkutan umum.

3.2.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2012), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan teknik sampling aksidental. Teknik ini digunakan karena penelitian dilakukan di terminal yang mana memiliki anggota populasi tidak menentu dan termasuk dalam populasi yang cukup besar. Unit analisis dalam penelitian ini yaitu individu atau penduduk yang menggunakan layanan terminal, seperti penumpang dan sopir angkutan umum.

Oleh karena setiap harinya memiliki jumlah yang berbeda atau bahkan tidak bisa di tetapkan sehingga dalam penelitian ini jumlah sampel ditentukan berdasarkan jumlah sampel minimal sebuah penelitian kuantitatif, yakni 30 responden setiap kelompok (Arikunto, 2010). Pembagian kelompok sampel tersebut yaitu berdasarkan terminal yang

menjadi lokasi penelitian, antara lain Terminal Pasir Hayam terdiri dari 30 responden penumpang dan 30 responden sopir angkutan umum. Serupa dengan terminal tersebut, Terminal Rawabango juga memiliki sampel yakni 30 responden penumpang dan 30 responden sopir angkutan umum.

3.3 Instrumen Penelitian

Instrumen atau alat pengumpul data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. Catatan Observasi

Peneliti melakukan observasi sebagai bentuk pengamatan langsung untuk mendapatkan data secara aktual terkait dengan kondisi Terminal Rawabango dan Terminal Pasir Hayam. Alat pengumpul yang digunakan yakni pedoman/catatan observasi.

2. Angket/Kuesioner

Angket merupakan daftar pertanyaan yang dijawab oleh responden baik secara langsung atau tidak langsung (Usman dan Akbar, 2006). Angket digunakan untuk mengukur persepsi pengguna terminal yakni penumpang dan sopir angkutan umum. Dilakukan dengan mengajukan lembaran angket yang berisi daftar pertanyaan. Daftar pertanyaan tersebut sifatnya tertutup, maksudnya jawaban alternatif telah disediakan kecuali daftar pertanyaan mengenai identitas responden yang bersifat terbuka.

Angket yang digunakan mengacu kepada parameter Skala Likert. Pilihan jawaban dikategorikan sebagai suatu pernyataan sikap SS (Sangat Setuju), S (Setuju), KS (Cukup Setuju), TS (Tidak Setuju), dan STS (Sangat Tidak Setuju).

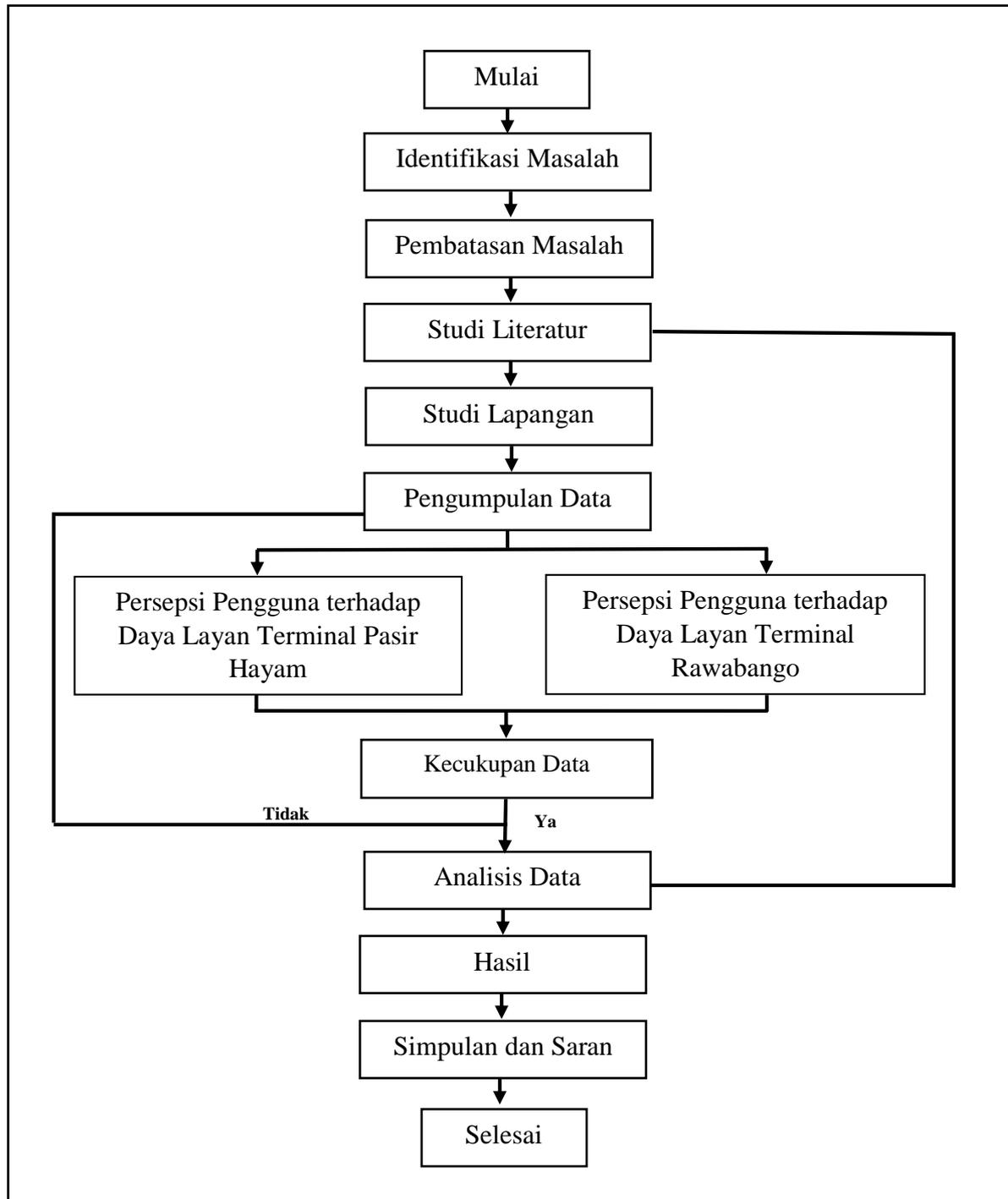
3. Studi Literatur

Studi literatur adalah mempelajari buku, jurnal, karya ilmiah lain yang berkaitan dengan masalah yang dibahas, baik pendapatnya sebagai dasar teori maupun sebagai pembandingan dalam upaya pemecahan masalah. Teknik ini bertujuan untuk mengumpulkan berbagai informasi dari berbagai dokumen-dokumen yang diperlukan dalam penelitian ini berupa peta, tabel, dsb.

3.4 Prosedur Penelitian

3.4.1 Alur Penelitian

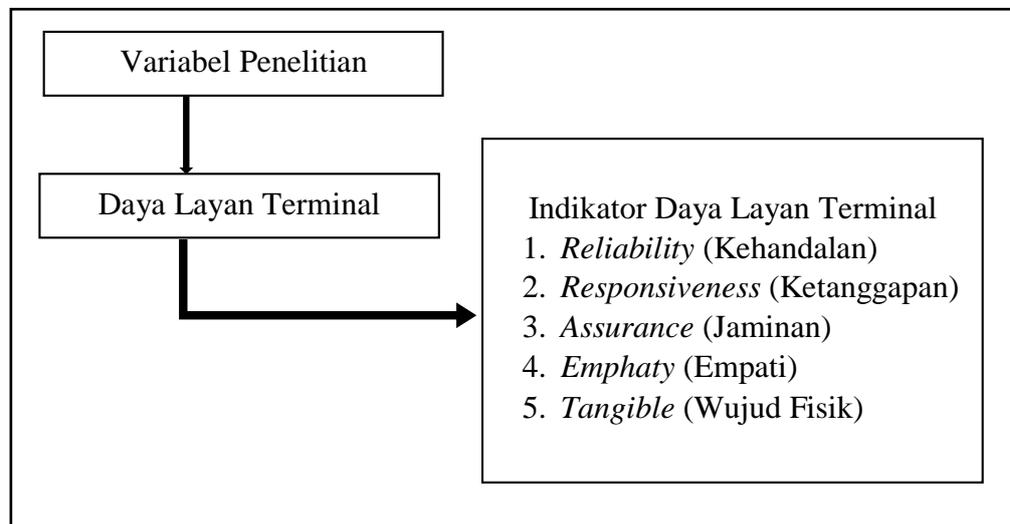
Alur yang digunakan dalam penelitian ini antara lain, sebagai berikut.



Gambar 3.2 Alur Penelitian

3.4.2 Variabel Penelitian

Variabel penelitian menurut Hadi (Arikunto, 2006) merupakan objek penelitian yang bervariasi. Variabel dalam penelitian ini adalah daya layan terminal yang diidentifikasi berdasarkan persepsi pengguna terminal. Pengguna tersebut antara lain penumpang dan sopir angkutan umum. Menurut Umar Husein (2000) variabel daya layan terminal terdiri dari beberapa indikator yakni *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati), *Tangible* (Wujud Fisik). Variabel dalam penelitian ini dapat dilihat pada diagram alir sebagai berikut.



Gambar 3.2 Diagram Variabel Penelitian

3.4.3 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah penjelasan secara operasional dari variabel pada penelitian ini yang dikemas dalam judul “Persepsi Pengguna terhadap Daya Layan Terminal di Kabupaten Cianjur (*Studi Kasus : Terminal Pasir Hayam dan Terminal Rawabango*)”. Maka berikut adalah definisi operasional yang digunakan oleh peneliti.

Menurut Lembaga Administrasi Nasional atau LAN (2003), Daya layan terminal ialah kemampuan terminal untuk melayani pengguna terminal, diantaranya penumpang dan sopir angkutan. Daya layan terminal berkaitan dengan pelayanan publik yang diartikan sebagai sebuah kegiatan untuk memenuhi kebutuhan dasar sesuai dengan hak

yang dimiliki oleh warga negara atas barang dan jasa yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik baik pemerintah pusat maupun daerah.

Menurut Zeithmal et. Al (dlm Husein, Umar. 2000) menyebutkan bahwa dimensi daya layan terdiri dari lima, yaitu sebagai berikut.

1) *Reliability* (Kehandalan)

Kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya.

2) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Suatu respon atau kesiapsiagaan petugas dalam membantu pengguna dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.

3) *Assurance* (Jaminan)

Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pengguna. Seperti, keramah-tamahan, kesopanan, keterampilan dalam memberikan informasi dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pengguna layanan.

4) *Emphaty* (Empati)

Kemampuan dalam memberikan perhatian khusus yang bersifat individu atau pribadi kepada pengguna.

5) *Tangible* (Kondisi Fisik)

Struktur fisik, seperti tata letak, kebersihan, keterjangkauan dari pusat kegiatan lain, kenyamanan, kapasitas dan kelengkapan fasilitas.

3.5 Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik analisis kuantitatif, diantaranya analisis skala likert, analisis presentase, uji normalitas, uji homogenitas dan uji beda t-tes. Berikut adalah tahapan dalam analisis data penelitian ini.

3.5.1 Analisis Skala Likert

Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang sebuah fenomena sosial. (Riduwan, 2009). Dalam penelitian ini, Skala Likert digunakan untuk mengukur persepsi penduduk yang menggunakan layanan Terminal Pasir

Hayam dan Terminal Rawabango atau dalam hal ini penumpang serta sopir angkutan umum di terminal tersebut. Berikut adalah tabel Skala Likert yang digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 3.1
Skala Likert

No.	Simbol	Keterangan	Skor
1	SS	Sangat Setuju	5
2	S	Setuju	4
3	CS	Cukup Setuju	3
4	TS	Tidak Setuju	2
5	STS	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Riduwan (2009)

Berdasarkan jawaban responden akan diperoleh satu kecenderungan dengan menggunakan perhitungan indeks, yakni sebagai berikut.

$$\text{Nilai Indeks} = \frac{(F1 \times 1) + (F2 \times 2) + (F3 \times 3) + (F4 \times 4) + (F5 \times 5)}{5} \times 100\%$$

Dimana :

F1 adalah frekuensi jawaban responden yang menjawab 1 (Sangat Tidak Setuju).

F2 adalah frekuensi jawaban responden yang menjawab 2 (Tidak Setuju).

F3 adalah frekuensi jawaban responden yang menjawab 3 (Cukup Setuju).

F4 adalah frekuensi jawaban responden yang menjawab 4 (Setuju).

F5 adalah frekuensi jawaban responden yang menjawab 5 (Sangat Setuju).

Setelah ditentukan nilai indeks nya, maka selanjutnya adalah menentukan kategori nilai tersebut dengan melihat pada tabel berikut.

Tabel 3.2
Kategori Interpretasi Skor untuk Persepsi Responden

Rata-rata Skor	Keterangan
Angka 0% - 20%	Sangat Tidak Puas
Angka 21% - 40%	Tidak Puas
Angka 41% - 60%	Cukup Puas
Angka 61% - 80%	Puas
Angka 81% - 100%	Sangat Puas

Sumber: Riduwan (2009)

3.5.2 Analisis Presentase

Analisis data yang digunakan selanjutnya yaitu, analisis statistik deskriptif berupa presentase. Data yang telah dikumpulkan selanjutnya ditabulasi dalam tabel. Ukuran deskriptif adalah pemberian angka, baik dalam jumlah responden (orang) beserta nilai rata-rata (*mean*) dari jawaban responden maupun berupa presentase dengan rumus sebagai berikut.

$$P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Besarnya presentase hasil penelitian

f = Frekuensi tiap kategori jawaban responden

100% = Bilangan konstanta

Menurut Santoso (2001) untuk mengetahui kecenderungan jawaban responden digunakan angka indeks sebagai berikut.

Tabel 3.3

Kriteria Penilaian Presentase

No.	Presentase	Kriteria
1.	Angka 0%	Tidak seorang pun
2.	Angka 1-24%	Sebagian kecil
3.	Angka 25-49%	Hampir setengahnya
4.	Angka 50%	Setengahnya
5.	Angka 51-74%	Sebagian besar
6.	Angka 75-99%	Hampir seluruhnya
7.	Angka 100%	Seluruhnya

Sumber: Santoso (2001)

3.5.3 Uji Normalitas

Menurut Arikunto (2006), uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah sampel yang digunakan berdistribusi normal atau tidak. Adapun uji normalitas data dalam penelitian menggunakan uji *One Sample Kolmogrov Sminrov*. Pengujian dilakukan dengan program SPSS versi 16 dengan kriteria pengujian yakni sebagai berikut.

- Jika nilai Sig. (2-tailed) > 0,05 berarti data yang digunakan berdistribusi normal.

- b. Jika nilai Sig. (2-tailed) < 0,05 berarti data yang digunakan tidak berdistribusi normal.

3.5.4 Uji Homogenitas

Uji homogenitas dilakukan untuk mengetahui kesamaan antara dua keadaan atau populasi (Arikunto, 2006). Dalam penelitian uji homogenitas yang digunakan yakni Uji *Levene* dengan menggunakan program SPSS versi 16. Adapun kriteria pengujian uji homogenitas yaitu.

- a. Jika nilai Sig. (2-tailed) > 0,05 berarti varian setiap sampel yang digunakan bersifat homogen.
- b. Jika nilai Sig. (2-tailed) < 0,05 berarti varian setiap sampel yang digunakan bersifat tidak homogen.

3.5.5 Uji Beda T-Test

Menurut V. Wiratna Sujarweni (2014) uji beda t-test digunakan untuk menentukan apakah dua sampel yang berbeda memiliki nilai rata-rata yang berbeda atau tidak. Uji beda t-test dilakukan dengan cara membandingkan perbedaan antara dua nilai rata-rata dengan *standart error* dari perbedaan rata-rata dua sampel. Dalam penelitian ini digunakan uji beda t-test *Independent Sample Test*, yaitu analisis yang bertujuan untuk membandingkan dua rata-rata dua kelompok yang tidak berhubungan Dasar pengambilan keputusannya atau dasar penafsirannya sebagai berikut.

- a. Jika nilai Sig. (2-tailed) > 0,05 berarti tidak ada perbedaan yang signifikan pada data yang digunakan.
- b. Jika nilai Sig. (2-tailed) < 0,05 berarti ada perbedaan yang signifikan pada data yang digunakan.