

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini menganalisis pelaksanaan pengaruh kinerja kinerja modifikasi jasa terhadap keputusan menggunakan jasa transportasi KA Argo Parahyangan. Adapun yang menjadi *independent variable* adalah kinerja kinerja modifikasi jasa, yang terdiri atas pengembangan kualitas, pengembangan fitur, dan pengembangan gaya, kemudian yang menjadi *dependent variable* adalah keputusan menggunakan jasa transportasi KA Argo Parahyangan yang terdiri atas pemilihan produk, pemilihan merek, pemilihan saluran pembelian, waktu pembelian, jumlah pembelian, dan metode pembayaran.

Pada penelitian ini, objek yang dijadikan responden adalah penumpang kelas eksekutif Kereta Api Argo Parahyangan rute Bandung-Jakarta. Pemilihan Kereta Api tersebut karena merupakan salah satu kereta api yang menerapkan kinerja kinerja modifikasi jasa khususnya pada *phsycal evidance* pada gerbong rangkaian kereta api KA Argo Parahyangan, khususnya untuk kelas eksekutif. Berdasarkan objek penelitian tersebut, maka akan dianalisis mengenai kinerja modifikasi jasa untuk meningkatkan keputusan menggunakan jasa transportasi KA Argo Parahyangan.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis dan Metode yang Digunakan

Berdasarkan tingkat penjelasan dan bidang penelitian, maka jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dan verifikatif. Menurut Husein Umar (2008:21) menjelaskan

bahwa, “Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel yang lain”. Berdasarkan keterangan para ahli, maka penelitian deskriptif dapat disimpulkan sebagai penelitian yang dirancang untuk mendeskripsikan karakteristik dari sebuah populasi atau fenomena apa adanya. Penelitian deskriptif disini bertujuan untuk memperoleh deskripsi atau gambaran mengenai kinerja kinerja modifikasi jasa. Dan tanggapan pelanggan terhadap keputusan menggunkan jasa transportasi KA Argo Parahyangan.

Adapun Penelitian verifikatif diterangkan oleh Husein Umar (2008:21) sebagai berikut: “Penelitian verifikatif pada dasarnya bermaksud untuk menguji kebenaran dari suatu hipotesis melalui pengumpulan data di lapangan.” Dalam penelitian ini akan diuji mengenai kebenaran hipotesis melalui pengumpulan data di lapangan, mengenai pengaruh kinerja kinerja modifikasi jasa terhadap keputusan menggunkan jasa transportasi KA Argo Parahyangan.

Berdasarkan jenis penelitian di atas yaitu penelitian deskriptif dan verifikatif yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan, maka metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *explanatory survey*. Menurut Sugiyono (2008:7) yang dimaksud dengan metode survei adalah:

Metode survei yaitu 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 antara variabel sosiologis maupun psikologis.

Survei informasi dari sebagian populasi (sampel responden) dikumpulkan langsung di tempat kejadian secara empirik, dengan tujuan untuk mengetahui pendapat dari sebagian populasi terhadap objek yang sedang diteliti.

Penelitian ini dilakukan dalam jangka waktu kurang dari satu tahun, maka metode penelitian yang dipergunakan adalah metode *cross sectional method*

(pendekatan silang). *Cross sectional method* adalah salah satu rancangan riset yang terdiri atas pengumpulan informasi mengenai sampel tertentu dari elemen populasi hanya satu kali (Malhotra, 2005: 95-96).

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Asep Hermawan (2006:118) mendefinisikan bahwa

Operasionalisasi variabel adalah bagaimana caranya kita mengukur suatu variabel. Dalam suatu penelitian agar bisa dapat membedakan konsep teoritis dengan konsep analitis maka perlu adanya penjabaran konsep melalui operasionalisasi variabel.

Menurut Sugiyono (2008:33) yang dimaksud dengan variabel bebas dan variabel terikat adalah:

Variabel bebas (*independent variable/predictor variable*) merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel terikat (*dependent variable/criterion variable*) merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel bebas.

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang terdiri atas *independent variable* (X) yaitu kinerja kinerja modifikasi jasa dengan indikator pengembangan kualitas, pengembangan fitur, dan pengembangan gaya. *Dependent variable* (Y) adalah keputusan menggunakan jasa dengan pemilihan produk, pemilihan merek, pemilihan saluran pembelian, waktu pembelian, jumlah pembelian, dan metode pembayaran. Operasionalisasi variabel kinerja kinerja modifikasi jasa dan keputusan menggunakan jasa dapat dilihat secara rinci pada Tabel 3.1 sebagai berikut:

TABEL 3.1
OPERASIONALISASI VARIABEL

Variabel	Sub Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
Kinerja Kinerja modifikasi jasa (X)		Modifikasi produk yaitu cara untuk mendorong penjualan dengan memodifikasi karakteristik produk melalui perbaikan mutu, perbaikan fitur, atau perbaikan gaya. Philip Kotler (2009:396)				
	Pengembangan Kualitas (X1.1)	Mengembangkan kualitas dan kinerja produk dengan cara meningkatkan kekuatannya, keandalannya, dan kecepatannya Kotler dan Amstrong (2008:330)	•kekuatan	• Tingkat kelayakan rangkaian gerbong penumpang KA Argo Parahyangan	Ordinal	III.1
				• Tingkat kelayakan kursi KA Argo Parahyangan	Ordinal	III.2
				• Tingkat kelayakan fasilitas kereta makan (restorasi) KA Argo Parahyangan	Ordinal	III.3
				• Tingkat kelayakan tangga bordes KA Argo Parahyangan	Ordinal	III.4
				• Tingkat kelayakan kondisi toilet/wc KA Argo Parahyangan	Ordinal	III.5
			•keandalan	• Tingkat ketepatan waktu pemberangkatan KA Argo Parahyangan	Ordinal	III.6
				• Tingkat ketepatan waktu kedatangan KA Argo Parahyangan	Ordinal	III.7
				•kecepatan	• Tingkat ketepatan waktu tempuh KA Argo Parahyangan	Ordinal
	Pengembangan fitur (X1.2)	Pengembangan fitur bertujuan menambah fitur baru (seperti ukuran, berat, bahan, kelengkapan tambahan, aksesoris) yang memperluas keanekaragaman, keamanan, dan kenyamanan produk Philip Kotler (2009:397)	•kegunaan	• Tingkat kegunaan <i>stop-contact</i> pada setiap kursi penumpang	Ordinal	III.9
				• Tingkat kegunaan <i>head rest</i> (sandaran kepala) pada setiap kursi penumpang	Ordinal	III.10
				• Tingkat kegunaan <i>foot rest</i> (sandaran kaki) pada setiap kursi penumpang	Ordinal	III.11
				• Tingkat keberadaan TV LCD 32” pada setiap rangkaian gerbong penumpang	Ordinal	III.12

			<ul style="list-style-type: none"> •keamanan 	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat keamanan <i>stop-contact</i> pada setiap kursi penumpang 	Ordinal	III.13
				<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat keamanan <i>head rest</i> (sandaran kepala) pada setiap kursi penumpang 	Ordinal	III.14
				<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat keamanan <i>foot rest</i> (sandaran kaki) pada setiap kursi penumpang 	Ordinal	III.15
				<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat keamanan TV LCD 32" pada setiap rangkaian gerbong penumpang 	Ordinal	III.16
			<ul style="list-style-type: none"> •kenyamanan 	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kenyamanan <i>stop-contact</i> pada setiap kursi penumpang 	Ordinal	III.17
				<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kenyamanan <i>head rest</i> (sandaran kepala) pada setiap kursi penumpang 	Ordinal	III.18
				<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kenyamanan <i>foot rest</i> (sandaran kepala) pada setiap kursi penumpang 	Ordinal	III.19
				<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kenyamanan TV LCD 32" pada setiap rangkaian gerbong penumpang 	Ordinal	III.20
	Pengembangan gaya (X1.3)	Pengembangan gaya bertujuan meningkatkan daya tarik estetis produk. Pengenalan model baru secara periodik umumnya akan berupa persaingan gaya, seperti pengenalan kemasan baru untuk produk konsumen Philip Kotler (2009:397)	<ul style="list-style-type: none"> •Daya tarik 	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat daya tarik interior KA Argo Parahyangan 	Ordinal	III.21
Keputusan Menggunakan Jasa (Y)		Keputusan pembelian adalah perilaku pembelian akhir dari konsumen, baik individual maupun rumah tangga, yang membeli barang-barang dan jasa untuk konsumsi pribadi. Kotler & Armstrong (2006: 129)	<ul style="list-style-type: none"> • Pemilihan Produk 	<ul style="list-style-type: none"> • Pemilihan moda transportasi kereta api berdasarkan kenyamanan 	Ordinal	IV.1
				<ul style="list-style-type: none"> • Pemilihan moda transportasi kereta api berdasarkan harga 	Ordinal	IV.2
				<ul style="list-style-type: none"> • Pemilihan moda transportasi kereta api berdasarkan ketepatan waktu tempuh 	Ordinal	IV.3

				<ul style="list-style-type: none"> • Pemilihan moda transportasi kereta api untuk menghindari kemacetan. 	Ordinal	IV.4
			<ul style="list-style-type: none"> • Pemilihan Merek 	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kepercayaan terhadap merek KA Argo Parahyangan 	Ordinal	IV.5
				<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kebanggaan terhadap merek KA Argo Parahyangan 	Ordinal	IV.6
			<ul style="list-style-type: none"> • Pemilihan Saluran Pembelian 	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat penilaian terhadap keputusan pembelian berdasarkan cara pembelian tiket melalui loket langsung 	Ordinal	IV.7
				<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat penilaian terhadap keputusan pembelian berdasarkan cara pembelian tiket melalui <i>call center</i> 	Ordinal	IV.8
				<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat penilaian terhadap keputusan pembelian berdasarkan cara pembelian tiket melalui agen 	Ordinal	IV.9
				<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat penilaian terhadap keputusan pembelian berdasarkan cara pembelian tiket melalui pemesanan/reservasi 	Ordinal	IV.10
			<ul style="list-style-type: none"> • Waktu pembelian 	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat penilaian penumpang terhadap keputusan pembelian berdasarkan kebutuhan 	Ordinal	IV.12
				<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat penilaian penumpang terhadap keputusan pembelian berdasarkan program promosi 	Ordinal	IV.13
			<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah Pembelian 	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat intensitas pembelian tiket KA Argo Parahyangan 	Ordinal	IV.14
				<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kuantitas pembelian tiket KA Argo Parahyangan 	Ordinal	IV.15
			<ul style="list-style-type: none"> • Metode Pembayaran 	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kemudahan pembayaran melalui pembayaran tunai 	Ordinal	IV.16

				• Tingkat kemudahan pembayaran melalui pembayaran debit	Ordinal	IV.17
--	--	--	--	---	---------	-------

Sumber: Berdasarkan Hasil Pengolahan Data dan Berbagai Referensi Buku

3.2.3 Jenis dan Sumber Data

Sumber data penelitian ini adalah sumber data yang diperlukan untuk 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

Sumber data primer merupakan sumber data di mana data yang diinginkan dapat diperoleh secara langsung dari objek yang berhubungan dengan penelitian. Menurut Husein Umar (2008:42) yang dimaksud dengan data primer adalah:

Data primer adalah data yang diperoleh dari hasil penelitian langsung secara empirik kepada pelaku langsung atau yang terlibat langsung dengan menggunakan teknik pengumpulan data tertentu, dengan kata lain data primer diperoleh secara langsung.

Sumber data primer dalam penelitian ini adalah seluruh data yang diperoleh dari kuesioner yang disebarkan kepada sejumlah penumpang yang sesuai dengan target sasaran dan dianggap mewakili seluruh populasi penelitian, yaitu penumpang kelas eksekutif KA Argo Parahyangan rute Bandung-Jakarta, yang mulai beroperasi 27 April 2010.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data penelitian dimana subjeknya tidak berhubungan langsung dengan objek penelitian tetapi membantu dan dapat memberikan informasi untuk bahan penelitian. Menurut Asep Hermawan

(2006:168) "Data sekunder adalah struktur data historis mengenai variabel-variabel yang telah dikumpulkan dan dihimpun sebelumnya oleh pihak lain". Penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah literatur artikel, jurnal ilmiah, serta situs di internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan. Lebih jelasnya sumber data pada penelitian ini terlihat pada Tabel 3.2 halaman berikut.

TABEL 3.2
JENIS DAN SUMBER DATA

No	Jenis Data	Sumber Data
1.	Tingkat Pertumbuhan Moda Transportasi Darat	Dinas Perhubungan
2.	Jumlah Penumpang Kereta Api di Jawa dan Sumatera Tahun 2004-2008	Badan Pusat Statistik
3.	Perkemabangan Lalulintas Penumpang Kereta Api di Wilayah Kota Bandung 2004-2009	Badan Pusat Statistik
4.	Okupansi Penumpang Ka Parahyangan Rute Bandung-Jakarta Periode Tahun 2005-2009	Company Profile 2009PT. Kereta Api Persero
5.	Jadwal Perjalanan KA Parahyangan dan KA Argo Gede	Company Profile 2010 PT. Kereta Api Persero
6.	Jadwal Perjalanan KA Argo Parahyangan	Company Profile 2010 PT. Kereta Api Persero Api Daerah Operasi 2 Bandung
7.	Fasilitas dan Spesifik Teknis KA Argo Gede dan KA Parahyangan	Company Profile 2010 PT. Kereta Api Persero
8.	Jumlah rata-rata penumpang kelas eksekutif KA Argo Parahyangan rute Bandung – Jakarta dalam satu kali pemberangkatan	Company Profile 2011 PT. Kereta Api Persero
9.	Tanggapan Penumpang terhadap strategi kinerja modifikasi jasa	Penumpang
10.	Tanggapan penumpang terhadap keputusan menggunakan jasa	Penumpang

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2010

3.2.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel

3.2.4.1 Populasi

Penelitian yang dilakukan selalu berkaitan dengan kegiatan mengumpulkan dan menganalisa suatu data, menentukan populasi merupakan langkah yang

penting. Menurut kamus riset karangan Drs. Kommaruddin dalam Mardalis (2003:53) "Populasi adalah semua individu yang menjadi sumber pengambilan sampel". Menurut Siswojo dalam Mardalis (2003:54) "Populasi adalah sejumlah kasus yang memenuhi seperangkat kriteria yang ditentukan peneliti". Menurut Suharsimi Arikunto (2006:130) "Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian".

Menurut Sugiyono (2009:115) "Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya". Penentuan populasi harus dimulai dengan penentuan secara jelas mengenai populasi yang menjadi sasaran penelitiannya yang disebut populasi sasaran yaitu populasi yang akan menjadi cakupan kesimpulan penelitian. Jadi apabila dalam sebuah hasil penelitian dikeluarkan kesimpulan, maka menurut etika penelitian kesimpulan tersebut hanya berlaku untuk populasi sasaran yang telah ditentukan.

Berdasarkan pengertian populasi tersebut maka yang menjadi populasi pada penelitian ini adalah para penumpang kelas eksekutif Kereta Api Argo Parahyangan rute Bandung-Jakarta pada tanggal 20 Januari 2011 dan rute Jakarta-Bandung dan 21 Januari 2011, dengan waktu keberangkatan pada pukul 06.30WIB dan 13.30WIB, rata-rata jumlah penumpang per 1 rangkaian berjumlah 120 penumpang, sehingga jumlah dari 2 pemberangkatan tersebut berjumlah 240 penumpang. Ukuran tersebut dijumlah dan dirata-ratakan dapat dilihat pada Tabel 3.3 berikut ini merupakan rincian jumlah penumpang berdasarkan jumlah gerbong, jumlah keberangkatan, dan jumlah penumpang.

TABEL 3.3
JUMLAH PENUMPANG KELAS EKSEKUTIF
KERETA API ARGO PARAHYANGAN

Jumlah rangkaian kelas eksekutif dalam satu kali pemberangkatan	4 rangkaian
Rata-rata jumlah penumpang dalam satu rangkaian	120 penumpang
Jumlah Keberangkatan	2 kali
Jumlah penumpang 2 kali pemberangkatan	240

Sumber: PT. Kereta Api 2011

Tabel 3.3 memberikan informasi jumlah penumpang kelas eksekutif Kereta Api Argo Parahyangan untuk rata-rata per 2 kali pemberangkatan sebanyak 240 penumpang untuk rute Bandung-Jakarta yang dapat dijadikan populasi penelitian.

3.2.4.2 Sampel

Menurut Ulber Silalahi (2006:234) “Sampel adalah satu subset atau tiap bagian dari populasi berdasarkan apakah itu representatif atau tidak. Sampel merupakan bagian tertentu yang dipilih dari populasi”. Menurut David A. Aaker et. al. (2004:760), “*A subset of elements from a population.*” Artinya suatu subset unsur-unsur dari suatu populasi.

Sampel diartikan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi maka dalam rangka mempermudah melakukan penelitian diperlukan suatu sampel penelitian yang berguna ketika populasi yang diteliti berjumlah besar. Menurut Suharsimi Arikunto (2006:131) “Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti”. Agar memperoleh sampel yang representatif dari populasi, maka setiap subjek dalam populasi diupayakan untuk memiliki peluang

yang sama untuk menjadi sampel. Pada penelitian ini tidak mungkin semua populasi dapat penulis teliti, hal ini disebabkan beberapa faktor, di antaranya:

1. Keterbatasan biaya
2. Keterbatasan tenaga
3. Keterbatasan waktu yang tersedia

Maka dari itulah peneliti diperkenankan mengambil sebagian dari objek populasi yang ditentukan, dengan catatan bagian yang diambil tersebut mewakili yang lain yang tidak diteliti.

Menurut Sugiyono (2008:116):

Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar representatif (mewakili).

Penentuan sampel dari populasi yang telah ditetapkan, perlu dilakukan suatu pengukuran yang dapat menghasilkan jumlah n . Ukuran yang diambil dalam penelitian ini berjumlah 100 orang. Ukuran sampel minimal dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus dari Harun Al Rasyid (1994:44), yaitu:

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$$

(Harun Al Rasyid, 1994:44)

Sedangkan n_0 dapat dicari dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$n_0 = \left[\frac{Z(1 - \frac{\alpha}{2})S}{\delta} \right]^2$$

(Harun Al Rasyid, 1994:44)

Keterangan :

N= Populasi

n = Sampel

S = Simpangan baku untuk variabel yang diteliti dalam populasi dengan menggunakan *Deming's Emperical Rule*


δ = *Bound of error* yang bisa ditolerir/dikehendaki sebesar 5

Berdasarkan rumus di atas, maka jumlah ukuran sampel dapat dihitung sebagai berikut:

- Jumlah item = 38
- Nilai tertinggi skor responden = $(38 \times 5) = 190$
- Nilai terendah skor responden = $(38 \times 1) = 38$
- Rentang = Nilai tertinggi – Nilai terendah
= $(190 - 38) = 152$
- Deming's Emperical Rule* yang digunakan adalah:
S = $(0,21) (152) = 31,9$

S = 31,9

Keterangan:

S = (0,21), berdasarkan pengamatan dari jawaban responden yang berbentuk kurva kiri,  artinya jawaban responden kebanyakan ada di skor 4 dan 5.

Adapun perhitungan jumlah sampel yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah dengan mencari nilai n_0 terlebih dahulu, yaitu:

Diketahui:

N = 240 orang

α = 0,05

δ = 5 %

$$Z = \left[1 - \frac{\alpha}{2} \right] = 0,975 \rightarrow 1,96$$

S = 31,9

$$n_0 = \frac{[(1,96)(31,9)]^2}{5}$$

$$= \frac{[62,524]^2}{5}$$

$$= [12.5048]^2$$

$$\begin{aligned}
 &= 156,370023 \\
 n &= \frac{156,370023}{\frac{1+156,370023}{240}} \\
 &= \frac{156,370023}{1,651541763} \\
 &= 94,68124061 \approx 95
 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan tersebut maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 95 orang. Menurut Winarmo Surakhmad (1998:100) bahwa “Untuk jaminan ada baiknya sampel selalu ditambah sedikit lagi dari jumlah matematik”. Sehingga agar sampel yang digunakan representatif, maka pada penelitian ini ditentukan sampel yang berukuran 100 orang.

3.2.4.3 Teknik Penarikan Sampel

Teknik *sampling* merupakan teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, sehingga dapat diperoleh nilai karakteristik perkiraan (*estimate value*). Sugiyono (2008:73) mengemukakan bahwa: “Teknik *sampling* merupakan teknik pengambilan sampel”. Menurut Suharsimi Arikunto (2009:111) teknik pengambilan sampel harus dilakukan sedemikian rupa sehingga diperoleh sampel (contoh) yang benar-benar dapat berfungsi sebagai contoh atau menggambarkan keadaan populasi yang sebenarnya. Sedangkan menurut Ulber Silalahi (2009:236):

Pemilihan sampel atau penarikan sampel (*sampling*) dapat diartikan sebagai proses memilih sejumlah unit, elemen, atau subjek dari dan yang mewakili populasi untuk dipelajari yang dengannya dapat dibuat generalisasi atau inferensi tentang karakteristik dari satu populasi yang diwakili.

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *simple random sampling*, dimana peneliti memberikan hak yang sama kepada penumpang untuk

mengisi kuesioner. Menurut Suharsimi (2002:11) teknik *sampling* jenis *simple random sampling*, peneliti memberi hak yang sama kepada setiap subjek untuk memperoleh kesempatan (*chance*) dipilih menjadi sampel.

Ukuran sampel yang representatif digunakan langkah penelitian sebagai berikut :

1. Menentukan populasi sasaran. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi sasaran penumpang kelas eksekutif KA Argo Parahyangan rute Bandung-Jakarta pada tanggal 20 Januari 2011 dan rute Jakarta-Bandung dan 21 Januari 2011, dengan waktu keberangkatan pada pukul 06.30 WIB dan 13.30 WIB, rata-rata jumlah penumpang per 1 rangkaian berjumlah 120 penumpang, sehingga jumlah dari 2 pemberangkatan tersebut berjumlah 240 penumpang.
2. Menentukan sampel sasaran. Dalam penelitian ini yang menjadi sampel sasaran penumpang kelas eksekutif KA Argo Parahyangan rute Bandung-Jakarta melalui penghitungan rumus dari Harun Al Rasyid serta ditentukan secara proporsional.

Jumlah sampel sebanyak 100 responden diberikan kepada penumpang kelas eksekutif KA Argo Parahyangan rute Bandung-Jakarta, maka peneliti melakukan penarikan sampel pada 100 orang mahasiswa di 2 pemberangkatan rangkaian KA Argo Paranyangan. Berikut adalah perhitungannya:

TABEL 3.4
JUMLAH SAMPEL PROPORSI PENUMPANG KA ARGO PARAHYANGAN

NO	PEMBERRANGKATAN	RATA-RATA JUMLAH PENUMPANG PER RANGKAIAN	SAMPEL PROPORSI
1	Pemberangkatan ke-1 (06.30 WIB) Rute Bandung-Jakarta	120	50
2	Pemberangkatan ke-2 (13.30 WIB) Rute Jakarta-Bandung	120	50
Jumlah		360	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2011

Berdasarkan Tabel 3.4 di atas sampel yang diambil yaitu penumpang kelas eksekutif KA Argo Parahyangan yang berjumlah 100 orang.

3.2.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu proses mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian dengan data yang terkumpul untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara

Wawancara dilakukan sebagai teknik komunikasi langsung dengan pihak PT. Kereta Api. Wawancara ini dilakukan kepada Kasiop PT. Kereta Api Daerah Operasi 2 Bandung untuk memperoleh profil PT. Kereta Api, jumlah penumpang, fasilitas dan spesifikasi teknis kereta Argo Parahyangan, Perawatan dan pemeliharaan lokomotif dan kereta Argo Parahyangan pada Dipo lokomotif dan kereta PT. Kereta Api Daerah Operasi 2 Bandung.

2. Observasi

Sutrisna Hadi dikutip (Sugiyono, 2009:203) mengemukakan bahwa, "observasi merupakan suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis".

Observasi dilakukan dengan meninjau serta melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti yaitu KA Argo Parahyangan, khususnya aktivitas mengenai pengembangan kualitas, fitur, dan gaya pada kereta api.

3. Kuesioner

Sugiyono (2009:199) menyatakan “Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan dan pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya”.

Merupakan teknik pengumpulan data melalui penyebaran seperangkat daftar pertanyaan tertulis. Kuesioner berisi pertanyaan dan pernyataan mengenai karakteristik responden, pengalaman responden pada jasa kereta api, kinerja modifikasi jasa oleh KA Argo Parahyangan, dan keputusan responden dalam menggunakan jasa KA Argo Parahyangan. Responden dipilih berdasarkan nomor kursi yang telah diacak terlebih dahulu.

4. Studi Literatur

Studi literatur merupakan usaha pengumpulan informasi yang berhubungan dengan teori-teori yang ada kaitannya dengan masalah dan variabel yang diteliti yang terdiri dari kinerja modifikasi jasa dan keputusan pembelian (keputusan menggunakan jasa).

Studi literatur tersebut didapat dari berbagai sumber, yaitu: a) Perpustakaan UPI, b) Perpustakaan PT. Kereta Api c) Skripsi, d) Jurnal *Marketing*, e) Media Cetak (Majalah), f) Media Elektronik (Internet).

3.2.6 Validitas dan Reliabilitas

3.2.6.1 Hasil Pengujian Validitas

Data mempunyai kedudukan yang sangat penting dalam suatu penelitian karena menggambarkan variabel yang diteliti dan berfungsi sebagai pembentuk hipotesis. Oleh karena itu, perlu dilakukan pengujian data untuk mendapatkan

mutu yang baik. Benar tidaknya data tergantung dari instrumen pengumpulan data. Sedangkan instrumen yang baik harus memenuhi dua persyaratan yaitu *valid* dan *reliable*.

Pengujian validitas instrument dilakukan untuk menjamin bahwa terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan dan kesahihan suatu instrument. Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas yang tinggi, sebaliknya instrumen yang kurang berarti memiliki validitas rendah (Suharsimi Arikunto, 2002).

Menurut Suharsimi Arikunto (2006:168):

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas yang tinggi. Sebaliknya, instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas yang rendah.

Adapun rumus yang dapat digunakan adalah rumus korelasi *product moment* yang dikemukakan oleh Pearson sebagai berikut

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

(Suharsimi Arikunto 2006:170)

Keterangan:

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

Cara menggunakan interpretasi mengenai besarnya koefisien korelasi menurut Sugiyono (2008: 250) dapat dilihat pada Tabel 3.5 :

TABEL 3.5
PEDOMAN INTERPRETASI KOEFISIEN KORELASI

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Tinggi
0,80-1,000	Sangat Tinggi

Sumber : Sugiyono (2008: 214)

Keputusan pengujian validitas menggunakan taraf signifikansi dengan kriteria sebagai berikut:

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

Hasil uji coba instrumen penelitian untuk variabel kinerja modifikasi jasa (X) berdasarkan hasil perhitungan validitas item instrumen yang dilakukan dengan bantuan program SPSS 17.0 *for windows*. menunjukkan bahwa item-item pertanyaan dalam kuesioner valid karena skor r_{hitung} lebih besar jika dibandingkan dengan r_{tabel} yang bernilai **0,374**. Untuk lebih rincinya dapat dilihat pada Tabel 3.6 sebagai berikut:

TABEL 3.6
HASIL PENGUJIAN VALIDITAS VARIABEL KINERJA KINERJA MODIFIKASI JASA (X)

No.	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Ket.
Kinerja Kinerja modifikasi jasa				
	Pengembangan Kualitas			

No.	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Ket.
Kinerja Kinerja modifikasi jasa				
1	Kelayakan rangkaian gerbong penumpang KA Argo Parahyangan	0,744	0,374	Valid
2	Kelayakan kursi KA Argo Parahyangan	0,765	0,374	Valid
3	Kelayakan fasilitas kereta makan (restorasi) KA Argo Parahyangan	0,718	0,374	Valid
4	Kelayakan tangga bordes KA Argo Parahyangan	0,445	0,374	Valid
5	Kelayakan kondisi toilet/wc KA Argo Parahyangan	0,508	0,374	Valid
6	Ketepatan waktu pemberangkatan KA Argo Parahyangan	0,684	0,374	Valid
7	Ketepatan waktu kedatangan KA Argo Parahyangan	0,465	0,374	Valid
8	Ketepatan waktu tempuh KA Argo Parahyangan	0,553	0,374	Valid
Pengembangan Fitur				
9	Kegunaan <i>stop-contact</i> pada setiap kursi penumpang	0,815	0,374	Valid
10	Kegunaan <i>head rest</i> (sandaran kepala) pada setiap kursi penumpang	0,783	0,374	Valid
11	Kegunaan <i>foot rest</i> (sandaran kaki) pada setiap kursi penumpang	0,880	0,374	Valid
12	Keberadaan TV LCD 32" pada setiap rangkaian gerbong penumpang	0,749	0,374	Valid
13	Keamanan saat menggunakan <i>Stop-contact</i> pada setiap kursi penumpang	0,753	0,374	Valid
14	Keamanan saat menggunakan <i>Head rest</i> (sandaran kepala) pada setiap kursi penumpang	0,823	0,374	Valid
15	Keamanan saat menggunakan <i>foot rest</i> (sandaran kaki) pada setiap kursi penumpang	0,869	0,374	Valid
16	Keamanan saat menikmati fasilitas TV LCD 31" pada setiap rangkaian gerbong penumpang	0,804	0,374	Valid
17	Kenyamanan dalam menggunakan <i>Stop-contact</i> pada setiap kursi penumpang	0,812	0,374	Valid
18	Kenyamanan dalam menggunakan <i>Head rest</i> (sandaran kepala) pada setiap kursi penumpang	0,887	0,374	Valid
19	Kenyamanan dalam menggunakan <i>foot rest</i> (sandaran kaki) pada setiap kursi penumpang	0,891	0,374	Valid
20	Kenyamanan dalam menikmati fasilitas TV LCD 31" pada setiap rangkaian gerbong penumpang	0,832	0,374	Valid
Pengembangan Gaya				
21	Daya tarik interior KA Argo Parahyangan	0,566	0,374	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2011

Berdasarkan Tabel 3.6 pada instrumen variabel kinerja kinerja modifikasi jasa (X) dapat diketahui bahwa nilai tertinggi terdapat pada indikator pengembangan fitur dengan item pernyataan keamanan saat menggunakan *foot rest* pada setiap kursi penumpang yang bernilai 0,869, sehingga dapat ditafsirkan bahwa indeks korelasinya sangat tinggi. Sedangkan untuk nilai terendah pada instrumen variabel modifikasi jasa (X) terdapat pada indikator pengembangan kualitas dengan item pernyataan kelayakan tangga bordes KA Argo Parahyangan yang bernilai 0,445, sehingga dapat ditafsirkan bahwa indeks korelasinya sedang.

Hasil uji coba instrumen penelitian untuk variabel keputusan menggunakan jasa berdasarkan hasil perhitungan validitas item instrumen yang dilakukan dengan bantuan program SPSS 17.0 *for windows*. Menunjukkan bahwa item-item pertanyaan dalam kuesioner valid karena skor r_{hitung} lebih besar jika dibandingkan dengan r_{tabel} yang bernilai **0,374**. Untuk lebih rincinya dapat dilihat pada Tabel 3.7 berikut ini :

TABEL 3.7
HASIL PENGUJIAN VALIDITAS VARIABEL
KEPUTUSAN MENGGUNAKAN JASA (Y)

No.	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Ket.
Keputusan Menggunakan Jasa				
Pemilihan Produk				
1	Pemilihan moda kereta api berdasarkan kenyamanan	0,719	0,374	Valid
2	Pemilihan moda kereta api berdasarkan harga	0,649	0,374	Valid
3	Pemilihan moda kereta api berdasarkan ketepatan waktu tempuh	0,473	0,374	Valid
4	Pemilihan moda kereta api untuk menghindari kemacetan	0,816	0,374	Valid
Pemilihan merek				
5	Kepercayaan terhadap merek KA Argo Parahyangan	0,862	0,374	Valid

No.	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Ket.
Keputusan Menggunakan Jasa				
6	Kebanggaan terhadap merek KA Argo Parahyangan	0,804	0,374	Valid
Pemilihan saluran pembelian				
7	Pembelian tiket KA Argo Parahyangan melalui loket langsung	0,636	0,374	Valid
8	Pembelian tiket KA Argo Parahyangan melalui <i>call center</i>	0,523	0,374	Valid
9	Pembelian tiket KA Argo Parahyangan melalui ATM/ <i>Online</i>	0,663	0,374	Valid
10	Pembelian tiket KA Argo Parahyangan melalui pemesanan/reservasi	0,735	0,374	Valid
11	Pembelian tiket KA Argo Parahyangan melalui kantor POS	0,493	0,374	Valid
Waktu Pembelian				
12	Pembelian tiket KA Argo Parahyangan berdasarkan kebutuhan	0,797	0,374	Valid
13	Pembelian tiket KA Argo Parahyangan berdasarkan program promosi penjualan	0,585	0,374	Valid
Jumlah Pembelian				
14	Intensitas (sering) pembelian tiket KA Argo Parahyangan	0,447	0,374	Valid
15	Kuantitas (banyak) pembelian tiket KA Argo Parahyangan	0,471	0,374	Valid
Metode Pembayaran				
16	Metode pembayaran tiket KA Argo Parahyangan melalui pembayaran tunai	0,453	0,374	Valid
17	Metode pembayaran tiket KA Argo Parahyangan melalui pembayaran debit	0,554	0,374	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2011

Berdasarkan Tabel 3.7 pada instrumen variabel keputusan menggunakan jasa dapat diketahui bahwa nilai tertinggi terdapat pada dimensi pemilihan merek dengan item pernyataan kepercayaan terhadap merek KA Argo Parahyangan yang bernilai 0,862 sehingga dapat ditafsirkan bahwa indeks korelasinya sangat tinggi. Sedangkan nilai terendah terdapat pada dimensi jumlah pembelian item pernyataan Kuantitas (banyak) pembelian tiket KA Argo Parahyangan yang bernilai 0,471 sehingga dapat ditafsirkan bahwa indeks korelasinya rendah.

3.2.6.2 Hasil Pengujian Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2009:172), “Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama”.

Suharsimi Arikunto (2006:178)

Reliabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Reliabilitas menunjuk pada tingkat keterandalan sesuatu.

Jika suatu instrumen dapat dipercaya, maka data yang dihasilkan oleh instrumen tersebut dapat dipercaya. Pengujian reliabilitas instrumen dilakukan dengan *internal consistency* dengan teknik belah dua (*split half*) yang dianalisis dengan rumus Spearman Brown, yaitu:

$$r_i = \frac{2r_b}{1 + r_b}$$

(Sugiyono, 2008:190)

Keterangan:

r_i = Reliabilitas seluruh instrumen

r_b = Korelasi *Product Moment* antara belahan pertama dan kedua

Pengujian reliabilitas tersebut menurut Sugiyono (2008:190) dilaksanakan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Butir-butir instrumen dibelah menjadi dua kelompok, yaitu kelompok instrumen ganjil dan instrumen genap.

2. Skor data dari tiap kelompok disusun sendiri dan kemudian skor total antara kelompok ganjil dan genap dicari korelasinya.

Keputusan uji reliabilitas ditentukan dengan kriteria 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 ($r_i < r_{tabel}$) dengan tingkat signifikansi 5% maka item pertanyaan dikatakan tidak reliabel.

Berdasarkan jumlah angket yang diuji kepada 30 penumpang kelas eksekutif KA Argo Parahyangan sebagai responden pada tanggal 17 Januari 2011, dengan tingkat signifikansi 5% dan derajat kebebasan (df) $n-2$ ($30-2=28$) maka didapat nilai r_{tabel} sebesar 0,374. Berdasarkan Tabel 3.8 berikut ini dapat diketahui bahwa instrumen yang diajukan kepada responden dapat dikatakan reliabel, karena setiap pernyataan memiliki r_{hitung} yang lebih besar daripada r_{tabel} , sehingga instrumen tersebut akan memberikan hasil ukur yang sama.

TABEL 3.8
HASIL PENGUJIAN RELIABILITAS

No	Variabel	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	Kinerja Kinerja modifikasi jasa	0,887	0,374	Reliabel
2	Keputusan menggunakan jasa	0,863	0,374	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2011

3.2.7 Rancangan Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis

3.2.7.1 Teknik Analisis Data

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 menjawab masalah yang diajukan.

Alat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket. Angket ini disusun oleh penulis berdasarkan variabel yang terdapat dalam penelitian. Dalam penelitian kuantitatif analisis data dilakukan setelah data seluruh responden terkumpul. Kegiatan analisis data dalam penelitian dilakukan melalui tahapan-tahapan sebagai berikut:

1. Menyusun data

Mengecek nama dan kelengkapan identitas responden, serta mengecek kelengkapan data yang diisi oleh responden untuk mengetahui karakteristik responden digunakan rumus persentase sebagai berikut:

$$\% = \frac{n}{N} \times 100$$

Keterangan :

n = nilai yang diperoleh
N = jumlah seluruh nilai
100 = konstanta

2. Menyeleksi data untuk memeriksa kesempurnaan dan kebenaran data yang terkumpul

3. Tabulasi data

Tabulasi data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

a. Memberi skor pada setiap item

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

Dalam penelitian ini, setiap pendapat responden atas pernyataan diberi nilai dengan skala *likert*. Berikut interpretasi alternatif jawaban yang disajikan dalam bentuk Tabel 3.9 :

TABEL 3.9
INTERPRESTASI ALTERNATIF JAWABAN

Alternatif Jawaban	Pernyataan Positif
Sangat Tinggi	5
Tinggi	4
Sedang	3
Rendah	2
Sangat Rendah	1

Sumber: Sugiyono (2005:87)

4. Menganalisis dan menafsirkan hasil perhitungan berdasarkan angka-angka yang diperoleh dari perhitungan statistik. Adapun metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan verifikatif.

3.2.7.2 Rancangan Analisis Deskriptif

Data mentah yang telah terkumpul dari hasil kuesioner/survei lapangan harus diolah agar memperoleh makna yang berguna bagi pemecahan masalah. Alat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket. Angket ini disusun oleh penulis berdasarkan variabel yang terdapat dalam penelitian, yaitu memberikan keterangan dan data mengenai pengaruh strategi kinerja modifikasi jasa. Pengolahan data yang terkumpul dari hasil kuesioner dapat dikelompokkan ke dalam tiga langkah, yaitu persiapan, tabulasi, dan penerapan data pada pendekatan penelitian.

Persiapan adalah mengumpulkan dan memeriksa kebenaran cara pengisian, melakukan tabulasi hasil kuesioner dan memberikan nilai (*scoring*) sesuai dengan sistem penilaian yang digunakan sesuai dengan tujuan penelitian. dalam bentuk informasi yang lebih ringkas.

Analisis deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan variabel-variabel penelitian, antara lain:

1. Kinerja Kinerja modifikasi jasa yang dilakukan oleh KA Argo Parahyangan yang terdiri dari dimensi pengembangan kualitas, pengembangan fitur, dan pengembangan gaya.
2. Keputusan penumpang menggunakan jasa transportasi KA Argo Parahyangan yaitu pemilihan produk, pemilihan merek, pemilihan saluran pembelian, waktu pembelian, jumlah pembelian, dan metode pembayaran.

Untuk mengkategorikan hasil perhitungan, digunakan kriteria penafsiran persentase yang diambil dari 0% sampai 100%. Penafsiran pengolahan data berdasarkan batas-batas disajikan pada Tabel 3.10 sebagai berikut:

TABEL 3.10
KRITERIA PENAFSIRAN HASIL PERHITUNGAN RESPONDEN

No	Kriteria Penafsiran	Keterangan
1	0%	Tidak Seorangpun
2	1% - 25%	Sebagian Kecil
3	26% - 49%	Hampir Setengahnya
4	50%	Setengahnya
5	51% - 75%	Sebagian Besar
6	76% -99%	Hampir Seluruhnya
7	100%	Seluruhnya

Sumber: Moch. Ali (1985: 184)

3.2.7.3 Rancangan Analisis Verifikatif

Teknik analisis data yang digunakan untuk melihat pengaruh kinerja kinerja modifikasi jasa (X) terhadap kepuasan menggunakan jasa (Y) yaitu menggunakan analisis regresi linier dan analisis korelasi karena penelitian ini hanya menganalisis dua variabel. Tahap awal dalam menganalisis data pada penelitian ini adalah mentransformasikan data yang diteliti menggunakan *Method of Successive Interval*.

a. *Method Successive Interval* (MSI)

Penelitian ini menggunakan data ordinal seperti dijelaskan dalam operasionalisasi variabel sebelumnya, oleh karena itu semua data ordinal yang terkumpul terlebih dahulu ditransformasikan terlebih dahulu menjadi skala interval dengan menggunakan *Method Successive Interval* (Harun Al-Rasyid, 1994:131) langkah-langkah untuk melakukan transformasi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Menghitung frekuensi (f) pada setiap pilihan jawaban, berdasarkan hasil jawaban responden pada setiap pertanyaan.
2. Berdasarkan frekuensi yang diperoleh untuk setiap pertanyaan, dilakukan perhitungan proporsi (p) setiap pilihan jawaban dengan cara membagi frekuensi dengan jumlah responden.
3. Berdasarkan proporsi tersebut, selanjutnya dilakukan perhitungan proporsi kumulatif untuk setiap jawaban .
4. Menentukan nilai batas Z untuk setiap pertanyaan dan setiap pilihan jawaban.

5. Menentukan nilai interval rata-rata untuk setiap pilihan jawaban melalui persamaan sebagai berikut:

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

Data penelitian yang sudah berskala interval selanjutnya akan ditentukan pasangan data variabel independen dengan variabel dependen serta ditentukan persamaan yang berlaku untuk pasangan-pasangan tersebut. Adapun teknik analisa yang digunakan dalam statistik *parametric* adalah teknik analisa regresi linier sederhana, oleh karena pada pada metode regresi linier sederhana, data haruslah dalam bentuk interval. semua data ordinal yang diperoleh dalam penelitian ini harus ditransformasikan menjadi skala interval terlebih dahulu. Adapun Teknik analisa linier sederhana dilakukan dengan prosedur kerja sebagai berikut:

b. Analisis Korelasi

Setelah data diubah ke dalam bentuk *Method Succesive Interval*, maka langkah selanjutnya adalah menghitungnya dengan menggunakan analisis korelasi dengan tujuan mencari hubungan antara kedua variabel yang diteliti. Hubungan dua variabel terdiri dari dua macam yaitu hubungan yang positif dan hubungan yang negatif. Hubungan X dan Y dikatakan positif apabila kenaikan (penurunan) X pada umumnya diikuti oleh kenaikan (penurunan) Y.

Ukuran yang dipakai untuk mengetahui kuat atau tidaknya hubungan antara X dan Y disebut koefisien korelasi (r). Nilai koefisien korelasi paling sedikit -1 dan paling besar 1 ($-1 \leq r \leq 1$), artinya jika:

$r = 1$, hubungan X dan Y sempurna dan positif (mendekati 1, hubungan sangat kuat dan positif)

$r = -1$, hubungan X dan Y sempurna dan negatif (mendekati -1, hubungan sangat kuat dan negatif)

$r = 0$, hubungan X dan Y lemah sekali atau tidak ada hubungan.

Penentuan koefisien korelasi (r) dalam penelitian ini menggunakan koefisien korelasi *Pearson* (*Pearson's Product Moment Coefficient of Correlation*), yaitu:

$$r_{xy} = \frac{N \sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{\{N \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2\} \{N \sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2\}}}$$

(Sugiyono, 2008:248)

Keterangan :

r = Koefisien korelasi antara variabel X dan Y, dua variabel yang dikorelasikan.

Besarnya koefisien korelasi diinterpretasikan dengan menggunakan Tabel 3.11 di bawah ini.

TABEL 3.11
PEDOMAN UNTUK MEMBERIKAN INTERPRETASI
KOEFISIEN KORELASI

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat

Sumber: Sugiyono (2008:250)

c. Analisis Regresi Linear Sederhana

Regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen yaitu kinerja kinerja modifikasi jasa dengan satu variabel dependen yaitu keputusan menggunakan jasa.

Persamaan umum regresi linear sederhana adalah :

$$Y = a + bX$$

(Sugiyono, 2009: 270)

Keterangan :

- Y = Subyek dalam variabel dependen yang diprediksikan
 a = Harga Y bila $X = 0$ (harga konstan)
 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

Langkah-langkah yang dilakukan dalam analisis regresi adalah sebagai berikut :

- Mencari harga-harga yang akan digunakan dalam menghitung koefisien a dan b, yaitu: $\sum X_i$, $\sum Y_i$, $\sum X_i Y_i$, $\sum X_i^2$, $\sum Y_i^2$.
- Mencari koefisien regresi a dan b dengan rumus yang dikemukakan

Sugiyono (2009:272) sebagai berikut:

Nilai dari a dan b pada persamaan regresi linier dapat dihitung dengan

rumus:

$$a = \frac{(\sum X^2)(\sum Y) - (\sum X)(\sum XY)}{n \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

atau $Y = a + bx$

$$b = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{n \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

(Sugiyono, 2009: 272)

X dikatakan mempengaruhi Y, jika berubahnya X akan menyebabkan adanya perubahan nilai Y, artinya, naik turunnya X akan membuat nilai Y juga naik turun, dengan demikian nilai Y ini akan bervariasi. Namun nilai Y bervariasi

tersebut tidak semata-mata disebabkan oleh X, karena masih ada faktor lain yang menyebabkannya.

d. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi menunjukkan bahwa besar pengaruh kinerja modifikasi jasa (variabel X) terhadap keputusan menggunakan jasa (variabel Y). Hasil dari perhitungan dinyatakan dalam batas-batas prosentase dari determinasi.

Untuk mengetahui nilai koefisien determinasi maka dapat dihitung dengan menggunakan rumus :

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

Keterangan :

KD = nilai koefisien determinan

r = nilai koefisien korelasi

Adapun untuk mengetahui kuat lemahnya pengaruh dapat diklasifikasikan pada Tabel 3.12 sebagai berikut:

TABEL 3.12
PEDOMAN UNTUK MEMBERIKAN INTERPRETASI
PENGARUH (GUILFORD)

Interval Koefisien	Hubungan
0,00 - 0,199	Sangat Rendah
0,20- 0,399	Rendah
0,40 - 0,599	Sedang
0,60 - 0,799	Kuat
0,80- 1,000	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono (2009: 184)

e. Rancangan Uji Hipotesis

Rancangan analisis untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan harus menggunakan uji statistik yang tepat. Hipotesis penelitian dapat diuji dengan mendeskripsikan hasil analisis regresi linier. Untuk menguji ada atau tidaknya pengaruh (korelasi) antara variabel X dan Y digunakan rumus *student* (t_{student}).

Adapun rumusnya adalah:

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

(Sugiyono, 2009: 250)

Keterangan :

t = distribusi *student*

r = koefisien korelasi product moment

n = banyaknya data

Kriteria pengambilan keputusan untuk hipotesis yang diajukan adalah :

Jika $t_{\text{hitung}} \leq t_{\text{tabel}}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$, maka H_a diterima dan H_0 ditolak

Taraf kesalahan 0,05 dengan derajat kebebasan dk (n-2) serta pada uji satu pihak, yaitu uji pihak kanan. Secara statistik, hipotesis yang akan diuji dalam rangka pengambilan keputusan penerimaan atau penolakan hipotesis dapat ditulis sebagai berikut:

$H_0 : \rho \leq 0$, artinya tidak terdapat pengaruh yang antara kinerja modifikasi jasa terhadap keputusan menggunakan jasa.

$H_a : \rho > 0$, artinya terdapat pengaruh yang antara kinerja modifikasi jasa terhadap keputusan menggunakan jasa.