

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

3.2 Sejarah PT Railink Medan

PT Railink, anak perusahaan dari PT Kereta Api Indonesia (Persero) dengan PT Angkasa Pura II (Persero) didirikan dengan visi untuk menyuguhkan semangat baru dalam pelayanan moda transportasi kereta api di Indonesia. PT Railink mempersembahkan sebuah layanan yang baru kali pertama hadir di Indonesia, yakni Kereta Api Bandara, bersamaan dengan pengoperasian perdana Bandara Internasional Kuala Namu pada tanggal 25 Juli 2013. Kereta Api Bandara pertama ini melayani penumpang dari kota Medan menuju Bandara Kuala Namu dan sebaliknya. Sebagai layanan transportasi khusus, Kereta Api Bandara ini memiliki fasilitas maupun layanannya yang diharapkan dapat menjadi standar baru dalam dunia perkeretapiian di Indonesia. layanan Kereta Api Bandara dirancang untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi para penumpang angkutan udara. Oleh karenanya, perusahaan selalu berinovasi dalam layanan untuk memberikan yang terbaik, karena kami ingin layanan Kereta Api Bandara menjadi bagian menyenangkan dalam setiap perjalanan Anda. Bagi perusahaan, segala upaya dalam berbisnis harus didasari oleh kesamaan cara pandang dan pola pikir yang saling menunjang untuk terciptanya daya kreasi dan semangat membangun serta ketekunan yang tiada henti. Sumber daya manusia merupakan aset yang utama, dan oleh karena itu sudah sepatutnya menjadi fokus dan komponen utama yang

menentukan sejauh mana perusahaan dapat berkembang dimasa depan. Bagi perusahaan, pengembangan kemampuan untuk menghasilkan layanan yang tetap prima dan dapat menjadi acuan di bidangnya, perlu terus diasah dan diperbaiki dari waktu ke waktu. Itu sebabnya, perusahaan menaruh harapan besar dengan membuat sistem yang memungkinkan setiap individu mengeluarkan kemampuan terbaiknya serta dibarengi dengan apresiasi dan evaluasi sebagai standar yang jelas dalam menakar tingkat kinerja secara akurat dan berimbang. Di jajaran manajemen, perusahaan menempatkan individu dengan kompetensi yang sesuai dan selalu terpacu menghasilkan inovasi serta terobosan-terobosan terbaru. Diharapkan dalam setiap ide dan gagasan akan menjadi masukan yang dapat mengangkat kinerja perusahaan kearah yang lebih baik dan menempatkan perusahaan selalu didepan dalam industri ini. Perusahaan juga memberikan perhatian yang serius kepada mitra kerja, karena tanpa mereka tak akan bisa mewujudkan mimpi perusahaan. Seluruh mitra adalah rekan seajar yang akan saling membantu untuk mencapai hasil yang terbaik. Mereka pun merupakan pemberi masukan yang berharga, baik itu kritik atau saran yang merupakan tenaga pendorong untuk maju makin cepat dan member kemampuan untuk mengenali resiko-resiko yang muncul disepanjang upaya pencapaian itu.

1. **Visi PT. Railink** Menjadi pilihan utama akses Bandara yang terintegrasi dengan moda lainnya dan bertaraf Internasional.
2. **Misi PT. Railink** Menyelenggarakan jasa transportasi Kereta Api Bandara serta kegiatan usaha lainnya yang terkait dengan sehat, tumbuh dan berkembang dengan tujuan untuk:

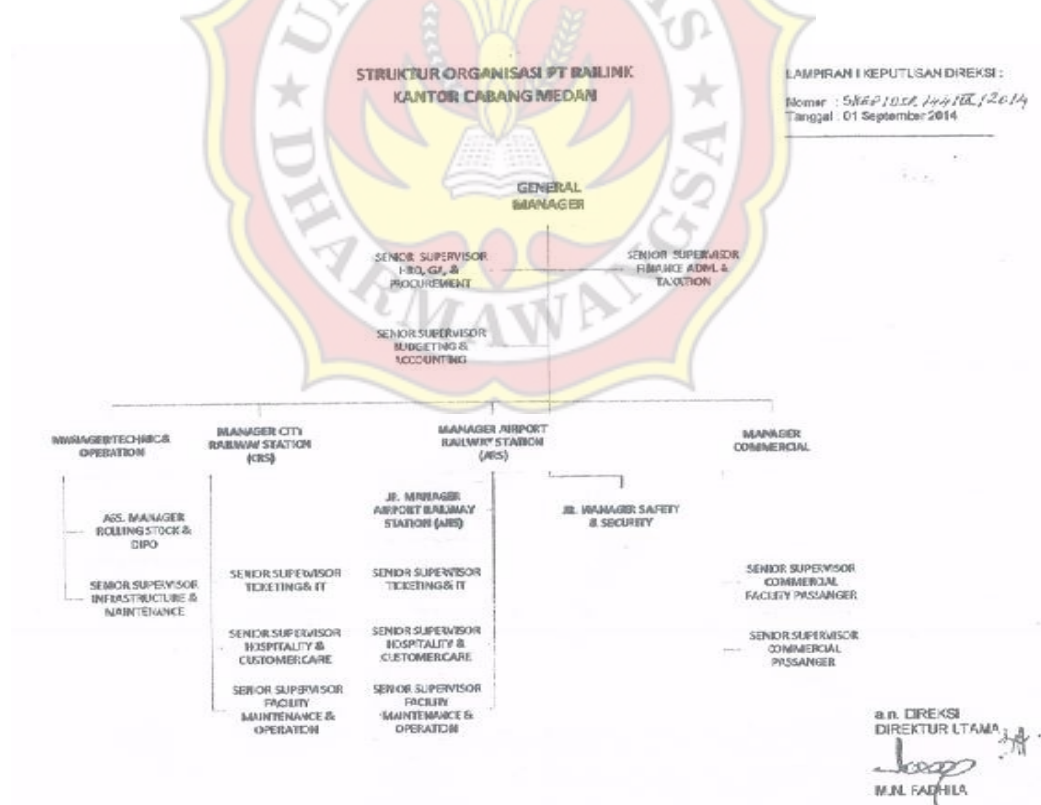
- a. Mewujudkan kepuasan pelanggan
- b. Meningkatkan kesejahteraan karyawan
- c. Memberikan nilai tambah kepada pemegang saham
- d. Memberikan manfaat bagi komunitas dan pelestarian lingkungan dengan menjalankan tata kelola perusahaan yang baik dan memegang teguh etika bisnis.
- e. Keselamatan dan keamanan operasional .

Tujuan PT. Railink Melaksanakan dan mendukung kebijaksanaan dan program pemerintah dibidang ekonomi dan pembangunan nasional, khususnya dibidang transportasi dengan menyediakan barang dan jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat untuk dapat melakukan ekspansi baik dipasar nasional, regional, maupun Internasional dibidang perkeretaapian yang meliputi usaha pengangkutan orang dengan kereta api, kegiatan perawatan dan pengusahaan prasarana, pengusahaan bisnis property secara professional, serta pengusahaan bisnis penunjang prasarana dan sarana kereta api secara efektif untuk kemanfaatan umum.

3.2.1 Struktur Organisasi PT Railink

Struktur Organisasi diperlukan untuk membedakan batas-batas wewenang dan tanggung jawab secara sistematis yang menunjukkan adanya hubungan/keterkaitan antara setiap bagian untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Demi tercapainya tujuan umum suatu instansi diperlukan suatu wadah untuk mengatur seluruh aktivitas maupun kegiatan instansi tersebut. Pengaturan ini

dihubungkan dengan pencapaian instansi yang telah ditetapkan sebelumnya. Wadah tersebut disusun dalam suatu struktur organisasi dalam instansi. Melalui struktur organisasi yang baik, pengaturan pelaksanaan dapat diterapkan, sehingga efisiensi dan efektivitas kerja dapat diwujudkan melalui kerja sama dengan koordinasi yang baik sehingga tujuan perusahaan dapat dicapai. Suatu instansi terdiri dari berbagai unit kerja yang dapat dilaksanakan persorangan, maupun kelompok kerja yang berfungsi melaksanakan serangkaian kegiatan tertentu dan mencakup tata hubungan secara vertikal melalui saluran tunggal. Struktur Organisasi PT. Railink dapat dilihat pada Gambar II.1 Berikut ini:



Gambar 2.1

Struktur Organisasi PT Railink

Sumber : PT Railink

3.3 Metode Penelitian

Penelitian ini bertujuan membuktikan hubungan korelasional dan hubungan kausal maka peneliti menggunakan metode kuantitatif. Menurut (Ardianto, 2010:47), metode kuantitatif adalah penelitian yang sarat dengan nuansa angka-angka dalam teknik pengumpulan data di lapangan. Untuk membuktikan hubungan korelasional dan hubungan kausal peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif riset kausal.

3.4 Jenis dan Sumber Data

Sumber data yang dikumpulkan dalam penelitian ini berupa data primer. Sumber data berupa benda, hal, atau orang dimana peneliti mengamati, membaca dan bertanya tentang data yang nantinya akan digunakan sebagai sumber data. Data primer merupakan data yang relevan dengan pembahasan yang didapat dari sumber utama yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Sumber data primer diperoleh langsung berdasarkan jawaban responden terhadap penyebaran angket atau kuesioner kepada responden yaitu para pengguna jasa kereta api bandara di PT Railink Cabang Medan.

3.5 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Definisi Operasional adalah penentuan konstrak atau sifat yang akan dipelajari sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Definisi operasional menjelaskan cara tertentu yang digunakan untuk meneliti dan mengoperasikan konstrak, sehingga memungkinkan bagi peneliti yang lain untuk melakukan replikasi pengukuran dengan cara yang sama atau mengembangkan cara pengukuran konstrak yang lebih baik (Sugiyono, 2014). Penelitian ini

menganalisis 8 (delapan) variabel yang terdiri dari 1 (satu) variabel dependen dan 7 (tujuh) variabel independen. Untuk menguji hipotesis yang diajukan, variabel yang diteliti dalam penelitian ini diklasifikasikan menjadi variabel dependen dan variabel independen.

3.5.1 Variabel Independen

Variabel dependen (X) dalam penelitian ini adalah

1. **Kualitas Pelayanan** didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono, 2008:85).
2. **Tangibility** adalah kemampuan dari pihak perusahaan atau Railink bagaimana menyediakan fasilitas *vending machine* tersebut sesuai kenyamanan penumpang dalam bertransaksi, serta kemudahan teknologi dan fasilitas stasiun yang tersedia, agar penumpang merasa nyaman dan tetap merasa dilayani dengan kemudahan teknologi yang ada.
3. **Reability** merupakan dimensi yang mengukur kehandalan dari perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Ada dua aspek dari dimensi ini. Pertama adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan. Kedua adalah seberapa jauh suatu perusahaan mampu memberikan pelayanan yang akurat atau tidak ada error.
4. **Responsiveness** merupakan sebuah dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan hampir dapat dipastikan akan berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu. Informasi yang disampaikan oleh petugas frontliner kepada para penumpang.

5. **Assurance** (jaminan) *Assurance* yaitu dimensi kualitas yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku *frontline* staf dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para pelanggannya. Berdasarkan banyak riset yang dilakukan, ada empat aspek dari dimensi ini, yaitu keramahan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan. Dan hal ini tentu nya manajemen sumber daya manusia sangat dibutuhkan dalam mengelola kegiatan operasional perusahaan , agar petugas *frontliner* staff dapat memberikan informasi yang jelas kepada para penumpang.

6. **Empaty**

Empati adalah dimensi kelima dari kualitas pelayanan. Secara umum, dimensi ini memang dipersepsi kurang penting dibandingkan dimensi *reliability* dan *responsiveness* di mata kebanyakan pelanggan. Empati adalah bagaimana cara petugas frontliner staff pelayanan yang baik dan informasi yang jelas yang diberikan kepada para penumpang dapat meningkatkan penjualan perusahaan dan memberikan dampak yang positif kepada masyarakat dan pengguna jasa kereta api bandara khusus nya.

Tabel 3.1

Indikator

Variabel	Indikator	Kuseioner	Pengukuran
Kualitas Pelayanan Tjiptono (2008)	-Memberikan layanan yang memuaskan .	1.1	Skala Ordinal
	-Pelayanan Yang Lengkap .	1.2	
	-Pelayanan Yang Dapat Dipercaya .	1.3	
<i>Tangible</i> Behjati et.al (2012)	-Kelengkapan Teknologi .	2.1	Skala Ordinal
	-Kebersihan Stasiun	2.2	
	-Desain Alat Vending Machine dan Kemudahan Akses .	2.3	

Tabel 3.1 (Lanjutan)

Variabel	Indikator	Kuseioner	Pengukuran
<i>Responsiveness</i> Anderso dkk. (2000)	-Aplikasi yang mudah dipahami	3.1	Skala Ordinal
	- Respond yang baik saat terjadi kendala dalam proses transaksi , layanan yang cepat , kemudahan transaksi .	3.2	
<i>Reability</i> Bilal dan Snaker (2011)	-Ketepatan Penggunaan <i>vending machine</i> ..	4.1	Skala Ordinal
	-Pelayanan yang tidak panjang antrian nya.	4.2	
<i>Assurance</i> Van Riel et al. (2001)	- <i>vending machine</i> memberi rasa percaya dan nyaman, dan tidak ada kekeliruan	5.1	Skala Ordinal
		5.2	
	- <i>vending machine</i> memberi keamanan saat transaksi.		
<i>Emphaty</i> Behjati et al (2012)	- <i>vending machine</i> memberikan panduan yang lengkap pada setiap penumpang .	6.1	Skala Ordinal
	- <i>vending machine</i> memberikan perhatian individual pada setiap penumpang saat melakukan transaksi.	6.2	
Kepuasan Konsumen Lupiyoadi (2001)	-Pelayanan yang bermutu.	7.1	Skala Ordinal
	-Harga produk yang berkualitas dengan pelayanan yang memuaskan.	7.2	
	- Efektif dan efisien.		

Sumber : Data Diolah (2019)

3.5.2 Variabel Dependen

Variabel independen (Y) dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pelanggan menurut Kotler-Keller yang dialih bahasakan oleh Sabran (2009:177) menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan sehingga pelanggan akan merekomendasikan produk kita atau melakukan pembelian kembali.

3.6 Teknik Analisis Data dan Skala Pengukuran

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode survey melalui angket (kuisisioner) guna mendapatkan data primer serta metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis kuantitatif. Penelitian ini menggunakan alat analisis model regresi berganda dengan bantuan program IBM *Statistical Package for Social Sciences (SPSS)* versi 20. Kuisisioner adalah daftar pertanyaan yang diisi oleh responden. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan format skala Likert. Jenis pertanyaan atau pernyataan dalam kuisisioner yang digunakan bersifat tertutup dengan lima alternatif jawaban. Setiap jawaban dihubungkan dengan bentuk pertanyaan atau dukungan sikap yang diungkapkan dengan kata-kata seperti pada tabel 3.1. Formulasi skala Likert dirancang sedemikian rupa agar memungkinkan responden menjawab dengan berbagai tingkatan jawaban yang lebih leluasa. Dengan demikian jawaban dari instrumen berupa pertanyaan diberi skor 1-5 dengan ketentuan sebagai berikut (Riduan dan Kuncoro, 2011:20):

Tabel 3.2
Nilai Skor Penggunaan Kuesioner atau Angket

No	Jawaban	Nilai Skor
1.	Sangat Setuju	5
2.	Setuju	4
3.	Cukup setuju	3
4.	Tidak Setuju	2
5.	Sangat Tidak setuju	1

Sumber: Riduwan dan Kuncoro (2011)

3.6.1 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sujarweni, 2018). Dalam ruang lingkup penelitian ini, populasi dalam penelitian adalah pengguna jasa kereta api bandara pada PT Railink Cabang Medan .

2. Sampel dan Metode *Sampling*

Menurut Sugiyono (2017 : 139) teknik *sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Apabila populasi berjumlah besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi maka dibutuhkan sampel yang bertujuan untuk mempermudah penelitian.

Menurut Sujarweni (2018) *Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Teknik ini terdiri dari 3 yaitu :

1) *Simple random sampling*

Pengambilan anggota sampel dan populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Cara demikian dilakukan bila anggota populasi dianggap homogeny.

2) *Proportionate stratified random sampling*

Teknik ini digunakan bila populasi mempunyai anggota yang tidak homogen dan bestrata secara proporsional. Stratified random sampling dilakukan dengan cara membagi produksi yang ada menjadi beberapa kelompok sesuai klasifikasi dengan mendasarkan diri pada kebutuhan, relevansi, serta keselarasan dengan tujuan studi. Selanjutnya elemen akan dipilih pada tiap-tiap kelompok secara acak atau random.

3) *Cluster sampling*

Merupakan teknik sampling daerah digunakan untuk menentukan sampel bila obyek yang akan diteliti atau sumber data sangat luas, misal penduduk dari suatu Negara, propinsi atau kabupaten. Untuk menentukan penduduk mana yang akan dijadikan sumber data, maka pengambilan sampelnya berdasarkan daerah populasi yang telah ditetapkan.

Menurut Trianto (2016) *Non Probability Sampling* adalah suatu teknik sampling dimana setiap elemen dalam populasi belum tentu mempunyai kesempatan sama untuk diseleksi sebagai subyek dalam sampel. *purposive sampling* merupakan teknik *sampling* dimana berdasarkan pada kriteria-kriteria tertentu. Teknik ini terdiri dari dua teknik yaitu *Judgment Sampling* dan *Quota Sampling*.

1) *Judgment sampling* merupakan pemilihan sampel berdasarkan penilaian terhadap beberapa karakteristik anggota sampel yang sesuai dengan maksud penelitian.

2) *Quota Sampling* merupakan metode penetapan sampel dengan menentukan quota terlebih dahulu pada masing-masing kelompok, sebelum quota masing-masing kelompok terpenuhi maka penelitian belum dianggap selesai. Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah 2.400 (Badan pusat statistik Kota Medan 2016) untuk mengetahui jumlah sampel minimal yang diambil maka menggunakan rumus Slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)}$$

N = Populasi

n = Ukuran sampel

e = Presentasi kelonggaran ketidakterikatan karena kesalahan pengambilan sampel yang masih diinginkan

Sumber : Sujarweni 2018

$$n = \frac{2400}{1 + (2.400 \times 0,1^2)}; n = 96,67; n = 100$$

maka terdapat 100 sampel minimal kuesioner yang akan dibagikan.

3.6.2 Uji Kualitas Data

Kualitas data penelitian ditentukan oleh kualitas instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data. Terdapat dua konsep untuk mengukur kualitas data, yaitu validitas dan reliabilitas. Untuk menguji validitas dan reliabilitas kuisisioner, peneliti menyebarkan kuisisioner uji coba. (Sugiyono, 2017).

1. *Uji Validitas* adalah bukti bahwa instrumen, teknik atau proses yang digunakan untuk mengukur sebuah konsep benar-benar mengukur konsep yang dimaksudkan. Uji validitas dilakukan dengan cara membandingkan angka r hitung dan angka r tabel maka item dikatakan valid dan sebaliknya jika r hitung lebih kecil dari r tabel maka item dikatakan tidak valid. R hitung dicari dengan menggunakan spss, sedangkan r tabel dicari dengan cara melihat tabel 4 dengan ketentuan r minimal adalah 0,3.
2. *Uji Reliabilitas* dilakukan untuk melihat sejauhmana hasil pengukuran dapat dipercaya. Uji ini dilakukan dengan cara membandingkan *cronbach alpha* dengan ketentuan *cronbach alpha* minimal 0,6. Artinya jika nilai *cronbach alpha* yang didapatkan dari hasil perhitungan spss lebih besar dari 0,6 maka disimpulkan kuesioner tersebut *reliabel*, sebaliknya jika *cronbach alpha* lebih kecil dari 0,6 maka tidak *reliabel*.

3.7 Uji Asumsi Klasik

3.7.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi variabel pengganggu memiliki distribusi normal, seperti diketahui bahwa uji t mengasumsikan bahwa nilai residual berdistribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Dalam penelitian ini untuk melihat normalitas data dengan melihat grafik histogram maupun grafik normal plot terlihat titik-titik menyebar, disekitar garis diagonal, serta penyebarannya agak menjauh dari garis diagonal dikatakan normal (Ghozali, 2018 : 163).

3.7.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mendeteksi ada tidaknya hubungan antar beberapa atau semua variabel independen dalam model regresi. Multikolinearitas merupakan keadaan dimana satu atau lebih variabel independen dinyatakan sebagai kondisi linier dengan variabel lainnya. Artinya bahwa jika di antara pengubah-pengubah bebas yang digunakan sama sekali tidak berkorelasi satu dengan yang lain maka bisa dikatakan tidak terjadi multikolinearitas (Ghozali, 2018:165).

3.7.3 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi memiliki nilai antara nol dan satu. Nilai (R^2) yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel independen.

3.8 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis adalah prosedur yang didasarkan pada buktisampel yang dipakai untuk menentukan apakah hipotesis merupakan suatu pernyataan yang wajar dan oleh karenanya tidak ditolak atau hipotesis tersebut tidak wajar dan oleh karena itu harus ditolak.

3.8.1 Uji F

Untuk uji simultan (bersama-sama), digunakan Uji F yang dimaksudkan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel-variabel independen X_i secara keseluruhan terhadap variabel Y . Kaidah pengambilan keputusan dalam uji F adalah :

H_0 : tidak memenuhi kelayakan

H_a : memenuhi kelayakan

Kriteria :

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

Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Atau

Jika $p < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Jika $p > 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

3.8.2 Uji Regresi Berganda

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda, yaitu untuk menguji hipotesis atau yang terdiri dari variabel *tangibility*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphathy*, dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Adapun model persamaan regresi linier berganda sebagai berikut. (Sujarweni, 2018).

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + b_7X_7 + e$$

Keterangan :

Y = kinerja sistem informasi

a = konstanta

b1- = koefisien regresi

X4 = *responsiveness*

b7

X1 = kualitas pelayanan

X5 = *assurance*

X2 = *tangibility*

X6 = *emphathy*

X3 = *reability*

3.8.3 Uji t

Uji t yaitu pengujian koefisien regresi parsial individual yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X_i) secara individual mempengaruhi variabel dependen (Y). Langkah-langkah pengujiannya adalah sebagai berikut :

1) Menentukan formulasi H_0 dan H_1 .

H_0 = Tidak ada pengaruh antara variabel X dan variabel Y.

H_1 = Ada pengaruh antara variabel X dan variabel Y.

Level signifikansi yang digunakan $\alpha = 0,05$ (5 persen). Sampel

$n = 100$ $t_{tabel} = t(\alpha / 2, n-k)$

2) Menentukan kriteria pengujian.

H_0 diterima apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$.

H_1 ditolak apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$.

Atau

Jika $p < 0,05$, maka H_0 ditolak

Jika $p > 0,05$, maka H_0 diterima

Kesimpulan dan keputusan, dimana apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima, berarti tidak ada pengaruh antara variabel X dengan variabel Y.

Sedangkan apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak, berarti ada pengaruh antara variabel X dengan variabel Y.