BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain yang akan digunakan oleh peneliti adalah kuantitatif, peneliti menggunakan penelitian kuantitatif, karena peneliti tidak hanya menggunakan fakta-fakta empiris yang dimungkinkan akan ditemui dilapangan, tetapi juga bermaksud menganalisis dan menjelaskan pengaruh antar variabel satu dengan variabel lainnya. untuk mengolah data-data guna yang diperoleh dari lokasi penelitian yang sesuai di Koridor 1 Cibeureum- Cibiru, Koridor 2 Cicaheum-Cibeureum, Koridor 3 Cicaheum – Sarijadi Kota Bandung.

Peneliti menggunakan tipe penelitian eksplanatori (*explanatory research*), peneliti menggunakan metode ini karena penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan-hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya atau bagaimana suatu variabel mempengaruhi variabel lainnya dan menginterpretasikan serta menjelaskan data secara sistematis. Dasar penelitian, yaitu pembagian angket kepada responden yang berisi pernyataan-pernyataan mengenai hal yang berhubungan dengan penelitian guna memperoleh data yang objektif dan valid dalam rangka memecahkan permasalahan yang ada dalam pelayanan tersebut.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi yang menjadi sasaran dalam penelitian ini yang sekaligus menjadi sumber data adalah masyarakat yang menggunakan bus Trans Metro Bandung yang berjumlah 309108. Populasi ini merupakan populasi terbatas (terhingga) karena sumber datanya yang jelas, serta jelas batasnya secara kuantitatif sehingga dapat dihitung jumlahnya dari masyarakat yang menggunakan bus Trans Metro Bandung. Dilihat dari kompleksitas objek populasi, populasi ini bersifat homogen yaitu dapat dilihat dari sifat yang dimiliki populasi, memiliki sifat yang relatif sama satu dengan yang lainnya yaitu sama sama ingin memdapatkan pelayanan bus Trans Metro Bandung.

Tabel 3.1
Populasi Masyarakat Kota Bandung

Nama Koridor	Jumlah Populasi
Koridor 1 Cibeureum – Cibiru	35272
Koridor 2 Cicaheum – Cibeureum	262475
Koridor 3 Cicaheum - Sarijadi	113961
Jumlah	411708

Sumber: Dinas Perhubungan Kota Bandung Tahun 2017, (Diolah)

Berdasarkan data hasil kalkulasi di atas, jumlah populasi di ketiga koridor dalam penelitian ini sangat besar, maka peneliti mengolah populasi ini yang berjumlah 411708 orang pertahun.

3.2.2 Sampel

Penelitian pada pelayanan bus Trans Metro Bandung menggunakan penelitian sampel, sebab tidak seluruh anggota populasi diambil, melainkan hanya

sebagian dari populasi dan hasil penelitian akan digeneralisasikan pada seluruh populasi. Penentuan ukuran sampel di Koridor 1 Cibeureum – Cibiru, koridor 2 Cicaheum – Cibeureum dan koridor 3 Cicaheum - Sarijadi yaitu masyarakat yang mengetahui pelayanan bus Trans Metro Bandung peneliti menentukan ukuran sampel dengan menggunakan rumus slovin, yaitu sebagai berikut:

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

Keterangan :

n= Jumlah Sampel
N= Populasi
e= Toleransi Kesalahan yang akan diambil oleh peneliti 10%
(Suharsaputra, 2012:119)

Ukuran pada penelitian ini peneliti menggunakan batas kesalahan yang ditolerir sebesar 10%, sehingga dapat dihitung ukuran sampel sebagai berikut:

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

$$n = \frac{411708}{1 + 411708\ (0{,}1)^2}$$

$$n = \frac{411708}{4118.08}$$

$$n = 99.97$$

$$n = 100$$

Jumlah ukuran sampel (n) = 100 responden di atas, kemudian ditentukan jumlah masing-masing sampel, yaitu antara Koridor 1, 2 dan 3 Masyarakat yang mengetahui pelayanan bus Trans Metro Bandung secara *Proportionate Random Sampling* (PRS). Alokasi sampel pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 3.2
Kerangka Sampel Penelitian

Wilayah Pengoperasian bus TMB	Populasi	Proposi Sampling	Ukuran sampel
Koridor 1 Cibeureum-Cibiru	35272	$n1 = \frac{Ni}{n} x\ n = \frac{35272}{411708} x\ 100 = 8.56$	8
Koridor 2 Cicaheum – Cibeureum	262475	$n2 = \frac{Ni}{n} x\ n = \frac{262475}{411708} x\ 100 = 63.7$	64
Koridor 3 Cicaheum – Sarijadi	113961	$n2 = \frac{Ni}{n} x\ n = \frac{113961}{411708} x\ 100 = 27.68$	28
Jumlah	411708		100

(Sumber: Diolah oleh peneliti Tahun 2017)

Berdasarkan hasil perhitungan rumus di atas, maka diketahui jumlah sampel yang diteliti dalam penelitian ini adalah berjumlah 100 orang yang terdiri dari Koridor Koridor 1 Cibeureum- Cibiru yang terdiri dari 8 orang, Koridor 2 Cicaheum – Cibeureum yang terdiri dari 64 orang dan Koridor 3 Cicaheum – Sarijadi yang terdiri dari 28 masyarakat yang mengetahui pelayanan bus Trans Metro Bandung.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dan informasi penelitian dilakukan melalui teknik pengumpulan data yang terbagi dalam studi pustaka dan studi lapangan. Sebagai berikut:

A. Studi Pustaka

Studi Pustaka yang peneliti lakukan dalam Skripsi Ini yakni dengan cara membaca buku-buku yang memiliki muatan mengenai kualitas pelayanan maupun kepuasan masyarakat, dan untuk menambah data yang peneliti perlukan, peneliti mencari budan mengkaji website-website kedua hal tersebut dari beberapa web-web dinternet.

B. Studi Lapangan

1. Angket

Angket yang digunakan dalam penelitian ini merupakan angket tertutup. Angket digunakan untuk menggali dan dapat mengungkapkan hal-hal atau informasi yang sifatnya rahasia sehingga data yang lebih lengkap, akurat dan konsisten. Pertimbangan utama memilih alat pengumpul data tersebut adalah:

a. Agar hasil pengukuran terhadap variabel-variabel yang diteliti dapat dianalisa dan diolah secara statistik.
b. Dengan alat pengumpul data tersebut sangat memungkinkan memperoleh data yang objektif.
c. Penelitian dapat dilakukan dengan mudah serta dapat menghemat waktu, biaya dan tenaga.

Angket ini nantinya akan dibagikan kepada masyarakat sebagai pengguna bus Trans Metro Bandung yang sudah dijadikan sampel dalam penelitian ini. Alasannya adalah untuk melihat dan mengukur bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur, melalui angket tersebut nantinya akan terlihat seperti apa pelayanan yang telah dilakukan oleh aparatur instansi terkait tersebut.

2. Observasi Partisipan

Peneliti selain melakukan pengamatan juga melakukan apa yang dilakukan oleh responden, dan terlibat sebagai pengguna bus Trans Metro Bandung, maka diharapkan data yang diperoleh akan lebih lengkap, tajam, dan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat pada kualitas pelayanan Dinas Perhubungan Kota Bandung pada pelayanan bus Trans Metro Bandung. Peneliti melakukan pengamatan pada pelayanan bus Trans Metro Bandung di ke 3 koridor yaitu koridor 1, Cicaheum-Cibiru, koridor 2, Cicaheum – Cibeureum dan koridor 3, Cicaheum – Sarijadi. Pengamatan dilakukan untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan bus Trans Metro Bandung yang sedang berjalan di setiap koridor.

3. Dokumentasi

Penggunaan data menggunakan telaah-telaah dokumen dilakukan dengan penelusuran terhadap beberapa dokumen yang berkaitan dengan variabel penelitian guna mendapatkan data sekunder yang akan digunakan dalam analisis permasalahan, yaitu kualitas pelayanan bus Trans Metro Bandung terhadap kepuasan masyarakat di Kota Bandung

3.4 Operasional Variabel

Peneliti menjabarkan pengaruh kualitas pelayanan (X) sebagai variabel bebas dan kepuasan masyarakat (Y) sebagai variabel terikat. Berdasarkan hal tersebut, gambaran secara lengkap dimensi dan indikator-indikator penelitian, oleh peneliti dijabarkan dalam tabel operasionalisasi sebagai berikut:

Tabel 3.3
Operasionalisasi Variabel

VARIABEL	DIMENSI	INDIKATOR
Kualitas Pelayanan (X) (Zeithaml, Berry danParasuraman,1990:21)	*Tangible*	1. Fasilitas Fisik 2. Perlengkapan pegawai 3. Sarana Komunikasi
	Reliability	1. Ketepatan Informasi 2. Kesesuaian Jadwal 3. Kecepatan Pelayanan
	Responsiveness	1. Ketersediaan pegawai 2. Mengatasi Kesulitan 3. Cepat Tanggap 4. Memberikan Informasi
	Assurance	1. Berpengetahuan Petugas 2. Keterampilan Petugas 3. Reputasi yang baik 4. Jaminan Keamanan
	Emphaty	1. Perhatian pegawai 2. Perhatian pada keluhan pelanggan 3. Sopan Santun 4. Keramahan
Kepuasan Masyarakat (Y) (Lupiyoadi, (2001:139)	Kualitas Produk	1. Kepuasan Konsumen 2. Kemanfaatan layanan
	Kualitas Pelayanan	1. Kebaikan, Keramahan, Kesopanan petugas 2. Dapat mendengar,dapat menghubungi dan memahami kebutuhan konsumen
	Emosional	1. Etika Berbicara 2. Keemosionalan pegawai
	Harga	1. Kewajaran tarif 2. Kesesuaian tarif

	Biaya	1. Keringanan Biaya 2. Tidak dikenakan biaya tambahan

Sumber: (Zeithaml, Berry, Parasuraman, 1990:21 dan Lupiyoadi 2001:139)

3.5 Teknik Analisa Data

Teknik analisis data diarahkan pada pengujian hipotesis serta jawaban masalah yang diajukan. Analisis data dilakukan setelah data seluruh responden terkumpul. Kegiatan analisis data dalam penelitian dilakukan melalui tahapan-tahapan sebagai berikut:

1. *Editing*, yaitu pemeriksaan angket yang terkumpul setelah diisi oleh responden menyangkut kelengkapan pengisian angket yang dilakukan responden dan pemeriksaan jumlah lembaran angket.
2. *Coding*, yaitu pembobotan dari setiap item instrument berdasarkan pada pembobotan terhadap jawaban positif sebagai berikut: untuk jawaban positif rangking pertama dimulai dari skor yang terbesar sampai dengan yang terkecil. Nilai atau bobot setiap jawaban positif diberi skor 5-4-3-2-1.
3. *Tabulating*, yaitu mengelompokkan jawaban atau data yang diperoleh di lapangan yang sejenis, secara terartur dan sistematis, kemudian memasukkan ke dalam tabel-tabel sehingga dapat lebih mudah dibaca dan dianalisis.

Pengukuran dalam angket yang digunakan dengan penelitian ini adalah dengan menggunakan skala likert. Dengan menggunakan skala likert, maka

variabel dijabarkan menjadi sub variabel kemudian sub variabel dijabarkan lagi menjadi indikator-indikator yang dapat diukur. Akhirnya indikator-indikator yang terukur ini dapat dijadikan titik tolak untuk membuat item instrumen yang berupa pernyataan yang perlu dijawab oleh responden.

Angket yang disebarkan dibuat dengan sistem tertutup, artinya tanggapan untuk setiap pernyataan telah disediakan dan responden hanya tinggal memberi checklist (√) pada kolom jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat masing-masing. Selanjutnya untuk memberikan nilai pada jawaban-jawaban yang diberikan responden terhadap pernyataan yang diajukan, diberikan bobot nilai tertentu sebagai berikut:

Tabel 3.4
Bobot Alternatif Jawaban Skala Likert

No.	Alternatif jawaban	Skor
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Netral	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: (Riduwan, 2011:21)

Pengolahan data didasarkan hasil jawaban dari responden kemudian dideskripsikan dan diverifikasi, apakah informasi yang telah didapat sesuai dengan keadaan sebenarnya di lapangann. Untuk mengetahui setiap indikator termasuk ke dalam suatu kategori, jumlah skor yang diperoleh dari hasil tabulasi data diolah dengan cara sebagai berikut:

Data dari 23 responden, misalnya didapatkan data untuk satu pernyataan sebagai berikut:

Menjawab 5 = 28 Orang

Menjawab 4 = 28 Orang

Menjawab 3 = 32 Orang

Menjawab 2 = 4 Orang

Menjawab 1 = 8 Orang

Jumlah skor dari tiap indikator dapat di peroleh dengan cara sebagai berikut:

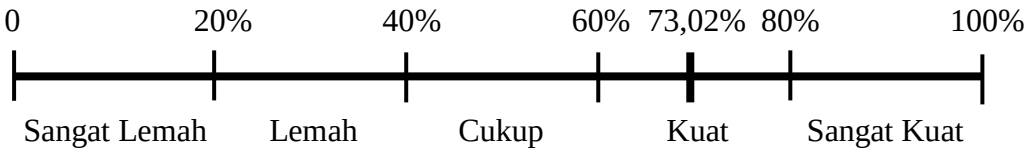
1. Jumlah skor untuk 28 orang menjawab 5 : 28 x 5 = 140
2. Jumlah skor untuk 28 orang menjawab 4 : 28 x 4 = 112
3. Jumlah skor untuk 32 orang menjawab 3 : 32 x 3 = 96
4. Jumlah skor untuk 4 orang menjawab 2 : 4 x 2 = 8
5. Jumlah skor untuk 8 orang menjawab 1 : 8 x 1 = 8 +

Jumlah = 364

Jumlah skor ideal (skor tertinggi) = 5 x 100 = 500

Jumlah skor rendah = 1 x 100 = 100

Untuk mengetahui persentase dari sebuah indikator yaitu: 364/500 x 100% = 72,80%. Persentase dari sebuah indikator dapat dilihat secara kontinum sebagai berikut:



Sumber: (Riduwan, 2011:23)

Selanjutnya untuk menghitung akumulasi skor untuk mengetahui setiap sub variabel dapat dilakukan sebagai berikut:

Misalnya, terdiri dari sub variabel yang teridiri dari 4 indikator :

Total skor ∑ = 1690

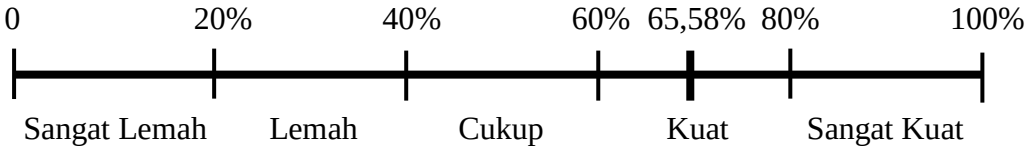
Jumlah item (i) = 6

Skor ideal untuk item tertinggi (Sit) = 5 x 86 = 430

Skor ideal untuk item terendah (Sir) = 1 x 86 = 86

Rumus: Rata-rata item ($\overline{X}_1$) = $\sum$/i = 1690/6 = 281,66 = 282

Rumus: Angka persentase = $\frac{\overline{X1}}{Sit}.100\%$ = $\frac{282}{430}.100\%$ = 65,58%



Keterangan: Kriteria interpretasi skor
Angka 0% - 19,99% = Sangat Lemah
Angka 20% - 39,99% = Lemah
Angka 40% - 59,99% = Cukup
Angka 60% - 79,99% = Kuat
Angka 80% - 100% = Sangat Kuat
(Riduwan: 2013:150)

Selanjutnya sebagai pedoman dalam menentukan kriteria jawaban responden, dipergunakan skala penilaian dan kategori pengukuran variabel sebagai berikut:

Tabel 3.5
Kriteria Persentase Skor Jawaban Responden

Angka	Keterangan
0% - 20%	Sangat Lemah
21% - 40%	Lemah
41% - 60%	Cukup
61% - 80%	Kuat
81% - 100%	Sangat Kuat

Sumber: (Riduwan, 2013:15)

Berdasarkan kriteria jawaban di atas dapat di simpulkan bahwa persentase jawaban responden dengan jumlah 72,80 %, termasuk katagori kuat.

Berdasarkan hasil rekapitulasi data sub variabel di atas, maka dapat dikatakan bahwa sub variabel di atas tergolong kuat. Selanjutnya dilakukan uji validitas, uji realibilitas dan uji hipotesis yang berguna untuk mengukur, memperoleh indeks serta menganalisa sejauhmana data yang di ukur dapat valid dan sah dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan hasil data yang telah terkumpul dan penyajian dalam bentuk angka-angka tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum, hasilnya diuraikan secara deskriptif dengan memberikan pandangan berkenaan terkait dengan pengaruh kualitas pelayanan Dinas Perhubungan Kota Bandung terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan bus Trans Metro Bandung.

3.5.1 Uji Validitas

Suatu alat ukur penelitian khususnya dalam pengumpulan data kuantitatif mengenai objek penelitian haruslah memenuhi beberapa kriteria. Terdapat 2 kriteria mutlak yang harus dipenuhi, yaitu validitas dan reliabilitas. Validitas dan reliabilitas dimaksudkan agar suatu olah data hasil penelitian lapangan dapat dipertanggungjawabkan dan dipercaya dalam hasil pengukurannya.

Pengujian hipotesis mengenai hubungan variabel penelitian sangat tergantung pada kualitas data yang digunakan dalam pengujian tersebut. Angket, sebagai salah satu instrumen pengumpulan data harus diuji validitas dan reliabilitasnya terlebih dahulu. Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukan tingkat-tingkat kevalidan suatu instrumen penelitian. Suatu angket dikatakan valid jika pernyataan pada suatu atau tiap-tiap item angket mampu mengungkapkan

fenomena penelitian, baik yang nyata atau tersembunyi oleh sesuatu yang akan diukur oleh angket tersebut.

Validitas menujukan seberapa besar ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam menjelaskan fungsi ukurnya. Dalam penelitian ini, apabila item pernyataan dikatakan valid pasti reliabel. Adapun perhitungan *correlation product moment* dengan rumus sebagai berikut:

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

Dimana:
r_{xy} = Tingkat validitas
X = Skor variabel item angket
Y = Skor total
N = Banyaknya responden yang diujicobakan
(Arikunto, 2006:170)

Rumus di atas oleh peneliti digunakan *software Statistical Package For Social Sciences* (SPSS) 22 untuk mengukur tingkat validitas dari setiap item pernyataan angket. Tingkat validitas dapat dilihat pada *corrected item-total correlation* yang merupakan korelasi antara skor item dengan skor total. Kemudian hasil *corrected item-total correlation* atau disebut juga nilai r_{hitung} dibandingkan dengan nilai r_{tabel} dengan ketentuan, jika nilai r_{hitung} lebih besar dari nilai r_{tabel} maka item tersebut valid.

Tabel 3.6
Uji Validasi Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Butir Pertanyaan	$\mathbf{r_{hitung}}$	$\mathbf{r_{kritis}}$	Keputusan
P1	0.471	0.300	Valid
P2	0.596	0.300	Valid
P3	0.499	0.300	Valid
P4	0.654	0.300	Valid
P5	0.304	0.300	Valid

P6	0.480	0.300	Valid
P7	0.521	0.300	Valid
P8	0.496	0.300	Valid
P9	0.528	0.300	Valid
P10	0.572	0.300	Valid
P11	0.406	0.300	Valid
P12	0.374	0.300	Valid
P13	0.563	0.300	Valid
P14	0.575	0.300	Valid
P15	0.418	0.300	Valid
P16	0.496	0.300	Valid
P17	0.622	0.300	Valid
P18	0.607	0.300	Valid

Sumber: Data yang diolah melalui SPSS, 2017

Hasil angket di atas menunjukan bahwa 18 butir pertanyaan dari variabel kualitas pelayanan (X) pada setiap indikator menunjukan valid, hal ini terlihat dari r_{hitung} dari butir pertanyaan Pertanyaan 1 sampai dengan Pertanyaan 18 lebih besar dari r_{kritis} dalam artian dapat dipercaya sebagai alat ukur pada penelitian ini.

Tabel 3.7
Uji Validiasi Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Butir Pertanyaan	r_{hitung}	r_{kritis}	Keputusan
P19	0.666	0.300	Valid
P20	0.720	0.300	Valid
P21	0.733	0.300	Valid
P22	0.516	0.300	Valid
P23	0.599	0.300	Valid
P24	0.485	0.300	Valid
P25	0.622	0.300	Valid
P26	0.594	0.300	Valid
P27	0.384	0.300	Valid
P28	0.357	0.300	Valid

Sumber: Data yang diolah melalui SPSS, 2017

Berdasarkan hasil uji validitas variabel kepuasan masyarakat (Y) di atas. Terlihat bahwa semua indikator valid atau dapat dipercaya sebagai alat ukur variabel penelitian ini.

3.5.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjuk pada suatu penelitian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk dapat digunakan sebagai alat pengumpul data, karena instrumen tersebut sudah baik. Apabila datanya memang benar sesuai dengan kenyataan, maka berapakalipun diambil, hasilnya tetap akan sama. Reliabilitas menunjukan adanya tingkat keterandalan terhadap sesuatu yang diukur. Reliabel artinya dapat dipercaya, jadi dapat diandalkan.

Suatu angket dikatakan reliabel (andal) jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten dan stabil dari waktu ke waktu. Dengan kata lain, reliabilitas menunjukan sejauh mana pernyataan dapat dipahami sehingga tidak menyebabkan beda interpretasi pemahaman dari pernyataan-pernyataan tersebut.

Instrumen yang digunakan berbentuk angket, sehingga menurut Arikunto (2006:197) untuk menghitung reliabilitas tes dapat menggunakan rumus *Cronbach Alpha*, yaitu:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1}\right]\left[1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2}\right]$$

dimana: $\sigma b^2 \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum x)^2}{N}}{N}$ $\sigma t^2 \frac{\sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{N}}{N}$

Keterangan :

r_{11} = Reliabilitas instrumen
k = Banyaknya item pernyataan
$\Sigma\sigma b^2$ = Jumlah varians pernyataan
σt^2 = Varians total
N = Banyaknya pegawai yang diujicobakan

(Arikunto, 2006:197)

Rumus di atas oleh peneliti digunakan *software* SPSS 22 untuk mengukur tingkat reliabilitas dari setiap variabel. Hasil *Cronbach Alpha* atau disebut juga

nilai r_{hitung} kemudian dikonsultasikan dengan r_{tabel} dengan ketentuan, jika nilai r_{hitung} lebih besar dari nilai r_{tabel} maka angket tersebut reliabel.

Untuk mengetahui apakah perbedaan itu signifikan atau tidak, maka t_{hitung} perlu dibandingkan dengan $t_{tabel.}$ Apabila t_{hitung} lebih besar dari $t_{tabel,}$ maka koefisien realiabilitas tersebut signifikan dan sebaliknya. Apabila t_{hitung} lebih kecil dari t_{hitung} maka koefisien realibilitas tersebut signifikan dengan kriteria pengujian.

Tolak HO jika $t_{hitung} > t_{tabel}$

Terima HO jika $t_{hitung} < t_{tabel}$

Tabel 3.8
Uji Reliabilitas Variabel X dan Y

No	Variabel	r_{total}	r_{hitung}	r_{tabel}	Keputusan
1	Kualitas Pelayanan (X)	0.833	14.884	1,984	Reliabel
2	Kepuasan Masyarakat (Y)	0.818	14.081	1,984	Reliabel

Sumber: Hasil Penelitian, Tahun 2017 (Diolah)

Dari perhitungan tabel didapat nilai t_{tabel} = 1,984 dengan dk=100 (n-2). Untuk setiap variabel dilakukan cara perhitungan yang sama. Uji realiabilitas ini memberikan indikasi bahwa keandalan angket yang digunakan dapat dikatakan reliabel. Berdasarkan hasil uji reliabilitas, terlihat bahwa variabel kualitas pelayanan (X) dan kepuasan masyarakat (Y) reliabel, artinya dapat dipercaya dan dapat diandalkan dalam penelitian ini.

3.5.3 Uji Statistik Penelitian

Uji statistik dalam penelitian digunakan untuk meguji hipotesis. Bentuk hipotesis dalam penelitian ini adalah assosiatif (hubungan), oleh karena itu data

kedua variabel adalah data ratio sehingga teknik statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah korelasi *Pearson Product Moment* (PPM).

Rumus yang digunakan korelasi PPM sebagai berikut:

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

Keterangan:
r = koefisien korelasi *product moment*
$\sum x$ = jumlah skor dalam selebaran X
$\sum y$ = jumlah skor dalam selebaran Y
$\sum xy$ = jumlah hasil kali skor X dan Y yang berpasangan
$\sum x^2$ = jumlah skor yang dikuadratkan dalam selebran X
$\sum y^2$ = jumlah skor yang akan dikuadratkan dalam selebaran Y
n = jumlah sampel
(Riduwan, 2011:80)

Uji statistik untuk mempermudah penelitian ini adalah teknik pencarian korelasi PPM dilakukan dengan menggunakan bantuan program *Statistical Package For Social Sciences* (SPSS), karena dengan perhitungan statistik secara manual cukup sulit dilakukan.

Korelasi PPM dilambangkan dengan (r) dengan ketentuan nilai r tidak lebih dari harga ($-1 \leq r \leq +1$). Apabila nilai r = -1 artinya korelanya negatif sempurna; r = 0 artinya tidak ada korelasi; dan r = 1 berarti korelasinya sangat kuat. Sedangkan arti harga r akan dikonsultasikan dengan tabel interpretasi nilai r sebagai berikut:

Tabel 3.9
Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval koefisien	Tingkat hubungan
0,80 – 1,000	Sangat Kuat
0,60 – 0,799	Kuat
0,40 – 0,599	Cukup Kuat
0,20 – 0,399	Rendah
0,00 – 0,199	Sangat Rendah

Sumber: (Riduwan, 2011:81)

Statistik Uji T pada dasarnya dilakukan untuk menguji hipotesis dan mengukur seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel hipotesis dan mengukur seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. (Riduwan, 2011:229).

Sedangkan, untuk menguji hipotesis di atas digunakan statistic uji t dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

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

Dimana:
t_{hitung} = Nilai t
r = Nilai Koefisien Korelasi
n = Jumlah Sampel
(Riduwan, 2011:81)

Selanjutnya hasil t_{hitung} dikonsultasikan dengan t_{tabel} dengan ketentuan sebagai berikut:

Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$, maka tolak Ho artinya Kualitas Pelayanan bus Trans Metro Bandung berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan masyarakat

$t_{hitung} \leq t_{tabel}$, terima Ho artinya Kualitas Pelayanan bus TMB tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat

Selanjutnya untuk menyatakan besar kecilnya sumbangan (kontribusi) Kualitas Pelayanan bus Trans Metro Bandung (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) dapat ditentukan dengan rumus koefisien determinan sebagai berikut:

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

Dimana:

KD = Nilai Koefisien Determinan
r^2 = Kuadrat Koefisien Korelasi
(Riduwan, 2011:81)

Tabel 3.10
Interpretasi Pengaruh

Interval Koefisien	Tingkat hubungan
81% – 100%	Sangat Kuat
61% – 80%	Kuat
41% – 60%	Cukup Kuat
21% – 40%	Rendah
1% – 20%	Sangat Rendah

Sumber: (Riduwan, 2015:124)

Berdasarkan kriteria jawaban di atas dapat disimpulkan bahwa persentase koefisien pengaruh kualitas pelayanan bus Trans Metro Bandung terhadap kepuasan masyarakat saling berkontribusi.

3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi yang diambil sebagai lokasi penelitian adalah di Kota Bandung terdiri dari Koridor 1 jurusan Cibeureum – Cibiru yang berlokasi di Jalan. Soekarno Hatta. Koridor 2 Cicaheum-Cibeureum yang berlokasi di Jalan. Jendral Sudirman dan koridor 3 Cicaheum-Sarijadi yang berlokasi di Jalan. Ujungberung

- Surapati. Sedangkan jadwal waktu penelitian dari awal hingga akhir selesai skripsi yang peneliti lakukan untuk melaksanakan penelitian ini melewati beberapa tahap-tahap yang harus dilaksanakan, adapaun berikut tabel penelitian yang menjadi pedoman susuan jadwal bagi peneliti sebagai berikut:

Tabel 3.11
Jadwal Penelitian Skripsi

Kegiatan \ Tahun	2016			2017	
	Okt	Nov	Des	Jan	Feb
Penyusunan Rancangan Judul					
Pengumpulan Data 1. Studi Pustaka 2. Observasi Awal					
Penyusunan Skripsi					
Seminar Skripsi					
Penelitian di Lapangan 1. Angket 2. Observasi 3. Dokumentasi					
Pengolahan Data dan Analisis Data					
Sidang Skripsi					