

## **BAB III**

### **LANDASAN TEORI**

#### **3.1. Umum**

Hal utama yang menjadi pokok pembahasan dalam penulisan tugas akhir ini adalah kepuasan pengguna terminal angkutan umum terhadap pelayanan yang diterima dari pihak penyedia jasa penyelenggara terminal. Tingkat kepuasan pengguna terminal terhadap pelayanan yang diterima merupakan faktor yang sangat penting dalam mengembangkan suatu sistem penyedia layanan penyelenggaraan terminal yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan pelayanan.

#### **3.2. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012). Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna jasa Terminal Giwangan.

#### **3.3. Sampel**

Sampel adalah sebagian kecil dari jumlah obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu (Sugiyono, 2012). Tujuan penentuan sampel ialah untuk memperoleh keterangan mengenai obyek penelitian dengan cara mengamati hanya sebagian dari populasi, suatu reduksi terhadap jumlah obyek

penelitian. Salah satu metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel yang dibutuhkan yaitu dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \dots\dots\dots 3.1$$

Keterangan:

$n$  = jumlah sampel

$N$  = jumlah populasi

$e$  = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan

sampel yang masih dapat ditolelir sebesar 10% atau 0,1.

#### 3.4. Validitas dan Reliabilitas

Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. (Sugiyono, 2010).

Reliabilitas/keandalan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh pengukuran bebas dari varian kesalahan acak (*free from random error variance*). Kesalahan acak menurunkan tingkat keandalan hasil pengukuran. Apabila kita menginginkan bahwa skor/nilai dari kuisioner dapat mencerminkan dimensi kepuasan secara andal (*reliability*), kita harus menghendaki kuisioner menunjukkan keandalan yang tinggi (*high reliability*) (Supranto, 2001).

Ada dua manfaat dalam memiliki skala dengan keandalan tinggi (*high reliability*), yaitu:

1. Dapat membedakan antara berbagai tingkat kepuasan lebih baik daripada skala dengan keandalan rendah.
2. Besar kemungkinan bahwa kita akan menemukan hubungan yang signifikan (sangat berarti) antara variabel yang sebenarnya memang terkait satu sama lain (berkorelasi).

Rumus korelasi “*pearson-r*” sebagai berikut :

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2)(n \sum y^2 - (\sum y)^2)}} \dots\dots\dots 3.2$$

Keterangan :

- r* = *pearson-r*
- x* = skor tiap variabel x
- y* = skor tiap variabel y
- n* = jumlah responden x dan y yang mengisi kuisisioner

Untuk menguji *reliabilitas* instrumen dilakukan dengan menggunakan rumus *alpha*. Perhitungan menggunakan rumus *alpha* diuraikan sebagai berikut :

1. Mencari harga-harga *varian* setiap item

$$\sigma_{b^2} = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{N}}{N} \dots\dots\dots 3.3$$

Keterangan:

- $\sigma_{b^2}$  = *varian* butir setiap item
- $\sum X^2$  = jumlah kuadrat jawaban responden pada setiap varians
- $(\sum X)^2$  = jumlah kuadrat skor seluruh responden dari setiap item
- N* = jumlah responden uji coba

2. Mencari *varians* total

$$\sum \sigma_{t^2} = \frac{\sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{N}}{N} \dots\dots\dots 3.4$$

Keterangan:

 $\sum \sigma_{t^2}$  = varians total $\sum Y^2$  = jumlah kuadrat skor total dari setiap responden $(\sum Y)^2$  = jumlah kuadrat seluruh skor total dari setiap responden $N$  = jumlah responden uji coba3. Rumus *alpha cronchbach*

$$r^{11} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_{b^2}}{\sigma_{t^2}} \right) \dots\dots\dots 3.5$$

Keterangan:

 $r^{11}$  = reliabilitas $k$  = banyaknya butir item $\sum \sigma_{b^2}$  = jumlah varians item $\sigma_{t^2}$  = varians total

### 3.5. Teknik Analisis dan Skala Pengukuran Persepsi

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Importance-Performance Analysis* (IPA). Teknik ini dikemukakan pertama kali oleh Martilla dan James pada tahun 1997 dalam artikel mereka. Dalam teknik ini, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan berbagai atribut relevan dan tingkat kenyataan perusahaan (*perceives performance*) pada masing-masing atribut tersebut. Kemudian nilai rata-rata tingkat kepentingan atribut dan kinerja perusahaan akan dianalisis di *Importance Performance Matrix*. *Matrix* ini sangat bermanfaat sebagai pedoman dalam mengalokasikan sumber daya organisasi yang terbatas pada bidang-bidang spesifik, dimana perbaikan kinerja bisa berdampak besar pada kepuasan pelanggan total. Selain itu, *matrix* ini juga menunjukkan bidang atau atribut tertentu yang perlu dipertahankan dan aspek-aspek yang perlu dikurangi prioritasnya (Chandra dan Tjiptono, 2011).

Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan menggunakan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dan dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun *item-item instrument* yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan (Sugiyono, 2012).

Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor, misalnya:

1. Sangat setuju diberi skor 5
2. Setuju diberi skor 4

3. Netral diberi skor 3
4. Tidak setuju diberi skor 2
5. Sangat tidak setuju diberi skor 1

Penelitian yang menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) ini terdapat dua buah variabel yang diwakilkan oleh huruf  $X$  dan  $Y$ , dimana sumbu mendatar ( $X$ ) akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan, sedangkan sumbu tegak ( $Y$ ) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan/harapan.

Untuk menganalisis data yang diperoleh dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \dots\dots\dots 3.6$$

Keterangan:

$T_{ki}$  = tingkat kesesuaian responden

$X_i$  = skor penilaian pelaksanaan/kepuasan atribut ke- $i$

$Y_i$  = skor penilaian kepentingan/harapan atribut ke- $i$

Dari rumus 3.6 diperoleh persentase tingkat kesesuaian dari hasil perbandingan antara kepuasan dan harapan. Penggolongan tingkat kepuasan dari hasil perbandingan tersebut dapat dilihat pada tabel 3.1 berikut:

Tabel 3.1 Persentase Tingkat Kesesuaian

Tki (%)	Keterangan
0% - 20%	Tidak Memuaskan
21% - 40%	Kurang Memuaskan
41% - 60%	Cukup Memuaskan
61% - 84%	Memuaskan
>84%	Sangat Memuaskan

Sumber: Riduwan (2007)

Selanjutnya sumbu mendatar ( $X$ ) akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan, sedangkan sumbu tegak ( $Y$ ) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan:

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N} \dots\dots\dots 3.7$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y}{N} \dots\dots\dots 3.8$$

Keterangan:

$\bar{X}$  = skor rata-rata tingkat pelayanan jasa

$\bar{Y}$  = skor rata-rata tingkat kepentingan pengguna jasa

$N$  = Jumlah responden

Selanjutnya tingkat unsur- unsur tersebut dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian kedalam diagram kartesius seperti pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1 Diagram Kartesius (Sumber: Supranto, 2006)

1. Kuadran I (prioritas utama)

Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan pelanggan sehingga mengecewakan/tidak puas.

2. Kuadran II (pertahankan prestasi)

Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan. Untuk itu wajib dipertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.

3. Kuadran III (prioritas rendah)

Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan. Pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.



4. Kuadran IV (berlebihan)

Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

