

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Pada penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah penumpang/konsumen dari bus pariwisata Gapuraning Rahayu Kabupaten Ciamis, sedangkan subjek penelitiannya adalah PO. Bus Gapuraning Rahayu yang beralamat di Jalan Raya Ciamis-Banjar Km. 4, Pamalayan, Cijeungjing, Kec. Ciamis, Kabupaten Ciamis, Jawa Barat 46271.

3.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan

PO. Gapuraning Rahayu merupakan perusahaan otobus yang berasal dari daerah Ciamis, Jawa Barat. PO. Gapuraning Rahayu dimulai sejak era tahun 70an yang bergerak dalam bidang jasa angkutan umum dengan trayek awal Tasikmalaya Cirebon. Lalu bertambah dengan penambahan trayek Banjar Tasikmalaya Cirebon, Purwakarta Karang Pucung Tasikmalaya Jakarta dan masih banyak lagi.

Perlahan tapi pasti usaha PO. Gapuraning Rahayu mengalami kemajuan. Melihat pasar atau permintaan konsumen yang semakin meningkat, pada tahun 2014 PO. Gapuraning Rahayu membuat gebrakan dengan membuka jasa Bus Pariwisata.

Pool Bus Pariwisata Gapuraning Rahayu berada di RM. Genah Rasa 2 di Nagrek, Jawa Barat dan sementara melayani untuk wilayah Bandung hingga

Ciamis dan daerah sekitarnya, namun demikian bagi penyewa yang berada di daerah JABODETABEK juga tetap bisa menggunakannya.

Namun pada saat ini Ciamis juga menjadi cabang dari Pool Bus Pariwisata Gapuraning Rahayu dengan tujuan menjangkau daerah Ciamis, Kota Banjar hingga Jawa Tengah.

3.1.2 Visi dan Misi

Berdirinya suatu perusahaan pasti memiliki suatu tujuan yang merupakan suatu titik tolak bagi segala pemikiran dalam suatu perusahaan. Dari tujuan tersebut maka dapat dilihat suatu arah atau cara suatu perusahaan untuk mengukur tingkat efisiensi dan efektivitas kegiatan perusahaan.

3.1.2.1 Visi

Menjadi sebuah perusahaan transportasi bus terbaik yang berorientasi kepada keselamatan dan kenyamanan perjalanan serta selalu berusaha melaksanakan komitmen terhadap kepuasan pelanggan, sehingga menjadi pilihan yang handal dan terpercaya.

3.1.2.2 Misi

Selalu berusaha menjadi penyedia jasa transportasi bus dengan kualitas terbaik, konsisten, dapat di percaya yang dapat di andalkan oleh masyarakat dan membangun layanan transportasi bus yang aman, nyaman, tepat waktu dan memuaskan pelanggan.

3.1.3 Armada

Adapun armada yang akan disewakan yaitu :

1. Bus kapasitas 49 kursi Mercedes Benz OH 1626 Jetbus 1 Air Suspension dengan konfigurasi tempat duduk 2-2.
2. Bus kapasitas 59 kursi Hino R 260 Jetbus 2 dengan konfigurasi tempat duduk 2-3.

3.1.4 Fasilitas

Pada masing-masing bus terdapat fasilitas pendingin udara AC (*Air Conditioner*), LCD TV, DVD player, USB support, full audio Karaoke, Reclining seat, air suspension* (*mercy*), serta di lengkapi dengan *bantal selimut (*by request only*).

3.2 Metode Penelitian

Dalam mengadakan suatu penelitian, peneliti terlebih dahulu harus menentukan metode yang akan digunakan, karena hal ini merupakan pedoman atau langkah-langkah yang harus dilakukan dalam penelitian yang akan membawa peneliti kepada suatu kesimpulan penelitian yang merupakan pemecahan dari masalah yang diteliti.

Langkah-langkah dalam suatu penelitian disebut prosedur penelitian atau metode penelitian. Dalam metode penelitian akan terkandung beberapa alat serta teknik tertentu yang digunakan untuk menguji suatu hipotesis penelitian, hal ini sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Surakhmad (2010:131) yang menyatakan bahwa metode merupakan cara utama yang dipergunakan untuk

mencapai tujuan, misalnya untuk menguji serangkaian hipotesis dengan mempergunakan teknik serta alat tertentu. Cara itu dipergunakan setelah penyelidik memperhitungkan kewajaran ditinjau dari penyelidikan serta dari situasi penyelidikan.

Sugiyono (2010:1) yang menyatakan bahwa: “metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu”.

Tujuan adanya metode penelitian adalah untuk memberikan gambaran kepada peneliti mengenai langkah-langkah penelitian dilakukan, sehingga permasalahan tersebut dapat dipecahkan. Sugiyono (2010:160) menjelaskan “Metode penelitian adalah cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data penelitiannya.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian survei eksplanasi (*explanatory survey*) yaitu penelitian survei yang digunakan untuk menjelaskan hubungan kausal dan pengujian hipotesis. Menurut Masri Singarimbun dan Soffyan Effendi (2012:34) mengemukakan bahwa metode *survey explanatory* merupakan penelitian *survey* yang digunakan untuk menjelaskan hubungan kausal dan pengujian hipotesis. Penelitian ini menggunakan sampel dari populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data pokok atau utama.

Menurut Sugiyono (2016:6) mengemukakan bahwa metode *survey* digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan

buatan), tetapi peneliti menggunakan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, test, wawancara terstruktur dan sebagainya.

Objek telaahan penelitian survei eksplanasi (*explanatory survey*) adalah untuk menguji hubungan antar variabel yang dihipotesiskan. Pada jenis penelitian ini, jelas ada hipotesis yang akan diuji kebenarannya. Hipotesis itu sendiri menggambarkan hubungan antar dua atau lebih variabel, untuk mengetahui apakah sesuatu variabel berasosiasi ataukah tidak dengan variabel lainnya, atau apakah sesuatu variabel disebabkan ataukah tidak oleh variabel lainnya.

Dengan penggunaan metode survei eksplanasi, penulis melakukan pengamatan untuk memperoleh gambaran antara tiga variabel yaitu variabel kualitas pelayanan, variabel persepsi harga, dan variabel citra perusahaan. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap citra perusahaan, serta seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap citra perusahaan PO bus pariwisata Gapuraning Rahayu Kab. Ciamis.

3.2.1 Operasionalisasi Variabel

Agar penelitian ini dapat dilaksanakan sesuai dengan apa yang diharapkan, maka perlu dipahami sebagai unsur-unsur yang menjadi dasar dari suatu penelitian ilmiah yang termuat dalam operasional variabel. Penelitian ini dilakukan terutama untuk mengetahui evaluasi kualitas pelayanan dan persepsi

harga terhadap citra perusahaan. Variabel yang terdapat dalam penelitian ini terdiri dari :

1. Variabel bebas atau variabel independen (X)

Menurut Karlinger (2006: 58) yakni “Variabel Bebas (Independen) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan timbulnya variabel terikat (dependen atau Y)”. Dalam penelitian ini variabel independennya adalah kualitas pelayanan (X1) dan harga (X2).

2. Variabel terikat atau variabel dependen (Y)

Menurut Karlinger (2006: 58) yakni “Variabel Terikat (Dependen) adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat adanya variabel bebas (Independen atau X)”. Dalam penelitian ini variabel dependennya adalah citra perusahaan.

Tabel 3.1

Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Ukuran	Skala
Kualitas Pelayanan (X1)	Kualitas jasa atau pelayanan berpusat pada upaya	1. Aksesibilitas <i>(Accessibility)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Jarak • Waktu tempuh • Kapasitas kendaraan • Kelengkapan 	Ordinal

<p>pemenuhan kebutuhan dan harapan pelanggan sehingga terjadi kesesuaian atau bahkan melebihi harapan dan kebutuhan dengan kenyataan pelayanan yang dirasakan dan diberikan perusahaan Gapuraning Rahayu.</p>		dan kualitas dari fasilitas tersedia
	2. Mobilitas <i>(Mobility)</i>	<ul style="list-style-type: none"> Bersifat mempermudah pergerakan atau alih tempat
	3. Ketersediaan <i>(Availability)</i>	<ul style="list-style-type: none"> Tingkat ketersediaan
	4. Keterjangkauan <i>(Affordability)</i>	<ul style="list-style-type: none"> Tingkat biaya atau tarif
	5. Ketepatan <i>(Appropriateness)</i>	<ul style="list-style-type: none"> Tepat Waktu
	6. Keandalan <i>(Reliability)</i>	<ul style="list-style-type: none"> Tingkat Keandalan
	7. Keselamatan <i>(Safety)</i>	<ul style="list-style-type: none"> Tingkat keselamatan
	8. Keamanan <i>(Security)</i>	<ul style="list-style-type: none"> Tingkat keamanan
	9. Kesehatan	<ul style="list-style-type: none"> Tingkat

		(<i>Health</i>)	kebersihan • kesehatan	
		10. Informasi (<i>Information</i>)	• Informasi jalur • Informasi waktu • Informasi tarif	
		11. Keterlibatan masyarakat (<i>Public involvement</i>)	• Kritis • Konstruktif	
		12. Menghemat waktu (<i>Time saving</i>)	• Efektivitas	
		13. Manfaat ekonomi (<i>Economic benefit</i>)	• produktif	
Persepsi Harga (X2)	biaya relatif yang harus dikeluarkan konsumen	1 Kesesuaian harga dengan kualitas.	• Tingkat kesesuaian harga	Ordinal
		2 Suatu produk dibandingkan	• Tingkat perbandingan	

	untuk memperoleh produk atau jasa yang ia inginkan.	dengan produk lain	suatu produk	
		3 Kebijakan harga dapat dijangkau sesuai dengan kemampuan konsumen	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat harga • Tingkat keterjangkauan harga 	
Citra perusahaan (Y)	<p>citra adalah apa yang dipikirkan konsumen tentang suatu produk.</p> <p>Termasuk didalamnya adalah persepsi dan sikap yang didasarkan pada reaksi dan rangsangan</p>	<p>1) Lokasi</p> <p>2) Sifat dan kualitas keragaman produk</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Volume bisnis • Pendapatan • penampilan (features) • pilihan yang ada (options) • gaya (style) • merek (brand lines) • macam produk (product item) • jaminan (guaranties) • pelayanan (services). 	

yang berkaitan dengan perusahaan yang diterima melalui kelima indera dari Perusahaan Gapuraning rahayu.	3) Harga	• Keuntungan
	4) Iklan dan promosi	• Tingkat promosi dan periklanan
	5) Personal penjualan	• Tingkat pembelian secara langsung
	6) Atribut fisik produk	• Kualitas atribut fisik produk
	7) Pelayanan dan kepuasan pasca pembelian	• Tingkat pelayanan dan tingkat kepuasan pasca pembelian

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

3.2.2.1 Jenis Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini merupakan data cross section karena data diperoleh dalam satu waktu. Adapun jenis atau sifatnya merupakan data kualitatif. Data kualitatif adalah data yang berbentuk kata, kalimat, gerak, tubuh, ekspresi wajah, bagan, gambar dan foto (Sugiyono, 2016:28).

3.2.2.2 Sumber Data

Berdasarkan sumbernya, data dibagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder. Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua sumber data yaitu :

1. Sumber data primer, yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti (atau petugasnya) dari sumber pertamanya. Adapun yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah pimpinan, persnel, dan konsumen/penumpang di Pool PO. Bus Pariwisata Gapuraning Rahayu Group.
2. Sumber data sekunder, yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti sebagai penunjang dari sumber pertama. Dapat juga dikatakan data yang tersusun dalam bentuk dokumen-dokumen. Dalam penelitian ini, dokumentasi dan angket/kuesioner merupakan sumber data sekunder.

3.2.2.3 Instrumen Pengumpulan Data

Data harus dicari melalui narasumber atau dalam istilah teknisnya adalah responden, yaitu orang yang dijadikan objek penelitian atau orang yang kita jadikan sebagai sarana untuk mendapatkan informasi ataupun data. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

1. Kuesioner

Sugiyono (2016:199) menjelaskan bahwa “Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya”. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu

dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Kuesioner dapat berupa pertanyaan/ Pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung.

2. Wawancara

Menurut Riduwan (2014:74) wawancara adalah “Suatu cara pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya”. Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan cara mengajukan pertanyaan langsung kepada sumber data yang ada di lokasi untuk mengetahui gambaran Kualitas pelayanan, dan persepsi harga terhadap Citra PO. Gapuraning Rahayu Kab. Ciamis.

3. Studi Dokumentasi

Studi Dokumentasi dalam penelitian ini bertujuan untuk mendukung dan memberikan ketegasan hasil observasi dan wawancara, serta data-data lainnya yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Dokumentasi diperoleh melalui observasi dan wawancara, dokumentasi ini sebagai alat dalam mengumpulkan data.

Selain itu dalam penelitian ini diperlukan studi kepustakaan yang dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan, acuan atau landasan teoritis yang berkaitan erat dengan masalah yang diteliti yang dilakukan selama penyusunan skripsi. Studi kepustakaan ini merupakan studi yang dilakukan dengan cara mempelajari

buku-buku (literatur) dan pemilihan teori-teori yang ada hubungannya dengan masalah yang akan dibahas.

Tabel 3.2

Skala Penilaian Untuk Pernyataan Positif dan Negatif

No	Keterangan	Skor Positif	Skor Negatif
1	Sangat Setuju (SS)	5	1
2	Setuju (S)	4	2
3	Ragu-Ragu (RR)	3	3
4	Tidak Setuju (TS)	2	4
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

(Sumber Sugiono, 2010:94)

3.2.2.4 Uji Instrumen Pengumpulan Data

Angket atau kuesioner sebelum digunakan dalam penelitian harus diuji terlebih dahulu. Uji instrumen dilakukan untuk mengetahui apakah instrumen yang disusun benar-benar merupakan hasil yang baik, karena baik buruknya instrumen akan berpengaruh pada benar tidaknya data dan sangat menentukan bermutu tidaknya hasil penelitian. Instrumen yang baik harus memenuhi dua persyaratan penting yaitu valid dan reliabel. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid.

Menurut Sugiyono (2010:137) “Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Sedangkan instrumen

yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama". Dengan menggunakan instrumen yang valid dan reliabel dalam pengumpulan data maka diharapkan hasil dari penelitian pun akan menjadi valid dan reliabel.

1. Pengujian Validitas

Menurut Bhuono (2015:66), Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir suatu daftar (struktur) pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Daftar pertanyaan ini pada umumnya mendukung suatu variabel tertentu. Validitas adalah ukuran untuk menunjukkan tingkat kevaliditasan suatu instrumen, suatu instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diukur. Uji Validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} . Dengan membandingkan nilai r_{hitung} dari hasil output (*Corrected Item- Total Correlation*) dengan r_{tabel} , jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} maka butir pertanyaan tersebut adalah valid, tetapi jika r_{hitung} lebih kecil dari r_{tabel} maka butir pertanyaan tersebut tidak valid (Ghozali, 2012:45).

2. Pengujian Reliabilitas

Reliabilitas adalah suatu angka indeks yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama (Umar, 2010:194). Uji ini mengukur ketepatan alat ukur. Suatu alat ukur disebut memiliki reliabilitas yang tinggi jika alat ukur yang digunakan stabil.

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini untuk menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur dalam penelitian melalui nilai *alpha cronbach* karena

menggunakan jenis data likert/*essay*. Teknik ini dapat menafsirkan korelasi antara skala diukur dengan semua variabel yang ada (Umar, 2010:2007).

3.2.2.5 Populasi Sasaran

Populasi adalah gabungan dari seluruh elemen yang berbentuk peristiwa, hal atau orang yang memiliki karakteristik yang serupa yang menjadi pusat perhatian peneliti karena dipandang sebagai sebuah semesta penelitian (Ferdinand, 2012:149). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang yang telah pernah menggunakan jasa transportasi PO Bus Pariwisata Gapuraning Rahayu yang berangkat atau datang melalui pool Gapuraning Rahayu Ciamis.

3.2.2.6 Penentuan Sampel

Menurut Sugiyono (2011:120) sampel adalah sebagian atau wakil yang diteliti. 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.

Dalam penelitian ini jumlah populasi tidak diketahui. Maka dalam menentukan ukuran sampel, digunakan beberapa asumsi berikut : (Sugiarto, 2004, p70)

n = Sampel

e = Besarnya toleransi/rentang interval (0,1)

p.q = Ukuran penyebaran populasi (0,25)

Z α (0,05) = 1,96

Dengan Rumus:
$$n = \frac{Z\alpha^2 p.q}{e^2}$$

$$n = \frac{1.96^2 \cdot 0,25}{0,1^2}$$

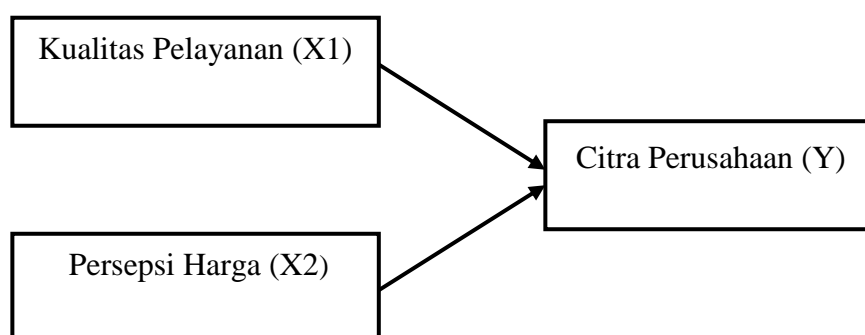
$n = 96,04$ dibulatkan menjadi 96 responden

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan metode Incidental Sampling (Sampling Insidental). Artinya responden dipilih berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

3.3 Model Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah diuraikan, maka peneliti menguraikannya dalam bentuk model/paradigma penelitian, pada penelitian ini terdiri dari variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan (X1), dan Persepsi Harga (X2) serta variabel dependen yaitu Citra Perusahaan (Y).

Adapun paradigma dalam penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 3.1 sebagai berikut.



Gambar 3.1

Pengaruh Variabel Dependen terhadap Variabel Independen

3.4 Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dari penelitian ini, kemudian dianalisis dengan menggunakan statistik untuk mengetahui Pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan.

3.4.1 Pengujian Persyaratan Analisis (Uji Asumsi Klasik)

Pengujian persyaratan analisis digunakan sebagai persyaratan dalam penggunaan model analisis regresi linier berganda. Suatu model regresi harus dipenuhi syarat-syarat bahwa data berdistribusi normal, tidak terjadi multikolinieritas dan heteroskedastisitas. Jika tidak ditemukan permasalahan maka dilanjutkan dengan pengujian hipotesis dengan analisis regresi. Dalam regresi linier, untuk memastikan agar model tersebut *BLUE (Best Linear Unbiased Estimator)* dilakukan pengujian sebagai berikut:

1. Pengujian Normalitas Data

Uji normalitas data bertujuan mengetahui distribusi data dalam variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Data yang baik dan layak digunakan dalam penelitian adalah yang memiliki distribusi normal. normalitas data dapat dilihat dengan beberapa cara, diantaranya yakni dengan melihat kurva normal P - plot. Suatu variabel dikatakan normal jika gambar distribusi dengan titik-titik data yang menyebar di sekitar garis diagonal dan penyebaran titik-titik data searah mengikuti garis diagonal. Teknik lain yang dapat digunakan untuk menguji hubungan antara dua variabel kategorikal dengan *chi-square* (Santoso, 2011:193).

Menurut Santoso (2011:196), ada beberapa cara mendeteksi normalitas dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik. Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas adalah:

- 1) Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka regresi memenuhi asumsi normalitas.
- 2) Jika data menyebar dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Selain dengan melihat kurva normal P-plot, uji normalitas juga dapat dilakukan menggunakan uji kolmogorov-smirnov. Dalam uji kolmogorov smirnov hipotesa yang berlaku adalah:

H_0 = Sampel berasal dari data atau populasi yang terdistribusi normal.

H_a = Sampel berasal dari data atau populasi yang tidak terdistribusi normal.

Dalam uji ini apabila nilai sig. < 0,05 maka data tidak terdistribusi dengan normal. Namun, jika nilai sig. > 0,05 maka data terdistribusi dengan normal (Santoso, 2011:193-196).

2. Pengujian Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2010:89), menyatakan bahwa Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independen*). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak orthogonal. Variabel orthogonal

adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolonieritas di dalam model regresi adalah sebagai berikut:

- 1) Nilai R^2 yang dihasilkan oleh suatu estimasi model regresi empiris sangat tinggi, tetapi secara individual variabel-variabel independen banyak yang tidak signifikan mempengaruhi variabel dependen.
- 2) Menganalisis matrik korelasi variabel-variabel independen. Jika antar variabel independen ada korelasi yang cukup tinggi (umumnya di atas 0,90), maka hal ini merupakan indikasi adanya multikolonieritas. Tidak adanya korelasi yang tinggi antar variabel independen tidak berarti bebas dari multikolonieritas. Multikolonieritas dapat disebabkan karena adanya efek kombinasi dua atau lebih variabel independen.
- 3) Multikolonieritas dapat juga dilihat dari: (1) Nilai *tolerance* dan lawannya; (2) *Variance inflation factor* (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel independen manakah yang dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Dalam pengertian sederhana setiap variabel independen menjadi variabel dependen (terikat) dan diregresikan terhadap variabel independen lainnya. *Tolerance* mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF yang tinggi (karena $VIF = 1/Tolerance$). Nilai *cut off* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai *tolerance* < 10 atau sama dengan nilai VIF < 10 (Ghazali, 2010:92).

3. Pengujian Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2010:125), Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang Homoskedastisitas atau tidak terjadi Heteroskedastisitas. Kebanyakan data crosssection mengandung situasi Heteroskedastisitas karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran (kecil, sedang dan besar).

Ada beberapa cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas. Dalam penelitian ini untuk melihat Grafik Plot antara nilai prediksi variabel terikat (*dependen*) yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Deteksi ada atau tidaknya Heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot* antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual ($Y \text{ prediksi} - Y \text{ sesungguhnya}$) yang telah di-*studentized*. Dasar Analisis:

- 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi Heteroskedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi Heteroskedastisitas.

3.4.2 Analisis Regresi Linier Berganda

1. Persamaan Regresi Linier Berganda

Untuk menguji tentang kekuatan variabel independen terhadap variabel dependen, dalam penelitian ini digunakan analisis regresi berganda dengan persamaan kuadrat terkecil (OLS) dengan model dasar sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Citra Perusahaan

e = *Standard Error*

α = Konstanta

X₁ = Kualitas Pelayanan

X₂ = Persepsi Harga

β_1 = Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan

β_2 = Koefisien regresi variabel harga

2. Koefisien Determinasi (*Adjusted R²*)

Menurut Ghozali (2012: 97) Koefisien Determinasi (R^2) merupakan alat untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol atau satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan

variasi variabel dependen amat terbatas. Dan sebaliknya jika nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel variabel dependen.

Koefisien determinasi (*Adjusted R²*) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen menjelaskan variabel dependen. Dalam output SPSS, koefisien determinasi terletak pada tabel *Model Summary b* dan tertulis *Adjusted R Square*, dimana hal yang ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi (R^2) antara 0 (nol) dan 1 (satu). Koefisien determinasi (R^2) nol variabel independen sama sekali tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Apabila koefisien determinasi semakin mendekati satu, maka dapat dikatakan bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Selain itu koefisien determinasi dipergunakan untuk mengetahui presentase perubahan variabel terikat (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X).

3.4.3 Pengujian Hipotesis

1. Uji F (Pengujian Secara Simultan)

Pengujian ini bertujuan untuk membuktikan apakah variabel-variabel independen (X) secara simultan (bersama-sama) mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen (Y) (Ghozali, 2010:88).

Apabila $f_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti variabel independen mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen dengan menggunakan tingkat signifikan sebesar 0,05 jika nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ maka secara bersama-sama seluruh variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Selain itu, dapat juga dengan melihat nilai

probabilitas. Jika nilai probabilitas lebih kecil daripada 0,05 (untuk tingkat signifikansi = 0,05), maka variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen. Sedangkan jika nilai probabilitas lebih besar daripada 0,05 maka variabel independen secara serentak tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Kemudian akan diketahui apakah hipotesis dalam penelitian ini secara simultan ditolak atau diterima, adapun bentuk hipotesis secara simultan adalah:

$H_0 : b_1 = b_2 = 0$: Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga secara simultan tidak berpengaruh terhadap Citra Perusahaan.

$H_0 : b_1 \neq b_2 \neq 0$: Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga secara simultan berpengaruh terhadap Citra Perusahaan.

2. Uji T (Pengujian Secara Parsial)

Untuk mengetahui apakah variabel independen secara parsial (individual) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel individu independen secara individu dalam menerangkan variabel dependen (Ghozali, 2010:88). Uji t digunakan untuk mengetahui apakah pengaruh variabel independen berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen bersifat menentukan (*significant*) atau tidak (Santoso, 2011:168).

Dalam penelitian ini menggunakan uji signifikan dua arah atau *two tailed test*, yaitu suatu uji yang mempunyai dua daerah penolakan H_0 yaitu

terletak di ujung sebelah kanan dan kiri. Dalam pengujian dua arah, biasa digunakan untuk tanda sama dengan ($=$) pada hipotesis nol dan tanda tidak sama dengan (\neq) pada hipotesis alternatif. Tanda ($=$) dan (\neq) ini tidak menunjukkan satu arah, sehingga pengujian dilakukan untuk dua arah (Purwanto, 2011:88-89). Kriteria dalam uji parsial (Uji t) dapat dilihat sebagai berikut:

$H_{01} : \rho = 0$ Secara parsial kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Citra Perusahaan PO Bus Pariwisata Gapuraning Rahayu Kab. Ciamis.

$H_a : \rho \neq 0$ Secara parsial kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Citra Perusahaan PO Bus Pariwisata Gapuraning Rahayu Kab. Ciamis.

$H_{02} : \rho = 0$ Secara parsial persepsi harga tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Citra Perusahaan PO Bus Pariwisata Gapuraning Rahayu Kab. Ciamis.

$H_a : \rho \neq 0$ Secara parsial persepsi harga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Citra Perusahaan PO Bus Pariwisata Gapuraning Rahayu Kab. Ciamis.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Agusty Ferdinand. 2012. *Metode Penelitian Manajemen*. Yogyakarta: Universitas Diponegoro
- Arikunto, Suharsimi. 2008. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Buttle, Francis. 2007. *Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Bayumedia. Jakarta. Desrina.
- Kotler Philip. 2010. *Manajemen Pemasaran*. (Hendra Teguh dan Ronny A. Rusli. Terjemahan. Jakarta: PT. Prehallindo.
- Kotler, P. dan Keller, K, L. 2007. *Manajemen Pemasaran* (Bejamin Molan, Pentj). Ed 12, Jilid 1&2. Jakarta: Indeks.
- Kotler, Philip dan AB. Susanto. 2000. *Manajemen Pemasaran Indonesia*. Buku 2. Salemba empat. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Amstrong Gary. 2007. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Alih bahasa Bob Sabran M.M. Edisi Bahasa Indonesia. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2012. *Manajemen Pemasaran* edisi kesebelas. Jilid 2, Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: Indeks.
- Roscoe. 1982. *Research Method For Business*. Dalam: Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Simamora, Henry. 2000. *Manajemen Pemasaran Internasional*, Cetakan Pertama, Salemba Empat, Jakarta.
- Stanton, William J. 1998. *Prinsip Pemasaran*. Jilid I dan II. (Terjemahan: Lamarto). Edisi Ketujuh. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. 2008. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sukmana, O. 2003. *Dasar-dasar Psikologi Lingkungan*. Malang: UMM Press.
- Supranto. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sutisna. 2001. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*, Edisi II Cetakan Ketiga. Yogyakarta: Andi Offset.
- Utami, Widya. 2006. *Manajemen Ritel Strategi dan Implementasi Ritel Modern*. Jakarta: Salemba Empat.

JURNAL

Hidayat, Ahmad. 2013. tentang *Analisis Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Member PT.Melia Sehat Sejahtera di UIN Syarif Hidayatullah Jakarta)*. Jurnal. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.

Kennedy. 2013 *Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Citra Perusahaan (Studi Kasus Terhadap Konsumen PT. Golden Rama Tour & Travel Periode Februari Sampai April 2013)*. Jurnal. Universitas Bina Nusantara Jakarta.

Mar'ati, Nafisa Choirul. 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Ojek Online (Studi pada Konsumen Gojek di Surabaya)*. Jurnal. Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya.

Ridhwanullah. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Perusahaan Jasa Penerbangan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Moderating Pada Pt. Lion Mentari Airlines*. Jurnal. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Uin Alauddin Makassar.