

### **III. METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Tipe Penelitian**

Tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang menggambarkan atau mendeskripsikan secara terperinci fenomena sosial tertentu dengan penjelasan yang bersifat kuantitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang berasal dari kuesioner dan dokumentasi.

Menurut Surachmad (2004: 131), metode deskriptif adalah metode penelitian ilmiah yang ditujukan kepada pemecahan masalah yang ada sekarang dan pelaksanaannya tidak terbatas kepada pengumpulan arti data. Tujuan penelitian deskriptif adalah menggambarkan secara tepat sifat-sifat individu, keadaan, gejala atau kelompok dan menentukan frekuensi/penyebaran suatu gejala lain dalam masyarakat.

Berdasarkan pendapat di atas, maka tipe deskriptif adalah tipe penelitian yang menggambarkan tentang keadaan secara objektif dalam memecahkan permasalahan yang ada secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat dan hubungan antara fenomena yang akan diselidiki.

### 3.2 Definisi Konseptual

Menurut Singarimbun dan Effendi (2002: 121), definisi konseptual adalah pemaknaan dari konsep yang digunakan, sehingga memudahkan peneliti untuk mengoperasikan konsep tersebut dilapangan. Berdasarkan pengertian di atas maka definisi konseptual dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan adalah proses pemberian layanan yang dilakukan oleh petugas parkir kepada masyarakat selaku pengguna fasilitas parkir yang meliputi lima dimensi kualitas pelayanan yang meliputi *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *tangibles* (bukti langsung), *empathy* (empati) dan *responsiveness* (daya tanggap).
2. Parkir adalah tempat memberhentikan dan menyimpan kendaraan, baik mobil atau sepeda motor untuk sementara waktu pada suatu ruang tertentu. Ruang tersebut dapat berupa tepi jalan, garasi atau pelataran yang disediakan untuk menampung kendaraan tersebut.

### 3.3 Definisi Operasional

Menurut Singarimbun dan Effendi (2002:123), definisi operasional adalah petunjuk bagaimana suatu variabel diukur. Melihat definisi operasional suatu penelitian, maka seorang Peneliti akan dapat mengetahui suatu variabel yang akan diteliti. Berdasarkan pengertian di atas maka definisi operasional mengenai kualitas pelayanan parkir dalam perspektif masyarakat pengguna parkir di Kota Bandar Lampung adalah sebagai berikut:

1. *Reliability*/Kehandalan, pengukurannya adalah:
  - a. Petugas dapat membantu parkir kendaraan secara cepat
  - b. Petugas dapat memberikan pelayanan parkir secara tepat
2. *Assurance*/Jaminan, pengukurannya adalah:
  - a. Adanya jaminan keamanan kendaraan saat parkir
  - b. Adanya jaminan kenyamanan selama memarkirkan kendaraan
3. *Tangible*/Bukti Langsung, pengukurannya adalah:
  - a. Penampilan petugas yang rapih dan pantas
  - b. Areal Parkir yang luas
4. *Emphaty*/Empati, pengukurannya adalah:
  - a. Petugas memberikan perhatian kepada pengguna parkir
  - b. Petugas sabar dalam memberikan pelayanan parkir
5. *Responsiveness*/Daya Tanggap, pengukurannya adalah:
  - a. Petugas memberikan bantuan tanpa diminta
  - b. Petugas menanggapi keluhan yang disampaikan pengguna parkir

Berdasarkan definisi operasional tersebut maka dapat disusun kisi-kisi kuisioner sebagai berikut:

Tabel 1. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

No	Variabel	Indikator	Ukuran	No item Pertanyaan
1.	Kualitas Pelayanan Parkir	<i>Reliability</i> / Kehandalan	Petugas dapat membantu parkir kendaraan secara cepat	1,2,3
			Petugas dapat memberikan pelayanan parkir secara tepat	4,5,6
		<i>Assurance</i> / Jaminan	Adanya jaminan keamanan kendaraan saat parkir	7,8,9

			Adanya jaminan kenyamanan selama memarkirkan kendaraan	10,11,12
		<i>Tangible/</i> Bukti Langsung	Penampilan petugas yang rapih dan pantas  Areal Parkir yang luas	13,14,15  16,17,18
		<i>Emphaty/</i> Empati	Petugas memberikan perhatian kepada pengguna parkir  Petugas sabar dalam memberikan pelayanan parkir	19,20,21  22,23,24
		<i>Responsiveness/</i> Daya Tanggap	Petugas memberikan bantuan tanpa diminta  Petugas menanggapi keluhan yang disampaikan pengguna parkir	25,26,27  28,29,30

### 3.4 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi yaitu di Jalan Pemuda, Jalan Pangkal Pinang dan Pasar Bambu Kuning Bandar Lampung, dengan pertimbangan bahwa sesuai dengan hasil observasi, tiga lokasi ini merupakan kawasan aktivitas perekonomian dan bisnis yang banyak dikunjungi oleh masyarakat dengan menggunakan kendaraan, sehingga sesuai dengan kajian penelitian ini yaitu pelayanan parkir. Penelitian ini akan dilaksanakan pada Tahun 2014.

### 3.5 Populasi dan Sampel Penelitian

#### 1. Populasi

Menurut Hadi (2001: 6), populasi adalah semua nilai yang mungkin hasil dari menghitung atau mengukur yang kuantitatif ataupun kualitatif mengenai karakteristik tertentu dari semua anggota kumpulan populasi yang lengkap dan jelas yang ingin dipelajari sifat-sifatnya. Menurut Arikunto (2001: 18), populasi adalah keseluruhan objek penelitian.

Berdasarkan pendapat diatas, maka populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang memarkirkan kendaraan di Jalan Pemuda, Jalan Pangkal Pinang dan Pasar Bambu Kuning Bandar Lampung yang berjumlah 9.663. Berdasarkan data pada UPT Perparkiran maka jumlah pengguna parkir pada tiga tempat tersebut selama bulan Mei 2014 adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Populasi Pengguna Parkir

No	Lokasi	Pengguna Parkir
1	Jalan Pemuda	3.117
2	Jalan Pangkal Pinang	3.184
3	Pasar Bambu Kuning	3.362
<b>Total</b>		<b>9.663</b>

Sumber: UPT Perparkiran Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung Tahun 2014

#### 2. Sampel

Menurut Singarimbun dan Effendy (2001: 82), sampel adalah sebagai dari populasi yang memiliki sifat-sifat utama dari populasi dan dijadikan sebagai perwakilan atau repretasi dalam penelitian. Penentuan besarnya sampel dalam penelitian ini dihitung dengan menggunakan rumus Slovin:

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

Keterangan :

n = Banyaknya unit sampel  
 N = Banyaknya unit Populasi  
 d = taraf nyata 0,1 ( $\alpha=1\%$ )  
 1 = bilangan konstan  
 (Sugiyono, 2005: 116)

Berdasarkan rumus di atas maka besarnya sampel adalah :

$$n = \frac{9.663}{9.663 (0,1)^2 + 1} = \frac{9.663}{9.663 (0,01) + 1} = \frac{9.663}{96,63 + 1} = \frac{9.663}{97,63} = 98,98$$

Sesuai dengan hasil perhitungan di atas maka sampel penelitian ini adalah 98,98, dibulatkan menjadi 99 pengguna parkir

Selanjutnya untuk menentukan 99 pengguna parkir dari tiga tempat parkir yaitu Jalan Pemuda, Jalan Pangkal Pinang dan Pasar Bambu Kuning digunakan rumus proporsional random sampling sebagai berikut:

$$N_h = \frac{N_i \times n}{N}$$

Keterangan:

$N_h$  : Banyaknya sampel dari setiap unit  
 n : Jumlah sampel yang mewakili populasi  
 $N_i$  : Banyaknya sub populasi dari setiap unit  
 N : Jumlah populasi  
 (Sugiyono, 2005: 134).

Berdasarkan rumus di atas, maka perhitungan sampel dari setiap tempat parkir adalah dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Jumlah Sampel Pada Setiap Tempat Parkir

No	Tempat Parkir	Populasi	Proporsional Sampling	Sampel
1	Jalan Pemuda	3.117	$\frac{3.117 \times 99}{9.663} = 31.93$	32
2	Jalan Pangkal Pinang	3.184	$\frac{3.184 \times 99}{9.663} = 32.62$	33
3	Pasar Bambu Kuning	3.362	$\frac{3.362 \times 99}{9.663} = 34.44$	34
		9.663		99

Sumber: UPT Perparkiran Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung Tahun 2014

Pengambilan responden dari tiap-tiap tempat parkir dilakukan secara acak (random), yaitu memilih setiap pengguna parkir yang ditemui dan bersedia menjadi responden pada saat penelitian dilaksanakan.

### 3.6 Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder sebagai berikut:

#### 1. Data Primer

Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dilapangan, baik melalui pengamatan langsung maupun pertanyaan yang diajukan langsung kepada responden. Dalam hal ini, data yang diperoleh merupakan jawaban responden pada kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang diperlukan untuk informasi yang diperoleh dari data primer. Data sekunder dalam penelitian ini dapat diperoleh dari dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian.

### **3.7 Metode Pengumpulan Data**

Untuk mendapatkan data yang lengkap dan akurat digunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2007: 135), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis responden untuk dijawabnya.

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah proses pengumpulan data yang perlu dari sumber-sumber tertulis, berupa laporan dalam membantu penyempurnaan data yang diperoleh sebelumnya

### **3.8 Teknik Pengolahan Data**

Pengolahan data pada hakikatnya berupa kegiatan yang bertujuan untuk mensistematiskan data penelitian. Data yang diperoleh dari hasil wawancara, dan dokumentasi dalam penelitian ini akan diolah melalui tahap-tahap sebagai berikut:

1. Editing

Editing adalah kegiatan dalam memeriksa kembali data yang berhasil diperoleh dalam rangka menjamin validitasnya serta dapat untuk segera dipersiapkan pada proses selanjutnya.

2. Tabulasi

Tabulasi adalah tahap memasukkan data kuesioner ke dalam tabel-tabel agar dapat dibaca dan diinterpretasikan.



### 3. Tahapan interpretasi

Data yang telah dideskripsikan baik melalui hasil perhitungan statistik maupun tabel selanjutnya diinterpretasikan sehingga dapat ditarik kesimpulan sebagai hasil penelitian.

## 3.9 Teknik Pengujian Instrumen

### 3.9.1 Pengujian Validitas

Validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen dianggap valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Valid tidaknya suatu alat ukur tergantung mampu tidaknya alat ukur tersebut mencapai tujuan pengukuran yang dikehendaki dengan tepat, karena suatu alat ukur yang valid mempunyai validitas yang tinggi. Sebaliknya sebuah alat ukur yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah.

Menurut Arikunto (2007: 191), validitas dapat diketahui dengan menggunakan rumus *Product Moment Coefficient of Correlation* sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum Xi Yi - (\sum Xi)(\sum Yi)}{\sqrt{n \sum Xi^2 - (\sum Xi)^2 (n \sum Yi^2 - (\sum Yi)^2)}}$$

Keterangan:

$r_{xy}$  = Validitas Instrumen

$Xi$  =  $\Sigma$  Skor dari masing-masing variabel (faktor yang mempengaruhi)

$Yi$  =  $\Sigma$  Skor dari seluruh variabel (skor total)

$n$  = Banyaknya variabel sampel yang dianalisis

Kriteria pengambilan keputusan dalam pengujian validitas adalah:

1. Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka kuisisioner valid
2. Jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel, maka kuisisioner tidak valid

### 3.9.2 Pengujian Reliabilitas

Reliabilitas merupakan tingkat keandalan alat ukur (kuesioner). Kuesioner yang reliabel adalah kuesioner yang apabila dicobakan berulang-ulang pada kelompok yang sama akan menghasilkan data yang sama, cara mengukurnya dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Menurut Arikunto (2007: 196), rumus yang digunakan untuk menguji reliabilitas adalah:

$$R = \left[ \frac{k}{(k-1)} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma^2} \right]$$

Keterangan:

R : Reliabilitas Instrumen

k : Banyaknya pertanyaan

$\sum \sigma b^2$  : Jumlah varian butir

$\sigma^2$  : Varian total

Kriteria pengambilan keputusan dalam pengujian reliabilitas adalah apabila instrumen memiliki koefisien reliabilitas sebesar  $\geq 0,6$ .

### 3.10 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kuantitatif untuk mengolah dan mendeskripsikan data yang lebih bermakna dan mudah dipahami akan dilakukan dengan memasukkan data dari kuesioner ke dalam kerangka tabel untuk menghitung frekuensi dan persentase menggunakan rumus sebagai berikut:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Persentase

F = Frekuensi pada klasifikasi kategori yang bersangkutan

N = Jumlah frekuensi dari seluruh klasifikasi/kategori variasi.

(Sugiyono, 2005: 118)

Selanjutnya teknik penentuan skor yaitu dengan skala data yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Untuk mengetahui hasil pertanyaan dalam kuesioner setiap item pertanyaan dalam penelitian ini meliputi lima alternatif jawaban yaitu A, B, C, D dan E. Selanjutnya penilaian jawaban dikualifikasikan dengan skor:

- Apabila jawaban A, Kategori Sangat Berkualitas diberi skor (5)
- Apabila jawaban B, Kategori Berkualitas diberi skor (4)
- Apabila jawaban C, Kategori Cukup Berkualitas diberi skor (3)
- Apabila jawaban D, Kategori Kurang Berkualitas diberi skor (2)
- Apabila jawaban E, Kategori Tidak Berkualitas diberi skor (1)

Selain ditentukan skor jawaban setiap responden, selanjutnya dilakukan persentase total untuk seluruh jawaban responden, dan selanjutnya terlihat pada kategori mana yang Sangat Berkualitas, Berkualitas, Cukup Berkualitas, Kurang Berkualitas, dan Tidak Berkualitas. Setelah dihitung dan didapatkan persentase dari data yang ada, maka hasil dari data tersebut akan diinterpretasikan untuk mendapatkan jawaban penelitian setelah sebelumnya dipadukan dengan tambahan informasi yang bersifat kualitatif.

Selanjutnya mengukur kualitas pelayanan parkir berdasarkan perspektif masyarakat dihitung dengan rumus interval:

$$I = \frac{NT - NR}{K}$$

Keterangan:

I = Nilai Interval

NT = Nilai tertinggi

NR = Nilai terendah

K = Kategori Jawaban

(Sugiyono, 2005: 126)