

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi objek yang diteliti adalah maskapai penerbangan pesawat Lion Air di Kota Padang.

3.2 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012). Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah pelanggan yang pernah menggunakan jasa penerbangan pesawat Lion Air di Kota Padang periode Januari – Desember 2018 yang berjumlah 190.774 orang.

2. Sampel

Menurut (Sugiyono, 2012) menyatakan sampel adalah bagian jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pemilihan sampel dalam penelitian ini yaitu pelanggan yang menggunakan jasa penerbangan pesawat Lion Air di Kota Padang.

Pada penelitian ini jumlah atau ukuran sampel yang digunakan berjumlah 100 orang. Adapun rumus yang digunakan untuk mengukur sampel, digunakan rumus (Slovin, 2010), yakni ukuran sampel yang merupakan perbandingan dari ukuran populasi dengan presentasi kelonggaran ketidaktelitian, karena dalam pengambilan

sampel dapat ditolerir atau diinginkan. Dalam pengambilan sampel ini digunakan taraf kesalahan sebesar 10%. Adapun rumus yang digunakan yaitu sebagai berikut:

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

Keterangan :

n = sampel

N = populasi

e = tingkat kesalahan penarikan sampel (10%)

$$n = \frac{190.774}{1+190.774(0,1)^2}$$

$n = 99,98$ maka di genapkan menjadi 100

Hasil dari perhitungan jumlah sampel menggunakan rumus slovin menemukan sampel berjumlah 100 orang responden.

3.3 Teknik penarikan sampel

Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *purposive sampling*, yaitu dalam pengambilan sampel dasar yang digunakan pertimbangan dengan beberapa kriteria penelitian untuk meningkatkan ketepatan sampel (Sugiyono, 2012). Adapun kriteria yang ditentukan oleh peneliti adalah:

1. Usia 17 tahun ke atas
2. Berdomisili di Kota Padang

3.4 Jenis Data dan Sumber Data

1. Data Primer

Jenis data yang digunakan adalah data primer. Data primer ini didapat dari responden dilapangan. Sumber data didapat langsung dari responden dengan metode *survey* yaitu dengan cara menyebarkan kuesioner kepada para responden sebagai sampel individu.

2. Data Sekunder

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode angket/kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data dengan memberikan sejumlah daftar pernyataan tertulis kepada responden dengan harapan dapat memberikan informasi yang relevan.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Untuk melakukan pengumpulan data maka penulis melakukan pengambilan data secara langsung dengan metode lapangan (*field research*) yaitu berupa penyebaran kuesioner kepada pelanggan yang menggunakan jasa penerbangan pesawat Lion Air di Kota Padang.

3.6 Defenisi Operasional dan Pengukuran Variabel

3.6.1 Variabel Dependent (Variabel Terikat)

1. Kepuasan pelanggan

Menurut Kotler (2000) bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Apabila persepsi terhadap kinerja tidak dapat

memenuhi harapan pelanggan maka akan terjadi ketidakpuasan demikian juga sebaliknya.

Indikator kepuasan konsumen yang digunakan dalam penelitian ini menurut Selnes (1993) adalah sebagai berikut :

1. Rasa Senang
2. Kepuasan terhadap pelayanan
3. Kepuasan terhadap sistem
4. Kepuasan financial

3.6.2 Variable Independen (Variabel Bebas)

1. Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2014:268) menyatakan bahwa pada prinsipnya, kualitas jasa yaitu sebuah upaya untuk berfokus pada pemenuhan harapan, keinginan dan kebutuhan konsumen agar dapat tersampaikan secara tepat dan benar.

Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985) (dalam Lupiyoadi 2011), terdapat lima dimensi dalam mengukur kualitas pelayanan (*Service Quality*) adalah sebagai berikut :

1. Bukti fisik (*Tangible*)
2. Keandalan (*Reliability*)
3. Ketanggapan (*Responsiveness*)
4. Jaminan dan kepastian (*Assurance*)
5. Emphati (*Emphaty*)

2. Harga

Menurut Kotler dan Armstrong (2006:289) defenisi harga merupakan suatu jumlah nilai yang terdapat pada produk atau jasa yang didapatkan dari pertukaran konsumen melalui manfaat untuk dapat memiliki dan menggunakan suatu produk atau jasa yang diinginkan.

Indikator harga menurut Stanton dalam Lembang (2010:24), ada empat indikator yang mencirikan harga yaitu:

1. Keterjangkauan harga
2. Kesesuaian harga dengan kualitas produk
3. Daya saing harga
4. Kesesuaian harga dengan manfaat

3. Fasilitas

Menurut Tjiptono (2006) desain dan tata letak fasilitas jasa erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan. Sejumlah tipe jasa, persepsi yang terbentuk dari interaksi antara pelanggan dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut di mata pelanggan.

Dalam mengukur fasilitas dalam penelitian ini mengacu pada pendapat dari (Tjiptono, 2008) yang terdiri dari 6 (enam) indikator sebagai berikut;

1. Kondisi serta suasana ruangan yang memancing respon intelektual maupun emosional

2. Perancangan ruangan yang nyaman dan tepat
3. Kondisi fasilitas yang masih layak untuk dipakai serta kelengkapan fasilitas yang mendukung
4. Tata cahaya yang mampu mendukung pelaksanaan aktivitas
5. Warna dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi, menimbulkan kesan rileks, serta mengurangi tingkat kecelakaan
6. Tata visual mampu menyampaikan pesan – pesan secara grafis.

3.7 Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Secara Teknik dalam pengukuran validitas dalam penelitian dengan *Confirmatory Factor Analysis* (CFA), karena menggunakan proses *Structural Equation Modelling* (SEM). CFA berfungsi untuk menguji apakah suatu konstruk mempunyai unidimensionalitas atau apakah indikator-indikator pertanyaan yang digunakan dapat dikonfirmasi sebuah konstruk atau variabel. Untuk pengujian CFA, *Kasier Mayer Olkin* (KMO) dan *Barlett's test of sphericity* untuk korelasi antar variabel yang diinginkan adalah diatas 0,5 dan tingkat signifikansi penelitian adalah dibawah 0,05, setelah syarat tersebut terpenuhi maka validnya item pernyataan ditentukan uji CFA dengan standar nilai >0,40 Ghazali(2012).

2. Uji Reliabilitas

Menurut (Sugiyono, 2012) mengatakan setelah instrumen di uji validitas, maka langkah selanjutnya yaitu menguji reliabilitas. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama,

maka menghasilkan data yang sama. Reliabilitas variabel di tentukan berdasarkan nilai alpha cronbach, apabila nilai alpha lebih besar dari 0,6 maka di katakan variabel tersebut reliabel atau dapat di andalkan.

3.8 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini mencakup analisis deskriptif, uji asumsi klasik, regresilinear berganda. Semua analisis data menggunakan bantuan program SPSS Versi 16.0.

1. Analisis Deskriptif

Analisis ini bermaksud untuk menggambarkan karakteristik masing-masing variable penelitian. Dengan cara menyajikan data kedalam table distribusi dan nilai disperse. Analisis ini tidak menghubungkan satu variable dengan variable lainnya. Untuk mendapatkan skor masing-masing indicator dan pertanyaan-pertanyaan dalam kuisoner, secara umum analisis deskriptif yang dilakukan dalam penelitian ini yang dikemukakan oleh (Arikunto, 2006) bahwasanya untuk mendapatkan rata-rata skor masing-masing indicator dan pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuisioner dipakai rumus berikut:

$$= \text{Rata- Rata Skor} = \frac{(5.F_{SPS}) + (4.F_{SP}) + (3.F_P) + (2.F_{TP}) + (1.F_{STP})}{SPS + SP + P + TP + STP}$$

Keterangan:

SPS = Sangat Puas Sekali diberi skor 5

SP = Sangat Puas diberi skor 4

P = Puas diberi skor 3

TP = Tidak Puas diberi skor 2

STP = Sangat Tidak Puas diberi skor 1

Sedangkan mencari tingkat pencapaian jawaban responden digunakan rumus berikut:

$$\text{TCR} = (\text{RATA-RATA} / 5) \times 100\%$$

Kategori nilai pencapaian responden digunakan klasifikasi (Arikunto, 2006) sebagai berikut:

90% - 100%	= Sangat Baik
80% - 89,99%	= Baik
65% - 79,99%	= Cukup Baik
55% - 64,99%	= Tidak Baik
0% - 54,99%	= Sangat Tidak Baik

2. Analisis Inferensial

2.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variable pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji T dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistic menjadi tidak valid (Ghozali, 2012), Untuk melakukan uji normalitas digunakan uji Kolmogorov Smirnov (KS) dimana apa bila nilai signifikan variable penelitian lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variable pengganggu atau residual terdistribusi secara normal (Ghozali, 2012).

3. Uji Asumsi Klasik

Pengujian Asumsi Klasik dimaksudkan untuk mengetahui bahwa setiap variable penelitian telah memiliki keakuratan atau kehandalan. Secara umum tahapan pengujian yang digunakan meliputi:

3.1 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah di dalam model regresi terdapat korelasi antar variabel independen. Metode yang dapat digunakan untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas dapat dilihat dari nilai *tolerance* atau *variance inflation factor* (VIF). Model regresi akan bebas dari multikolinieritas jika nilai *tolerance* > 0.10 atau jika $VIF < 10$. I. Ghazali (2012).

3.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan Uji Glejser. Uji Glejser ini dilakukan dengan cara meregres variabel bebas terhadap nilai residualnya yang telah standardized. Bila nilai signifikannya lebih besar dari 0,05 maka berarti tidak terdapat gejala heteroskedastisitas (Ghozali, 2012).

4. Regresi Linier Berganda

Menurut (Ghozali, 2012), mengatakan jenis penelitian dilihat dari hubungan antar variabel bersifat asosiasi sehingga alat analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda adalah analisis yang dilakukan untuk

mengukur kekuatan hubungan antara 2 atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen. Rumus yang digunakan dalam metode analisis regresi berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Dimana:

Y = Kepuasan Pelanggan

a = Konstanta

b₁, b₂, b₃ = Koefisien regresi

X₁ = Kualitas Pelayanan

X₂ = Harga

X₃ = Fasilitas

e = *Disturbance Error* (Variabel Pengganggu)

3.9 Pengujian Hipotesis

1. Koefisiensi Determinan (*R Square*)

Uji koefisiensi determinan (R) bertujuan untuk melihat seberapa besar proporsi variasi dari variable independen secara bersama-sama mempengaruhi variable dependen, dengan rumus:

$$R^2 = \frac{ESS}{TSS}$$

Dimana:

ESS = *Explained Sum Square* (Jumlah kuadrat yang dijelaskan)

TSS = *Total Sum Square* (Jumlah total Kuadrat)

Setiap tambahan satu variable independen, maka R^2 pasti meningkat tidak peduli apakah variable tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variable dependen. Maka digunakan nilai Adjusted R^2 dapat naik turun apabila satu variable independen di tambahkan kedalam model (Ghozali, 2005).

2. Uji Kelayakan Model (Uji F-Statistik)

Pada dasarnya menunjukkan apakah semua variable bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variable terikat (Ghozali, 2005). Merumuskan pengujian F statistic sebagai berikut:

$$F = \frac{R^2/k}{(1-R^2)/(n-k-1)}$$

Keterangan :

R^2 = Koefisien determinasi

n = Jumlah data atau kasus

k = Jumlah variabel *Independent*

3. Uji T-test Statistik

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh suatu variable independen terhadap variable dependen secara parsial atau individu dengan asumsi jika signifikan t – hitung yang dapat dilihat dari hasil analisa regresi menunjukkan

$\alpha = 5 \%$. Dengan rumus (Gujarati, 2001) :

$$t = \frac{\beta_n}{S\beta_n}$$

Dimana :

β_n = koefisien regresi masing – masing variabel

$S\beta_n$ = koefisien erro masing – masing variabel

Kriteria Pengujian

Jika signifikan $> \alpha$ (Alpha), maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Jika signifikan $< \alpha$ (Alpha), maka H_0 ditolak dan H_a diterima