

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

Metode penelitian merupakan urutan-urutan proses analisis data yang disajikan secara sistematis. Karena dengan urutan proses analisis data dapat diketahui secara cepat dan membantu pemahaman maksud dari penelitian tersebut (Sunyoto, 2013).

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan metode penelitian kuantitatif. Dimana peneliti akan menyebarkan kuisioner secara langsung kepada responden (penumpang maskapai Citilink Indonesia ). Kuisioner adalah daftar pertanyaan tertulis yang telah dirumuskan sebelumnya dimana responden akan mencatat jawaban mereka.

Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara Non Probability Sampling, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2017).

## B. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang maskapai Citilink Indonesia yang ada di Bandar Udara Sultan Thaha Jambi.

### 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila jumlah populasi besar, dan tidak mungkin dilakukan penelitian terhadap seluruh anggota mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, waktu, maka penelitian dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu (Sugiyono, 2017). Menurut Widiyanto (2008), ukuran populasi dalam penelitian ini sangat banyak dan tidak dapat diketahui dengan pasti oleh karena itu besar sampel yang digunakan dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2}{4(Moe)^2}$$

keterangan:

n = Ukuran sampel

Z = skor pada tingkat signifikan tertentu ( derajat keyakinan ditentukan 95%) maka Z=1,96

Moe = margin of error, tingkat kesalahan maksimum adalah 10%

Dengan menggunakan rumus diatas, maka diperoleh perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{(1,96)^2}{4(10\%)^2}$$

$$n = 96,04 = 97 \text{ atau dibulatkan menjadi } 100$$

dari hasil perhitungan di atas, diperoleh jumlah sampel yang akan diteliti adalah sebesar 100 responden.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah Non Probability Sampling. Non Probability Sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Dengan menggunakan pendekatan Purposive Sampling adalah teknik untuk menentukan sampel penelitian dengan beberapa pertimbangan tertentu yang bertujuan agar data yang diperoleh nantinya bisa lebih representatif (Sugiyono, 2017). Syarat untuk pengisian kuesioner yang telah ditetapkan penulis adalah penumpang baik laki-laki maupun perempuan yang berusia minimal 17 Tahun, penumpang yang pernah menggunakan jasa penerbangan Citilink minimal 1 kali dan masyarakat yang pernah menggunakan jasa penerbangan Citilink

keberangkatan dari Bandar Udara Sultan Thaha Jambi. Sampel penelitian ini adalah sebagian pelanggan maskapai Citilink Indonesia.

### C. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat dibuktikan, dikembangkan suatu pengetahuan sehingga dapat digunakan memecahkan dan menantisipasi masalah (Sugiyono,2017)

Teknik yang digunakan peneliti untuk pengumpulan data yaitu dengan cara kuisioner (angket). Kuisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernya tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono,2017). Metode ini digunakan untuk mendapatkan jawaban tertulis sesuai dengan pertanyaan yang peneliti ajukan kepada pelanggan maskapai Citilink Indonesia di Bandar Udara Jambi.

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab yang akan diolah dengan menggunakan menggunakan skala likert (Sugiyono, 2017). Sekala likert adalah skala yang didasarkan pada penjumlahan sikap responden dalam merespon pernyataan yang berkaitan dengan indikator-indikator konsep atau variabel yang diukur (Sanusi, 2011).

**Tabel 3.1 skala Likert**

Jawaban	Skor
Sangat setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

Sumber: Sanusi, 2011

### 1. Definisi Operasional

Definisi operasional variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel dan Indikator**

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Pengukuran
Tangibles (X1)	Aspek-aspek nyata yang dapat dilihat secara fisik.	-Jenis pesawat - Desain pesawat - Kebersihan pesawat	Skala Likert

		- Kerapian pegawai	
Reliability (X2)	Kemampuan untuk memberikan jasa atau pelayanan sebagaimana yang dijanjikan dengan tepat dan akurat.	- Pelayanan yang ramah - Ketepatan waktu - Kepedulian - Petugas dalam menangani masalah	Skala Likert
Responsiveness (X3)	Kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat.	- Proses check-in - Merespon dengan baik - Kecepatan pelayanan - Kesiediaan membantu	Skala Likert
Assurance (X4)	Pengetahuan yang luas, kesopanan dan	- Perhatian pelanggan	Skala Likert

	<p>kemampuan karyawan untuk memberikan rasa kepercayaan serta keyakinan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kesopanan</li> <li>- Pemberian standar keamanan</li> <li>- Pilot Handal</li> </ul>	
<p>Empathy (X5)</p>	<p>Kesedian untuk peduli, memberikan perhatian pribadi bagi pelanggan, pemberian perhatian yang tulus dan bersifat pribadi, termasuk berupaya memahami keinginan konsumen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pelayanan yang ramah</li> <li>- Pemahaman kebutuhan penumpang</li> <li>-memenuhi keinginan penumpang</li> <li>- Pelayanan yang adil</li> </ul>	<p>Skala Likert</p>
<p>Kepuasan Pelanggan (Y)</p>	<p>Penilaian pelanggan berdasarkan tingkat kepentingan</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kualitas jasa</li> <li>- Kualitas pelayanan</li> </ul>	<p>Skala Likert</p>

		- Penumpang puas dengan ketepatan jadwal Citilink Indonesia - Harga tiket	
--	--	--	--

Sumber: Penulis, 2020

## 2. Uji Instrumen

### a. Uji Validitas

Menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Jika koefisien antara item dengan total item sama atau diatas 0,3 maka item tersebut dinyatakan valid, tetapi jika nilai korelasinya dibawah 0,3 maka item tersebut dinyatakan tidak valid (Sugiyono, 2017). Pengujian dilakukan menggunakan SPSS (statistical program for social sciences) versi 22+. Dasar keputusan uji validitas sebagai berikut :

- 1) Jika nilai  $R_{hitung} > T_{tabel}$  = valid
- 2) Jika nilai  $R_{hitung} < T_{tabel}$  = tidak valid

Nilai  $R_{tabel}$  dengan  $N = 33$  pada signifikansi 5% pada distribusi nilai  $R_{tabel}$  statistik = 0.344



**Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Tangibles**

No	Butir	Nilai $R_{hitung}$	Nilai $R_{tabel}$	Keterangan
1	Pernyataan 1	0.646	0.344	VALID
2	Pernyataan 2	0.649	0.344	VALID
3	Pernyataan 3	0.600	0.344	VALID
4	Pernyataan 4	0.812	0.344	VALID

**Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel Reliability**

No	Butir	Nilai $R_{hitung}$	Nilai $R_{tabel}$	Keterangan
1	Pernyataan 1	0.609	0.344	VALID
2	Pernyataan 2	0.525	0.344	VALID
3	Pernyataan 3	0.552	0.344	VALID
4	Pernyataan 4	0.780	0.344	VALID

**Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel Responsiveness**

No	Butir	Nilai $R_{hitung}$	Nilai $R_{tabel}$	Keterangan
1	Pernyataan 1	0.663	0.344	VALID
2	Pernyataan 2	0.770	0.344	VALID

3	Pernyataan 3	0.571	0.344	VALID
4	Pernyataan 4	0.768	0.344	VALID

**Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Variabel Assurance**

No	Butir	Nilai R <sub>hitung</sub>	Nilai R <sub>tabel</sub>	Keterangan
1	Pernyataan 1	0.485	0.344	VALID
2	Pernyataan 2	0.741	0.344	VALID
3	Pernyataan 3	0.360	0.344	VALID
4	Pernyataan 4	0.701	0.344	VALID

**Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Variabel Empathy**

No	Butir	Nilai R <sub>hitung</sub>	Nilai R <sub>tabel</sub>	Keterangan
1	Pernyataan 1	0.855	0.344	VALID
2	Pernyataan 2	0.673	0.344	VALID
3	Pernyataan 3	0.661	0.344	VALID
4	Pernyataan 4	0.688	0.344	VALID

**Tabel 3.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan**

No	Butir	Nilai $R_{hitung}$	Nilai $R_{tabel}$	Keterangan
1	Pernyataan 1	0.680	0.344	VALID
2	Pernyataan 2	0.687	0.344	VALID
3	Pernyataan 3	0.731	0.344	VALID
4	Pernyataan 4	0.628	0.344	VALID

Sumber: Penulis, 2020

Berdasarkan Tabel di atas menunjukkan bahwa variabel (X) Kualitas Pelayanan dan variabel (Y) Kepuasan Pelanggan dinyatakan semuanya valid karena  $R_{hitung}$  lebih besar dari  $R_{tabel}$ .

#### **b. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas digunakan untuk mendapatkan hasil penelitian yang reliable dan digunakan untuk mengukur berkali-kali untuk menghasilkan data yang sama (konsistensi). Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh hasil pengukuran tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dan menggunakan alat ukur yang sama (Sugiyono, 2017)

Perhitungan reliabilitas pada penelitian ini menggunakan analisis yang dikembangkan oleh Alpha Conbach. Menurut Wiratna Sujerweni (2014), kuesioner dikatakan reliable jika nilai

cronbach alpha >0.6. Pengujian dilakukan menggunakan SPSS (statistical program for social sciences) versi 22+.

Berdasarkan hasil uji reabilitas yang dibagikan kepada 35 responden, diperoleh hasil seperti dibawah ini:

**Tabel 3.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel (X) Kualitas Pelayanan dan Variabel (Y) Kepuasan Pelanggan.**

Variabel	Conbach's Alpha
Kualitas Pelayanan (X)	
-Tangibles (X1)	0.775
-Reliability (X2)	0.776
-Responsiveness (X3)	0.748
-Assurance (X4)	0.547
-Empathy (X5)	0.737
Kepuasan Pelanggan (Y)	0.846

Berdasarkan tabel 3.9 nilai *conbach's Alpha* untuk variabel (X) Kualitas Pelayanan yang terdiri dari tangibles (X1) 0.775, reliability (X2) 0.776, responsiveness (X3) 0.748, assurance (X4) 0.547, empathy (X5) 0.737 dan variabel (Y) Kepuasan Pelanggan sebesar 0.846. Dari keseluruhan hasil tersebut lebih besar dari 0.6 maka semua variabel tersebut dapat dinyatakan reliabel.

#### D. Analisis Data

Analisis data merupakan proses untuk mengelompokkan pengurutan data kedalam ketentuan-ketentuan yang ada untuk memperoleh hasil sesuai dengan data yang telah di tetapkan (Sugiyono,2017)

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda. Analisis regresi berganda digunakan untuk menganalisis pengaruh variabel bebas yang terdiri dari tangibles ( $X_1$ ), reliability ( $X_2$ ), responsiveness ( $X_3$ ), assurance ( $X_4$ ), empathy ( $X_5$ ), terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan ( $Y$ ). Dengan pengolahan data menggunakan software SPSS (statistical package for social sciencei). Persamaan model analisis regresi berganda dalam penelitian ini dapat dirumuskan seperti berikut :

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

Keterangan :

- Y = Kepuasan Pelanggan
- $X_1$  = Tangibles (bukti fisik)
- $X_2$  = Reliability (kehandalan)
- $X_3$  = Responsiveness (ketanggapan)
- $X_4$  = Assurance (jaminan dan kepastian)
- $X_5$  = Emphaty (empati)
- $B_0$  = Konstanta
- $b_1$ -  $b_5$  = Koefisien regresi variabel independen

## 1. Pengujian Hipotesis

Untuk membuktikan Hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini dilakukan uji T dan uji F. Dalam penelitian ini ditetapkan tingkat kepercayaan (confidence interval) = 95% ( $\alpha = 5\%$ ).

## 2. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2016)

- a) Koefisien determinasi = 0, maka variabel dependennya terbatas.
- b) Koefisien determinasi = 1, maka variabel independen memberikan semua informasi

## 3. Uji T

Uji t merupakan jawaban sementara terhadap rumusa masalah, yaitu yang menanyakan hubungan antara dua variable atau lebih. Rancangan pengujian hipotesis (Ghozali, 2018).

Hipotesis yang digunakan dalam pengujian ini adalah :

$H_0: b_1 = 0$  (tidak ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan yang terdiri dari tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan).

$H_1 : b_1 \neq 0$  (ada pengaruh yang signifikan antara tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan)

Untuk menguji hipotesis apakah diterima atau ditolak yaitu dengan cara membandingkan nilai  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ . Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak dan jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

#### 4. Uji F

Dalam penelitian ini, uji F digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel-variabel independen secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018). Dalam penelitian ini, hipotesis yang digunakan adalah :

$H_0 : b_1, b_2, b_3, b_4, b_5 = 0$  (tidak ada pengaruh yang signifikan antara tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy secara simultan (serempak) terhadap kepuasan pelanggan).

$H_1 : b_1, b_2, b_3, b_4, b_5 \neq 0$  (ada pengaruh signifikan antara tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy secara simultan (serempak) terhadap kepuasan pelanggan).

Untuk menguji hipotesis apakah diterima atau ditolak yaitu dengan cara membandingkan nilai  $f_{hitung}$  dengan  $f_{tabel}$ . Jika  $f_{hitung} <$

$f_{\text{tabel}}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak dan jika  $f_{\text{hitung}} > f_{\text{tabel}}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

