

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data primer menggunakan metode survei. Cooper dan Schindler (dalam Aris, 2016) menyatakan survei merupakan proses pengukuran yang digunakan untuk mengumpulkan data dengan menggunakan kuesioner. Penelitian ini dimulai dengan hipotesis dan melibatkan prosedur yang tepat dengan sumber data spesifik karena itu penelitian ini termasuk dalam confirmatory research penelitian yang bertujuan untuk menguji suatu teori atau hipotesis guna memperkuat atau bahkan menolak teori atau hipotesis hasil penelitian yang sudah ada sebelumnya. Dilihat dari dimensi waktu, penelitian ini tergolong dalam cross sectional study karena dilakukan hanya sekali pada satu waktu.

B. Populasi dan Sampel

Sugiyono (2019) menyatakan populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan definisi populasi diatas maka populasi dalam

penelitian ini adalah penumpang yang memiliki membership Supergreen GarudaMiles Maskapai Citilink di Bandar Udara International Ahmad Yani Semarang.

Sugiyono (2019) menyatakan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Berdasarkan pengertian sampel diatas, maka sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sejumlah orang yang dipilih dari populasi yaitu sebagian dari jumlah penumpang yang menggunakan jasa transportasi Maskapai Citilink yang menggunakan membership Supergreen GarudaMiles yaitu sejumlah 30 responden.

Roscoe (dalam Sugiyono, 2019) “ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500”. Mengacu pada pendapat Roscoe tersebut maka peneliti mengambil sampel sejumlah 30 responden.

C. Teknik Sampling

Sugiyono (2014) mendefinisikan teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel, untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode Purposive Sampling. Anwar (dalam Yafie, 2016) menyatakan Metode Purposive Sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu.

Alasan menggunakan teknik Purposive Sampling adalah karena tidak semua sampel memiliki kriteria yang sesuai dengan fenomena yang diteliti. Oleh

karena itu, penulis memilih teknik Purposive Sampling yang menetapkan pertimbangan-pertimbangan atau kriteria-kriteria tertentu yang harus dipenuhi oleh sampel-sampel yang digunakan dalam penelitian ini.

Dalam penelitian ini yang menjadi sampel yaitu pengguna jasa Maskapai Citilink yang memenuhi kriteria tertentu. Adapun kriteria yang dijadikan sebagai sampel penelitian yaitu:

1. Penumpang Maskapai Citilink yang sudah melakukan 3 kali penerbangan menggunakan membership Supergreen GarudaMiles
2. Penumpang Maskapai Citilink yang memiliki membership Supergreen GarudaMiles berusia 17 tahun keatas

Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 30 responden yang merupakan konsumen atau pengguna yang pernah menggunakan membership Supergreen GarudaMiles pada Maskapai Citilink.

D. Sumber Data

1. Data primer

Hasan (2013) mendefinisikan data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data primer adalah seluruh data yang diperoleh dari angket yang

disebarkan kepada responden penumpang Maskapai Citilink yang memiliki membership Supergreen GarudaMiles.

2. Data sekunder

Hasan (2013) mendefinisikan data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada. Data sekunder dalam penelitian ini yaitu berupa buku, dokumen-dokumen, artikel-artikel, situs internet, kepustakaan, jurnal baik berupa teori maupun data yang berhubungan dengan permasalahan dalam penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

1. Teknik Pengumpulan Data

Penulis dalam penelitian ini melakukan penelitian dengan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

a. Kuesioner (Angket)

Sugiyono (2019) mengemukakan bahwa “kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya”. Kuesioner berisi pertanyaan dan pernyataan mengenai karakteristik responden. Teknik pengambilan data dengan menyebarkan pertanyaan-pertanyaan yang tertulis untuk memperoleh data yang objektif. Kuesioner di tujukan kepada membership Supergreen GarudaMiles Maskapai Citilink. Kuesioner (angket)

yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner (angket) yang berbentuk skala Likert. Siregar (2013) menyatakan skala Likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang suatu obyek atau fenomena tertentu. Berikut ini kategori-kategori dari skala Likert :

Kategori :

SS = Sangat Setuju dengan skor = 4

S = Setuju dengan skor = 3

TS = Tidak Setuju dengan skor = 2

STS = Sangat Tidak Setuju dengan skor = 1

b. Studi Kepustakaan

Mengadakan penelitian dengan membaca literatur maupun sumber-sumber lainnya yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti.

2. Uji Instrumen Penelitian

Penulis dalam penelitian ini melakukan penelitian dengan uji instrumen sebagai berikut:

a. Uji Validitas

Sugiyono (2014) menyatakan uji validitas adalah instrumen utama yang digunakan dalam penelitian adalah daftar pertanyaan yang disebarkan kepada responden. Instrumen yang dibuat sebelum disebarkan kepada responden yang menjadi sampel penelitian harus dilakukan uji validitas

melalui analisis faktor dengan bantuan SPSS 23.0, agar daftar pertanyaan yang dibuat tersebut benar-benar mampu menguak data sehingga mampu menjawab permasalahan hingga tujuan penelitian tercapai. Pada penelitian ini, peneliti mengambil sampel sebanyak 30 orang untuk dilakukan uji validitas dan reliabilitas terlebih dahulu. Ukuran validitas akan menunjukkan sejauh mana instrumen pengukuran mampu mengukur apa yang ingin diukur. Tahapan melihat ukuran uji validitas menggunakan syarat sebagai berikut:

- 1.) Nilai KMO, ukuran kecukupan sampling KMO adalah index yang digunakan untuk menguji kecocokan faktor analisis. Nilai KMO antara 0,5 hingga 1 mengidentifikasi, bahwa faktor telah memadai
- 2.) Index Measure of Sampling Adequacy (MSA), digunakan untuk melihat interkorelasi antar variabel dari faktor analisis. Index MSA antara 0 hingga 1, nilai MSA yang mendekati satu berarti variabel diprediksi sempurna tanpa error
- 3.) Nilai Communalities, adalah estimasi dari share atau common variance diantara variabel-variabel. Index communalities lebih dari sama dengan 0,5 ($\geq 0,5$), maka variabel masih dapat diprediksi dan dianalisis lebih lanjut
- 4.) Factorloading, adalah besarnya korelasi suatu indikator dengan faktor yang terbentuk. Kriteria validitas suatu indikator dinyatakan valid membentuk suatu faktor jika factor loading lebih besar sama dengan

0,5 ($\geq 0,5$) atau akan lebih baik jika factor loading lebih besar sama dengan 0,7 ($\geq 0,7$).

b. Uji Reliabilitas

Sugiyono (2014) menyatakan uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui adanya konsistensi alat ukur dalam penggunaannya, atau dengan kata lain alat ukur yang berupa kuesioner mempunyai hasil yang konsisten apabila digunakan berkali-kali pada waktu yang berbeda. Uji Reliabilitas digunakan teknik Alpha Cronbach, dimana suatu instrumen dapat dikatakan handal (reliabel) bila memiliki koefisien keandalan atau alpha sebesar 0,6 atau lebih.

$$\alpha = \left[\frac{b}{(b-1)} \right] \left[\frac{Vt - \sum Vt}{Vt} \right]$$

Keterangan:

α = Cronbach Alpha

b = Banyaknya butir angket

Vt = Varian skor total

Vi = Varian butir $i=1,2,\dots,n$

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan cara untuk mengukur, mengolah dan menganalisis data tersebut. Tujuan pengolahan data adalah untuk memberikan keterangan yang berguna serta untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan

dalam penelitian ini. Dengan demikian, teknik analisis data diarahkan pada pengujian hipotesis serta menjawab masalah yang diajukan.

1. Analisis Regresi Linier Sederhana

Sugiyono (2014) menjelaskan “Regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional atau kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen”. Dalam penelitian ini penulis ingin mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas penumpang pengguna membership Supergreen GarudaMiles Maskapai Citilink, maka peneliti akan melakukan perhitungan dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana.

Rumus : $Y = a + bx$

Dimana :

X = Kualitas Pelayanan

Y = Kepuasan Penumpang

a = Konstanta

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan atau penurunan)

2. Uji T

Sugiyono (2014) mendefinisikan uji t adalah untuk menentukan seberapa besar pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat.

$H_0 = 0$

Artinya secara parsial tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel kualitas pelayanan(X) terhadap loyalitas pelanggan(Y).

$H_a \neq 0$

Artinya secara parsial terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel dari kualitas pelayanan (X) terhadap loyalitas pelanggan (Y).

Kriteria:

H_0 diterima dan H_a ditolak bila Signifikansi hitung $> 0,05$

H_0 ditolak dan H_a diterima bila Signifikansi hitung $< 0,05$

3. Koefisien Determinasi

Sugiyono (2014) menyatakan koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa besar kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat. Semakin tinggi R^2 , semakin penting suatu variabel karena dalam penelitian ini terdiri dari beberapa variabel.

Koefisien ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel-variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikatnya. Yang diajukan dengan presentase dengan menggunakan SPSS dengan rumus:

$$Kd = r^2 \times 100 \%$$

Keterangan :

Kd : Besar atau jumlah koefisien determinasi

r^2 : Nilai koefisien korelasi

Sedangkan kriteria dalam melakukan analisis koefisien determinasi adalah sebagai berikut :

- a. Jika K_d mendekati (0), berarti pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen lemah
- b. Jika K_d mendekati satu (1), berarti pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen kuat.

