

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Menurut Nazir (2014) Desain penelitian adalah semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan desain penelitian. Desain penelitian adalah strategi yang dipilih oleh peneliti untuk mengintegrasikan secara menyeluruh komponen riset secara logis dan sistematis untuk membahas dan menganalisis apa yang menjadi fokus penelitian. Dalam Penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif dimana peneliti menyebar kuisioner secara langsung kepada responden. Menurut Sugiyono (2013:13), metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

#### **B. Populasi dan Sampel Penelitian**

##### **1. Populasi**

Menurut Sugiyono (2017:80) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian di tarik kesimpulannya. Menurut Arikunto (2010:173) menjelaskan bahwa populasi adalah keseluruhan

subjek penelitian. Sedangkan menurut Wiyono (2011:75) mengemukakan bahwa populasi bukan hanya orang tetapi juga objek dan benda benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek atau subjek penelitian, akan tetapi meliputi seluruh karakteristik atau ciri ciri yang dimiliki oleh subjek atau objek itu. Di dalam penelitian ini populasi yang akan diteliti adalah semua penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya.

## **2. Sampel**

Menurut Arikunto (2013:174) Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Menurut sugiyono (2011:81) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Apa yang dipelajari dalam sampel kesimpulannya dapat digeneralisasikan untuk populasi. Sampel merupakan bagian dari populasi yang ada, sehingga untuk pengambilan sampel harus menggunakan cara tertentu yang didasarkan oleh pertimbangan yang ada. Jadi, dalam penelitian ini sampel yang digunakan adalah sebagian dari penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya. Sampel yang diambil dalam penelitian ini menggunakan 100 orang responden penentuan besarnya penelitian ini berdasarkan pada Rosco dalam buku *Research Methods For Business*(1982) yaitu ukuran sampel yang layak dalam penelitian ini adalah antara 30 sampai dengan 500. Adapun sampel dalam penelitian ini menggunakan 40 Sampel .Sumber data dalam penelitian ini berupa koesioner yang disebarakan kepada 100 orang responden dengan kualifikasi responden harus berumur diatas 17 tahun. Koesioner dalam penelitian ini sebanyak 24 koesioner yaitu koesiner dalam bentuk pernyataan. 9 pernyataan

tentang strategi pemasaran Word Of Mouth, 9 pernyataan tentang kualitas pelayanan dan 6 pernyataan tentang kepuasan penumpang. Jadi totalnya sebanyak 24 pernyataan. Dalam pengambilan kuesioner tersebut dilakukan di Uji Validitas dan reliabilitas dahulu untuk memastikan koesionernya sudah Valid atau tidak. Teknik dalam pengambilan sampel untuk melakukan penelitian menurut Sugiyono (2017:116) teknik sampling merupakan teknik pengambilan data untuk menentukan sampel yang digunakan dalam penelitian.

### **3. Teknik Pengambilan Sampel**

Teknik dalam pengambilan sampel untuk melakukan penelitian menurut Sugiyono (2017:116) teknik sampling merupakan teknik pengambilan data untuk menentukan sampel yang digunakan dalam penelitian. Teknik sampling dibagi mejadi dua kelompok yaitu probalility sampling dan non probability sampling. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik sampling non probability sampling .Menurut Sugiyono (2016:84) non probability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Dengan menggunakan purposive sampling. Menurut Sugiyono (2017:85) purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu. Alasan pemilihan sampel dengan menggunakan purposive sampling adalah karena tidak semua sampel memiliki kriteria sesuai dengan yang telah penulis tentukan. Adapun kriteria penumpang yang dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penumpang Maskapai Garuda Indonesia
2. Berusia 17 tahun ke atas
3. Sehat jasmani dan rohani (tidak hilang akal, seperti mabuk dll)

### C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan faktor penting demi keberhasilan penelitian. hal ini berkaitan dengan bagaimana cara mengumpulkan data, siapa sumbernya, dan apa alat yang digunakan. metode pengumpulan data merupakan teknik atau cara yang digunakan untuk mengumpulkan data. Teknik atau cara yang digunakan dapat melalui angket, wawancara, pengamatan, tes, dokumentasi. Menurut sugiyono (2017:137) jika dilihat dari sumbernya maka data terbagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data primer, merupakan data yang diperoleh secara langsung dari hasil wawancara observasi dan kuesioner yang disebarakan kepada sejumlah sampel responden yang sesuai dengan target sasaran dan dianggap mewakili seluruh populasi yang dalam penelitian ini yaitu penumpang Maskapai Garuda Indonesia.
2. Data sekunder, merupakan data yang diperoleh dari pihak lain secara tidak langsung memiliki hubungan dengan penelitian yang dilakukan berupa artikel literatur, buku serta situs di internet.

Data Dalam penelitian ini adalah data primer dimana peneliti memfokuskan pengambilan data dengan menyebarkan kuesioner secara langsung kepada sejumlah responden yang sesuai dengan target sasaran. Koesioner menurut

Sugiyono (2011) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk di jawab. Uma Sekaran (1992) mengemukakan prinsip prinsip dalam penulisan koesioner /angket sebagai teknik pengumpulan data yaitu:

1. Isi dan tujuan pertanyaan
  2. Bahasa yang digunakan
  3. Tipe dan bentuk pertanyaan
  4. Pertanyaan tidak mendua
  5. Tidak menanyakan yang sudah lupa
  6. Pertanyaan tidak menggiring
  7. Panjang pertanyaan
  8. Urutan pertanyaan
3. Penampilan fisik angket/koesioner

Koesioner dapat berupa pertanyaan tertutup dan terbuka. Pertanyaan tertutup adalah pertanyaan yang mengharapkan jawaban singkat atau mengharapkan responden untuk memilih salah satu alternatif jawaban dari setiap pertanyaan yang tersedia. Setiap pertanyaan angket yang mengharapkan jawaban berbentuk data nominal, ordinal, interval dan ratio, adalah bentuk pertanyaan tertutup

Sedangkan pertanyaan terbuka adalah pertanyaan yang mengharapkan responden untuk menuliskan jawaban berbentuk uraian tentang suatu hal. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan koesioner tertutup yaitu dengan mengajukan pertanyaan pertanyaan yang sudah disiapkan secara tertulis dengan Alternatif

jawaban yang akan diberikan kepada responden, yaitu penumpang Maskapai Garuda Indonesia Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya .

#### 4. Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif .Jenis skala yang akan di pakai peneliti adalah skala likert.Penelitian ini menggunakan 4 Alternatif jawaban,yaitu: Sangat Setuju(SS),Setuju(S),Tisak Setuju(TS),dan Sangat Tidak Setuju.Skala likert digunakan untuk mengukur sikap ,pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena social (Sugiyono,2009: 93).Dari jawaban di atas memiliki bobot Skor dengan Rincian sebagai berikut.

**Tabel 3.1. Skala Likers**

Jawaban	Singkatan	Nilai
Sangat setuju	SS	4
Setuju	S	3
Tidak setuju	TS	2
Sangat tidak setuju	STS	1

Sumber: Data primer yang diolah (2020)

Dengan skala ketentuan ini maka dapat ditentukan bagaimana persepsi responden terhadap strategi pemasaran Word Of Mouth dan kualitas pelayanan Maskapai Garuda di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya.Data dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi tiga (3) yaitu Word Of Mouth, kualitas pelayanan, dan kepuasan penumpang

## **D. Analisis data**

Menurut Lexy J.Moleong (2002) analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam pola, kategori, dan unit dasar deskripsi. Sedangkan menurut Sugiyono (2014) analisis data merupakan kegiatan setelah data dari responden terkumpul. Analisis data juga dapat didefinisikan sebagai kegiatan yang dilakukan untuk mengubah hasil data dari penelitian menjadi informasi baru yang dapat digunakan dalam membuat kesimpulan. Secara umum, tujuan analisis data adalah untuk menjelaskan suatu data agar lebih mudah dipahami, kemudian dibuat kesimpulan dari analisis data diperoleh dari sampel yang umumnya dibuat berdasarkan pengujian hipotesis atau dugaan. Adapun manfaat analisis data antara lain:

- a. Mendapatkan hasil pengukuran yang jelas.
- b. Proses identifikasi yang lebih andal
- c. Memungkinkan mengidentifikasi hal hal yang penting
- d. Dapat dilihat secara visual sehingga membantu dalam mengambil keputusan dengan cepat dan tepat.
- e. Dalam kegiatan bisnis, ini membantu proses mengidentifikasi masalah yang memerlukan tindakan atau keputusan.
- f. Memiliki kesadaran yang lebih baik tentang potensi pelanggan.

### **1. Uji Instrumen**

#### **a. Uji Validitas**

Validitas menurut sugiyono (2017:125) menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang

dikumpulkan oleh peneliti untuk mencari validitas sebuah item, kita mengkorelasikan skor item dengan total item item tersebut. Menurut Sugiyono (2017 :125) nilai standar dari validitas adalah sebesar 0,3 jika angka korelasi yang diperoleh lebih besar dari standar maka pertanyaan tersebut valid(signifikan) artinya 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.

Hasil uji Validitas dapat dinyatakan valid dengan pengukuran menggunakan degree of freedom (df)= n-2, n adalah jumlah sampel. Dalam uji validitas ini peneliti menggunakan 40 sampel, maka nilai degree of freedom (df) adalah 40-2=38 dengan menggunakan signifikan 5 % maka dapat di peroleh r tabel 0,320. Pada hasil tabel Uji Validitas r hitung > r tabel sehingga pernyataan dapat dikatakan valid dan dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan dapat digunakan untuk mendapatkan hasil penelitian

**Tabel 3.2. Hasil Uji Validitas Variabel Word Of Mounth (X1)**

Variabel	Pernyataan	R hitung	R tabel	Hasil
Word Of Mouth (X1)	X1	0,884	0,320	Valid
	X2	0,941	0,320	Valid
	X3	0,817	0,320	Valid
	X4	0,913	0,320	Valid
	X5	0,959	0,320	Valid
	X6	0,941	0,320	Valid
	X7	0,884	0,320	Valid
	X8	0,895	0,320	Valid
	X9	0,702	0,320	Valid

Sumber: Data primer yang diolah (2020)

**Tabel 3.2. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan(X2)**

Variabel	Pernyataan	R hitung	R tabel	Hasil
Kualitas Pelayanan(X2)	X1	0,835	0,320	Valid
	X2	0,934	0,320	Valid
	X3	0,796	0,320	Valid
	X4	0,903	0,320	Valid
	X5	0,954	0,320	Valid
	X6	0,934	0,320	Valid
	X7	0,872	0,320	Valid
	X8	0,884	0,320	Valid
	X9	0,747	0,320	Valid

Sumber: Data primer yang diolah (2020)

**Tabel 3.3. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan penumpang(Y)**

Variabel	Pernyataan	R hitung	R tabel	Hasil
Kepuasan Penumpang	Y1	0,826	0,320	Valid
	Y2	0,820	0,320	Valid
	Y3	0,963	0,320	Valid
	Y4	0,903	0,320	Valid
	Y5	0,963	0,320	Valid
	Y6	0,917	0,320	Valid

Sumber: Data primer yang diolah (2020)

b. Uji Reliabilitas

Sugiharto dan Situnjak (2006) menyatakan bahwa reliabilitas menunjuk kepada suatu pengertian bahwa instrument yang digunakan dalam penelitian untuk memperoleh informasi yang digunakan dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data dan mampu mengungkapkan informasi yang sebenarnya

dilapangan. Sedangkan menurut Ghozali (2009) menyatakan bahwa reliabilitas adalah alat untuk mengukur koesioner yang merupakan indikator dari peubah atau konstruk. Untuk uji Reliabilitas digunakan metode teknik perhitungan reliabilitas dalam penelitian ini yaitu metode internal consistency reliability dengan menggunakan koefisien reliabilitas alpha cronbach ( $\alpha$ ), hal ini sesuai dengan tujuan test yang dimaksud menguji konsistensi itemitem dalam instrument penelitian. Reliabilitas suatu test merujuk pada derajat stabilitas, konsistensi, daya prediksi, dan akurasi. Pengukuran yang memiliki reliabilitas yang tinggi adalah pengukuran yang dapat menghasilkan data yang reliable.

**Tabel 3.4. Rentang Nilai Cronbatch's Alpha**

Alpha	<0,50	Reliabilitas Rendah
Alpha	0,50, < >0,70	Reliabilitas Modera
Alpha	>0,80	Reliabilitas Kuat
Alpha	>0,90	Reliabilitas Sempurr

Sumber: Data primer yang diolah (2020)

**Tabel 3.5. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Word Of Mouth (X1) Dan Kualitas pelayanan (X2) Dan Variabel Kepuasan penumpang (Y)**

Variabel	Cronbatch Alpha
X1	0,965
X2	0,961
Y	0,946

Sumber: Data primer yang diolah (2020)

Tabel Uji reliabilitas di atas menunjukkan hasil Cronbatch Alpha sebesar  $X_1 = 0,965$  ,  $X_2 = 0,965$  dan  $Y = 0,946$  , jika dilihat dari Tabel 3.4. Rentang Nilai *Cronbatch's Alpha*, maka nilai reliabilitas dapat dikatakan sempurna karena nilai Cronbatch Alpha pada penelitian ini  $> 0,90$  sehingga pernyataan pada koesioner dikatakan reliabel.

## 2. Uji Hipotesis

Uji hipotesis adalah metode pengambilan keputusan yang didasarkan dari analisis data ,baik dari percobaan yang terkontrol , maupun dari observasi (tidak terkontrol). Uji hipotesis kadang di sebut juga konfirmasi analisis data keputusan dari uji hipotesis hampir selalu di buat berdasarkan pengujian hipotesis nol, ini adalah pengujian untuk menjawab pertanyaan yang mengansumsikan hipotesis nol adalah benar.

### a. Uji Regresi Linear Berganda

Menurut Sugiono(2016:192) analisis regresi linear berganda merupakan regresi yang memiliki satu variabel Dependent dan dua atau lebih Variabel independent. Regresi linear berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independent ( $X_1, X_2, X_3, X_4 \dots$ ) Dengan variabel dependent ( $Y$ ). Analisis ini digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel dependen dan variabel independen apakah masing masing variabel independen berhubungan positif atau negative dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan .Data yang digunakan biasanya berskala interval

atau rasio. Adapun rumus Regresi linear berganda dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan:

Y = Variabel Dependen atau variabel kepuasan penumpang (nilai yang diprediksikan) .

a = Harga Konstanta

X= variabel Independen atau Variabel Word Of Mouth dan Kualitas pelayanan

b= koefisien regresi

#### b. Pengujian hipotesisi statistik secara persial (uji T)

Uji t merupakan salah satu uji hipotesis penelitian dalam analisis regresi linear sederhana maupun analisis regresi linear multiples (berganda) . Uji t bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas atau variabel independen(X) secara persial (sendiri sendiri) berpengaruh terhadap variabel terikat atau variabel dependent (Y). Menurut Sugiono 2014 menggunakan Rumus

$$t = r \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

n= jumlah sampel

t= distribusi t

r= Koefisien Korelasi Parsial

$r^2$ = koefisien determinasi

Hasil perhitungan ini selanjutnya dibandingkan dengan t tabel dengan menggunakan tingkat kesalahan 0,05 .Kriteria yang digunakan sebagai berikut:

- a. Diterima jika nilai  $\leq$  atau nilai sig  $> \alpha$
- b. Ditolak jika nilai  $\geq$  atau nilai sig  $< \alpha$

Jika terjadi penerimaan  $H_0$  maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan ,sedangkan bila  $H_0$  ditolak artinya terdapat pengaruh yang signifikan.

- c. Uji Hipotesis Simultan(Uji F)

Uji F merupakan pengujian terhadap koefisien regresi secara simultan.Uji simultan dalam analisis regresi linear berganda bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas(X) secara bersama sama atau secara serempak (simultan) berpengaruh terhadap variabel terikat (Y) .Menurut (Sugiyono,2014) Dirumuskan sebagai berikut:

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

Keterangan:

$R^2$  = Koefisien Determinasi

K= Jumlah Variabel Independen

n= Jumlah anggota data atau kasus

Dasar pengambilan keputusan untuk uji F dalam analisis regresi :

1. Berdasarkan nilai F hitung dan F tabel.
  - Jika nilai F hitung  $>$  F tabel maka variabel bebas (X) berpengaruh terhadap Variabel terikat (Y).

- Jika nilai  $F$  hitung  $<$   $F$  tabel maka variabel bebas (X) Tidak berpengaruh terhadap Variabel terikat (Y).
2. Berdasarkan nilai signifikan hasil output SPSS
- Jika nilai sig  $<$  0,05 maka variabel bebas (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat(Y).
  - Jika nilai sig  $>$  0,05 maka variabel bebas (X) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y).

**d. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Menurut Ghozali (2016), uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil menunjukkan bahwa kemampuan variabel variabel dependen amat terbatas. Klasifikasi koefisien korelasi tanpa memperhatikan arah adalah sebagai berikut.

0	Tidak ada korelasi
0-0,49	Korelasi lemah
0,50	Korelasi moderat
0,51-0,99	Korelasi kuat
1,00	Korelasi sempurna

Sumber: Data primer yang diolah (2020)