

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Sesuai dengan tujuan penelitian untuk mengetahui dan menganalisis sejauhmana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada maskapai Wings Air. Penelitian dilakukan dengan pendekatan deskriptif kuantitatif dan jenis penelitiannya studi kasus didukung dengan survei. Sifat penelitian ini adalah penelitian penjelasan (Explanatoring Research) yaitu penelitian yang bertujuan untuk memaparkan dan menjelaskan sifat suatu keadaan yang sedang berlangsung pada saat penelitian dilakukan dan memeriksa sebab-sebab dari gejala tersebut

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Sugiyono (2017), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek dan yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan atau penumpang maskapai Wings Air di Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin Sumbawa. Menurut Data Manifest Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin Sumbawa (2019) jumlah penumpang maskapai Wings Air di Bandar Udara

Sultan Muhammad Kaharuddin Sumbawa pada tahun 2018 adalah 24.891 penumpang berdasarkan tabel penumpang sebagai berikut :

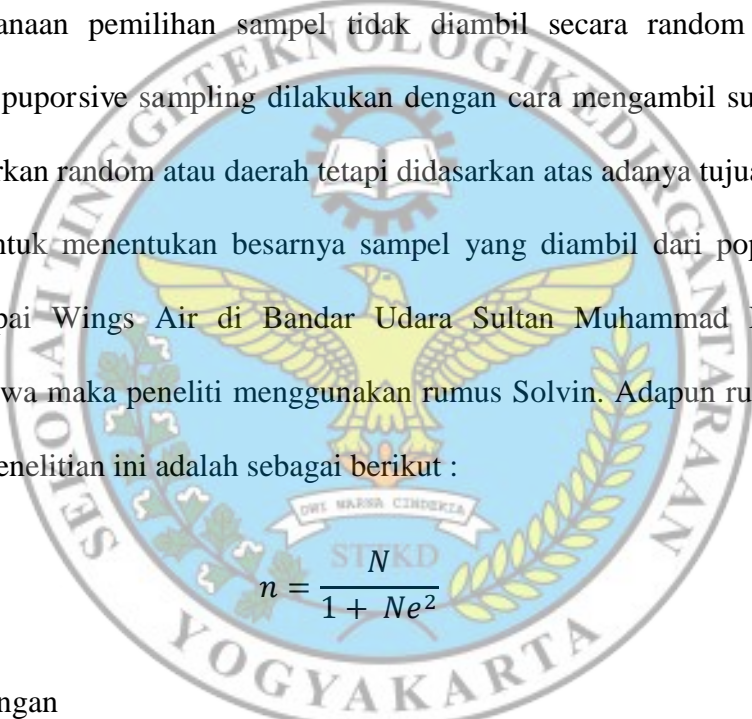
Tabel 3.1 Daftar Jumlah Penumpang Maskapai Wings Air Pada Tahun 2018 di Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin Sumbawa

Bulan	Jumlah
Januari	2.093
Februari	2.019
Maret	2.069
April	2.077
Mei	2.067
Juni	2.078
Juli	2.098
Agustus	2.056
September	2.085
Oktober	2.079
November	2.074
Desember	2.096
Total 24.891	

2. Sampel

Sugiyono (2018) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel menggunakan nonprobability sampling dengan teknik Purposive sampling. Bentuk sampel nonprobabilitas adalah yang diperoleh lewat pengambilan sampel cara kouta (sampling) yang tujuannya adalah mengambil sampel sebanyak jumlah tertentu yang dianggap dapat merefleksikan ciri populasi. Pelaksanaan pemilihan sampel tidak diambil secara random sedangkan teknik purposive sampling dilakukan dengan cara mengambil subjek bukan didasarkan random atau daerah tetapi didasarkan atas adanya tujuan tertentu.

Untuk menentukan besarnya sampel yang diambil dari populasi pada maskapai Wings Air di Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin Sumbawa maka peneliti menggunakan rumus Solvin. Adapun rumus Solvin pada penelitian ini adalah sebagai berikut :


$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan

n : Sampel

N : Populasi

e : Taraf kesalahan atau nilai kritis sebesar 10%

Substitusi Rumus Solvin :

Diketahui :

n : Sampel

N : 24.891

e : Taraf kesalahan atau nilai kritis sebesar 10% (0,1%)

$$n = \frac{24,891}{1 + (24,891 \times 0,1)^2}$$

$$n = \frac{24,891}{1 + (24,891 \times 0,01)}$$

$$n = \frac{24,891}{1 + (248,91)}$$

$$n = \frac{24,891}{249,91}$$

$$n = 99,59 \text{ (dibulatkan menjadi 100)}$$

Berdasarkan substitusi rumus Solvin yang ada, dapat diketahui bahwa sampel penelitian ini sebanyak 100 orang. Penyebaran kuesioner pada penumpang atau pelanggan maskapai Wings Air di Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin Sumbawa adalah sebanyak 100 penumpang.

C. Instrumen Penelitian

Tabel 3.2 Indikator Penelitian

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Pengukuran
Tangibles (X1)	Aspek-aspek nyata yang dapat dilihat secara fisik	<ul style="list-style-type: none"> - Kebersihan pesawat - Fasilitas - Kerapian pegawai 	Skala Likert
Reliability (X2)	Kemampuan untuk menunjukkan atau melaksanakan service yang dijanjikan secara tepat dan dapat dipercaya. Pelayanan harus tepat waktu dalam spesifikasi yang sama (tidak berubah) tanpa kesalahan kapan saja pelayanan diberikan.	<ul style="list-style-type: none"> - Ketepatan waktu - Kesesuaian pelaksanaan - Kepedulian - kesungguhan 	Skala Likert
Responsiveness (X3)	Kerelaan untuk membantu pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> - Kemampuan menyelesaikan 	Skala Likert

	dan memberikan service yang tepat.	<p>masalah</p> <ul style="list-style-type: none"> - Menyelesaikan keluhan - Responsive terhadap permintaan pelanggan - Tindakan yang cepat 	
Assurance (X4)	<p>Pengetahuan, kesopanan dan kemampuan karyawan untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan kepada pelanggan sehingga pelanggan merasa aman atau terjamin.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Rasa aman - Kenyamanan - Kesopanan - Jaminan asuransi 	<p>Skala Likert</p>
Empathy (X5)	<p>Perhatian atau pemahaman secara pribadi kepada</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Perhatian secara individual - Pelayanan yang 	<p>Skala Likert</p>

	pelanggan	ramah dan sopan - Memberikan kesan yang baik - Memberikan layanan yang baik	
Kepuasan Pelanggan (Y)	Penilaian yang diberikan oleh pelanggan berdasarkan tingkat kepentingan	- Kualitas pelayanan - Proses Check in - Pengambilan bagasi - Fasilitas bandara	Skala Likert

Dalam penelitian ini variabel kualitas pelayanan yang dirasakan konsumen akan diwakili oleh pertanyaan dengan alternatif jawaban: 1) sangat tidak baik, 2) tidak baik, 3) baik, 4) sangat baik, 5) sangat baik sekali. Demikian juga tentang variabel kepuasan konsumen yang dirasakan konsumen akan diwakili oleh pertanyaan dengan alternatif jawaban: 1) sangat tidak puas, 2) tidak puas, 3) puas, 4) sangat puas, 5) sangat puas sekali.

D. Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara :

1. Teknik Kuesioner

Menurut Sugiyono (2017) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Daftar pertanyaan tersebut atau pertanyaan tersebut di buat guna mengetahui kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan maskapai Wings Air di Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin Sumbawa.

2. Langkah-Langkah Pengumpulan Data

- a. Menentukan masalah sebagai indikasi dari penelitian
- b. Menetapkan judul penelitian
- c. Menetapkan rumusan masalah
- d. Menetapkan hipotesis berdasarkan keadaan yang terjadi dan dukungan teori
- e. Menetapkan konsep variabel sekaligus pengukuran variabel penelitian yang digunakan
- f. Menetapkan sumber data, teknik penentuan sampel dan teknik pengumpulan data
- g. Menyebarkan kuesioner untuk mengumpulkan data sesuai dengan permasalahan yang diteliti
- h. Melakukan analisis data dan membuat laporan hasil penelitian
- i. Membuat kesimpulan dan hasil penelitian.

3. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama 1 bulan, mulai tanggal 1 Agustus – 31 Agustus 2020.

4. Tempat Penelitian

Tempat penelitian adalah objek yang diajukan ke pusat penelitian untuk mendapatkan data yang lengkap pada maskapai Wings Air di Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin Sumbawa. Lokasi tersebut dipilih karena memiliki aspek pendukung sehingga penelitian dapat berjalan dengan baik.

E. Teknik Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Statistika deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi (Sugiyono 2015).

2. Uji instrumen

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan pada setiap butir pertanyaan. Hasilnya jika dibandingkan dengan R_{tabel} dengan $df = n - k$ dengan $\alpha = 5\%$.

(Ary Subiyantoro 2016:17)

Jika $R_{hitung} < R_{tabel} =$ tidak valid

Jika $R_{hitung} > R_{tabel} =$ valid

Pengukuran validitas instrumen diperoleh dari hasil uji coba instrumen terhadap 30 responden. Hasil perhitungan validitas dari variabel Bukti Fisik (X1), Kehandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4), Empati (X5) dan Kepuasan Pelanggan (Y) adalah sebagai berikut :

Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Bukti Fisik (X1)

Variabel	Pertanyaan	R. Tabel	R. Hitung	Keterangan
Bukti Fisik (X1)	X1.1	0,374	0,840	VALID
	X1.2	0,374	0,867	VALID
	X1.3	0,374	0,821	VALID

Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kehandalan (X2)

Variabel	Pertanyaan	R. Tabel	R. Hitung	Keterangan
Kehandalan (X2)	X2.1	0,374	0,812	VALID
	X2.2	0,374	0,746	VALID
	X2.3	0,374	0,869	VALID
	X2.4	0,374	0,794	VALID

Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel Daya Tanggap (X3)

Variabel	Pertanyaan	R. Tabel	R. Hitung	Keterangan
Daya Tanggap (X3)	X3.1	0,374	0,892	VALID
	X3.2	0,374	0,839	VALID
	X3.3	0,374	0,835	VALID
	X3.4	0,374	0,758	VALID

Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Variabel Jaminan (X4)

Variabel	Pertanyaan	R. Tabel	R. Hitung	Keterangan
Jaminan (X4)	X4.1	0,374	0,803	VALID
	X4.2	0,374	0,747	VALID
	X4.3	0,374	0,884	VALID
	X4.4	0,374	0,850	VALID

Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Variabel Empati (X5)

Variabel	Pertanyaan	R. Tabel	R. Hitung	Keterangan
Empati (X5)	X5.1	0,374	0,806	VALID
	X5.2	0,374	0,912	VALID
	X5.3	0,374	0,932	VALID
	X5.4	0,374	0,832	VALID

Tabel 3.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Variabel	Pertanyaan	R. tabel	R. Hitung	Keterangan
Kepuasan Pelanggan (Y)	Y1	0,374	0,536	VALID
	Y2	0,374	0,905	VALID
	Y3	0,374	0,839	VALID
	Y4	0,374	0,905	VALID

Kesimpulan :

Jadi dari sampel data diatas dengan jumlah 30 responden dan 23 pertanyaan, berdasarkan hasil perhitungan tersebut menunjukkan $r_{tabel} < r_{hitung}$ dengan taraf signifikan 5% adalah 0,374 berjumlah 23 sampel valid dan $r_{tabel} > r_{hitung}$ dengan taraf signifikan 5%.

Cara mendapatkan R_{tabel} sebagai berikut :

$$R_{tabel} = N-2$$

$$30-2 = 28$$

$$R_{tabel} 28,5\% = 0,374$$

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan terhadap item pertanyaan yang dinyatakan valid. Standar yang digunakan dalam menentukan reliabel dan tidaknya suatu kuesioner penelitian umumnya adalah perbandingan antara nilai R_{hitung} dengan R_{tabel} pada taraf kepercayaan 95% atau tingkat signifikan 5%.

Pengujian reliabel dengan metode Alpha Cronbach ini, maka nilai R_{hitung} diwakili oleh nilai alpha. Apabila alpha hitung lebih besar dari pada R_{tabel} dan alpha hitung bernilai positif, maka suatu kuesioner dapat disebut reliabel.

Tujuan utama pengujian reliabilitas adalah untuk mengetahui konsistensi atau keteraturan hasil pengukuran suatu instrument apabila instrument tersebut digunakan lagi sebagai alat ukur suatu objek atau responden.

Bila koefisien reliabilitas telah dihitung, maka untuk menentukan keamatan hubungan bisa digunakan kriteria yaitu :

- 1) < 0.20 = hubungan yang sangat kecil dan bisa diabaikan
- 2) $0.20 - < 0.40$ = hubungan yang kecil (tidak erat)
- 3) $0.40 - < 0.70$ = hubungan yang cukup erat
- 4) $0.70 - < 0.90$ = hubungan yang erat (reliabel)
- 5) $0.90 - < 1.00$ = hubungan yang sangat erat (sangat reliabel)
- 6) 1.00 = hubungan yang sempurna

Pengukuran reabilitas diperoleh dari hasil uji coba instrument terhadap 30 reponden. Hasil perhitungan reabilitas dari variable Bukti Fisik (X1), Keandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4), Empati (X5) dan Kepuasan Pelanggan (Y) adalah sebagai berikut :

- 1) Uji Reliabilitas Bukti Fisik (X1)

Tabel 3.9 Hasil Uji Reliabilitas Bukti Fisik (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.822	3

2) Uji Reliabilitas Kehandalan (X2)

Tabel 3.10 Hasil Uji Reliabilitas Kehandalan (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.813	4

3) Uji Reliabilitas Daya Tanggap (X3)

Tabel 3.11 Hasil Uji Reliabilitas Daya Tanggap (X3)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.850	4

4) Uji Reliabilitas Jaminan (X4)

Tabel 3.12 Hasil Uji Reliabilitas Jaminan (X4)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.838	4

5) Uji Reliabilitas Empati (X5)

Tabel 3.13 Hasil Uji Reliabilitas Empati (X5)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.893	4

6) Kepuasan Pelanggan (Y)

Tabel 3.14 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.824	4

Berdasarkan tabel di atas, maka dilihat nilai *Cronbach's* Alpha sebesar 0,822 (X1), 0,813 (X2), 0,850 (X3), 0,838 (X4), 0,893 (X5) dan 0,824 (Y) . Artinya nilai tersebut berada pada skala $> 0,80$ berarti masuk ke dalam reliabilitas sempurna, maka berdasarkan hasil uji reliabilitas tersebut dapat disimpulkan bahwa semua butir

pertanyaan untuk mendapatkan nilai masing-masing variabel X1, X2, X3, X4, X5 dan Y dinyatakan reliabel.

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda biasaya dipakai utuk membuktikan kebenaran dari hipotesis penelitian. Analisis regresi linier berganda dilakukan untuk membuat model matematika yang dapat menunjukkan hubungan antar variable bebas dengan variable terikat (Rahmini 2016). Secara sistematis yang dinyatakan dalam bentuk statistic sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Persamaan Regresi Linier Berganda

Keterangan :

Y = variable kepuasan pelanggan

a = angka konstan (konstanta regresi berganda)

b1-5 = angka koefisien variable (koefisien regresi)

X₁ = variabel Bukti Fisik (tangibles)

X₂ = variabel Keandalan (reliability)

X₃ = variabel Daya Tanggap (responsiveness)

X_4 = variabel Jaminan (assurance)

X_5 = variabel Empati (empathy)

e = standar error

4. Uji Hipotesis

a. Uji t (uji parsial)

Digunakan untuk menguji keberartian regresi secara individu atau sendiri-sendiri variabel independent terhadap variabel dependen. Adapun menurut (Imam Ghozali 2011) langkah-langkah pengujian T adalah sebagai berikut :

1) Menentukan H_0 dan H_A

$H_0 : \beta_1 = 0$ (variabel independen secara individu tidak berpengaruh terhadap variabel dependen)

$H_0 : \beta_1 > 0$ (variabel independen secara individu berpengaruh terhadap variabel dependen)

2) Menggunakan uji satu sisi kanan dengan tingkat kehandalan 95%

($\alpha = 5\%$) dengan $df = n - k$, maka didapat nilai T_{tabel} .

3) Kriteria pengujian

a) T_{hitung} dan T_{tabel}

H_0 diterima apabila $T_{hitung} < T_{tabel}$ berarti tidak ada pengaruh

H_0 ditolak apabila $T_{hitung} > T_{tabel}$ berarti ada pengaruh

b) Probabilitas signifikan

H0 diterima apabila probabilitas Sig > 0.05 (5%) maka tidak ada pengaruh

H0 ditolak apabila probabilitas Sig < 0.05 (5%) maka ada pengaruh

b. Uji f (uji simultan)

Digunakan untuk menguji keberartian regresi secara Bersamaan variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen. Adapun langkah pengujian uji f menurut (Imam Ghozali 2011) adalah sebagai berikut :

1) Menentukan H0 dan HA

H0 : $\beta_{1,2} = 0$ yang berarti tidak ada pengaruh dari seluruh variabel independen terhadap variabel dependen.

HA : $\beta_{1,2} > 0$ yang berarti tidak ada pengaruh dari seluruh variabel independen terhadap variabel dependen.

2) Menentukan kriteria uji f maka dapat diperiksa tabel F0,05 : df, digunakan tingkat kehandalan 95%. Kemudian dilanjutkan menentukan perhitungan Fhitung

3) Kriteria pengujian

a) Fhitung dan Ftabel

H0 diterima bila Fhitung < Ftabel berarti tidak ada pengaruh

H0 ditolak bila Fhitung > Ftabel berarti ada pengaruh

b) Probabilitas signifikan

H0 diterima apabila $\text{Sig} > 0.05$ (5%) berarti tidak ada pengaruh

H0 ditolak apabila $\text{Sig} < 0.05$ (5%) berarti ada pengaruh

5. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi (R^2) adalah $0 < R^2 < 1$ dimana R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel independent dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Sedangkan nilai yang mendekati satu berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Kelemahan mendasar penggunaan koefisien determinasi adalah bisa terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan kedalam model. Setiap tambahan satu variabel independen, maka R^2 pasti meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Oleh karena itu digunakan nilai Adjust R^2 pada saat mengevaluasi model regresi yang terbaik karena Adjust R^2 dapat naik turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model. (Imam Ghozali 2011)