

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini berdasarkan pendekatannya merupakan penelitian kuantitatif. Utama (2016) menjelaskan bahwa penelitian kuantitatif berkaitan erat dengan teknik-teknik survei sosial termasuk wawancara terstruktur dan kuesioner yang tersusun, eksperimen, observasi, terstruktur, analisis isi, analisis statistik formal. Sedangkan menurut Sugiyono (2017) menjelaskan bahwa 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 random, analisis data bersifat statistik, dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Pendekatan yang dilakukan pada penelitian ini adalah statistik inferensial dengan menggunakan analisis korelasi. Statistik inferensial dalam penelitian ini merupakan penarikan kesimpulan dan pembuatan keputusan berdasarkan analisis data statistik yang dilakukan. Pendekatan kuantitatif dilakukan scoring/penilaian atas respon yang telah diperoleh dari

responden. Terdapat variabel bebas (independent) yaitu kualitas layanan (X), sedangkan variabel terikat (dependent) yaitu loyalitas penumpang (Y).

B. Populasi dan Sampel

Populasi dan Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah :

1. Populasi

Sugiyono (2017) menjelaskan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti guna dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya untuk dijadikan sebagai sumber data dalam suatu penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah Pelanggan Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Lombok.

Tabel 3.1 Jumlah Angkutan Penumpang GIA pada LIA

Transportation operational every month of the GIA	Passenger Carried	On Time Performance (%)
May	20.008	83,84 %
June	21.068	86,57 %
July	20.674	85,91 %

Sumber : GIA Branch LIA (2020)

Berdasarkan data jumlah penumpang di 3 bulan terakhir, maka peneliti menentukan jumlah populasi penelitian sebesar 20.674.

2. Sampel

Sutama (2017) menjelaskan bahwa sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian pelanggan yang menggunakan maskapai

Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Lombok. Pengambilan sampel penelitian ini berdasarkan pada pendekatan rumus Slovin yaitu sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Perkiraan tingkat kesalahan 0,10 atau 10 %

Maka:

$$n = \frac{20.674}{1 + 20.674 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{20.674}{1 + 20.674 (0,01)}$$

$$n = \frac{200}{1 + 206,74}$$

$$n = \frac{20.674}{207,74} = 99,51$$

Dari perhitungan tersebut didapatkan nilai 99,51 (dibulatkan 100) maka peneliti mengambil sampel sebanyak 100 penumpang.

C. Teknik Pengumpulan Data

Data adalah unit informasi yang direkam media yang dapat dibedakan dengan data lain, dapat dianalisis dan relevan dengan program tertentu. Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk

memperoleh data yang diperlukan. Untuk mengumpulkan data penelitian, penulis menggunakan metode sebagai berikut :

Metode Angket (Kuesioner)

Metode angket atau kuesioner adalah suatu daftar yang berisikan rangkaian pertanyaan mengenai sesuatu masalah atau bidang yang akan diteliti. Untuk memperoleh data, angket disebarakan kepada responden terutama pada penelitian survey.

Dalam hal ini penulis membuat pertanyaan-pertanyaan tertulis kemudian dijawab oleh responden/sampling. Bentuk angketnya adalah angket tertutup karena menggunakan teknik pilihan ganda atau sudah ada pilihan jawaban, sehingga responden tinggal memilih jawaban yang dikehendaki. Pengukurannya menggunakan skala likert, yang dimana masing-masing jawaban diberikan skor sebagai berikut :

Tabel 3.2 Skala Likert

Skor	Pilihan Jawaban
5	Sangat Setuju (SS)
4	Setuju (S)
3	Netral (N)
2	Tidak Setuju (TS)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)

D. Definisi Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2016) yang dimaksud variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya.

Operasional adalah sebuah usaha untuk membuat sebuah konsep menjadi dapat diukur secara matematis, dengan melihat aspek, dimensi perilaku yang ditunjukkan oleh konsep. Kemudian aspek tersebut diterjemahkan dalam elemen yang dapat diukur dan diamati sehingga menghasilkan suatu indeks pengukuran konsep.

Tabel 3.3 Indikator Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Sumber	Skala
Kualitas Layanan (X)	<ul style="list-style-type: none">Berwujud (Tangibles)Keandalan (Reliability)Daya tanggap (Responsiveness)Jaminan (Assurance)Empati (Empathy)	Lipuyoadi, (2014)	Skala Likert
Loyalitas penumpang (Y)	<ul style="list-style-type: none">Melakukan pembelian ulang secara teraturMelakukan pembelian diluar lini produk/jasaMerekomendasikan produkMenunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing	Jill Griffin dalam Hurriyati, (2010)	Skala Likert

Sumber : Olahan Peneliti (2020)

E. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan salah satu kegiatan penelitian berupa proses penyusunan dan pengolahan data guna menafsirkan data yang telah

diperoleh. Sugiyono (2016), berpendapat bahwa analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasikan data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data dari setiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan suatu pengujian yang ditujukan untuk menyederhanakan item-item yang digunakan dalam mengukur variable penelitian. Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe *construc validity* yang berhubungan dengan apakah suatu instrumen mengukur apa yang seharusnya. Menurut Sugiyono (2016) ada beberapa syarat yang harus dipenuhi untuk memenuhi kriteria valid di antaranya sebagai berikut :

- a. Jika $r \geq 0,30$ maka item-item pernyataan dari kuesioner adalah valid.
- b. Jika $r \leq 0,30$ maka item-item pernyataan dari kuesioner dianggap tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama akan menghasilkan data yang sama

(Sugiyono, 2016). Uji reliabilitas data penelitian ini menggunakan metode (rumusan) koefisien Alpha Cronbach's. Koefisien alpha Cronbach's merupakan koefisien reliabilitas yang paling sering digunakan karena koefisien ini menggambarkan variansi dari item-item baik untuk format benar/salah atau bukan seperti format skala likert.

Adapun dasar pengambilan keputusan uji reliabilitas adalah sebagai berikut :

- a. Jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 maka kuesioner atau angket dinyatakan reliabel atau konsisten.
- b. Jika nilai *Cronbach's Alpha* < 0,60 maka kuesioner atau angket dinyatakan tidak reliabel atau tidak konsisten.

3. Analisis Regresi Sederhana

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi sederhana dan didukung dengan analisis deskriptif. Menurut Sugiyono (2016): "Regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen". Persamaan Umum regresi linier sederhana adalah:

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan:

Y :variable / nilai yang diramalkan

a : bilangan konstanta

b: koefisien regresi kompetensi

x : kompetensi

e :nilai residu

4. Uji T

Uji T adalah salah satu test statistik yang dipergunakan untuk menguji kebenaran atau kepalsuan hipotesis nihil yang menyatakan bahwa di antara dua buah mean sampel yang diambil secara random dari populasi yang sama, tidak terdapat perbedaan yang signifikan (Sudjono,2010). Uji T melakukan pengujian terhadap koefisien regresi secara parsial, pengujian ini dilakukan untuk mengetahui signifikansi peran secara parsial antara variable independen terhadap variabel dependen dengan mengasumsikan bahwa variabel independen lain dianggap konstan atau untuk mengetahui ada pengaruh atau tidak terhadap variable independent terhadap variable dependen secara individu. Menurut Sugiyono (2015), menggunakan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan:

t = Distribusi t

r = Koefisien korelasi parsial

r^2 = Koefisien determinasi

n = Jumlah data

(t-test) hasil perhitungan ini selanjutnya dibandingkan dengan t tabel dengan menggunakan tingkat kesalahan 0,05. Kriteria yang digunakan adalah sebagai berikut:

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

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

Uji Hipotesis (Uji-t) merupakan metode pengujian dalam statistik yang digunakan untuk menguji signifikansi besarnya pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Kegunaan dari Uji t ini adalah untuk menguji apakah variabel X (Kualitas Layanan) secara parsial berpengaruh terhadap variabel Y (Loyalitas penumpang). Kriteria untuk pengambilan keputusan yang digunakan:

- a. Jika $t_{hitung} < t$ (tabel), dan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel Kualitas Layanan terhadap variabel Loyalitas penumpang.

- b. Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$, dan nilai signifikansi kurang dari 0,05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel Kualitas Layanan terhadap variabel Loyalitas penumpang.

5. Analisis Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar variasi perubahan variabel dependen yang dipengaruhi oleh variabel independen. Koefisien determinasi pada penelitian ini akan menjawab seberapa besar pengaruh (kontribusi) yang diberikan oleh variabel X terhadap variabel Y.

Koefisien determinasi pada penelitian ini dilihat dari nilai R Square pada model summary yang ada pada output software aplikasi Statistical Product and Service Solutions (SPSS). Untuk menentukan nilai koefisien determinasi maka peneliti menggunakan persamaan yang dikemukakan oleh Muhidin (2010).

Adapun persamaan yang dimaksud adalah sebagai berikut :

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

Keterangan :

KD = Koefisien Determinasi

R = Koefisien Korelasi

100 % = Bilangan Tetap