

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Desain Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif adalah pengukuran data kuantitatif dan statistik objektif melalui perhitungan ilmiah berasal dari sampel orang-orang atau penduduk yang diminta menjawab atas sejumlah pertanyaan tentang survey untuk menentukan frekuensi dan presentase tanggapan mereka (Cresweel, 2010).

Peneliti yang menggunakan pendekatan kuantitatif akan menguji suatu teori dengan cara merinci suatu hipotesis yang spesifik, lalu mengumpulkan data untuk mendukung atau membantah hipotesis-hipotesis tersebut. Pendekatan yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan analisis kuantitatif berdasarkan informasi statistika. Pendekatan penelitian yang dalam menjawab permasalahan penelitian memerlukan pengukuran yang cermat terhadap variable-variabel dari objek yang diteliti untuk menghasilkan kesimpulan yang dapat digeneralisasikan terlepas dari konteks waktu, tempat dan situasi. Dalam penelitian ini menggunakan kuesioner, yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan cara membuat daftar pertanyaan atau pernyataan tertulis untuk kemudian diberikan kepada responden dengan beberapa alternatif jawaban yang telah disediakan (Sugiyono, 2009).

Berdasarkan pemaparan di atas, dapat disimpulkan bahwa pendekatan kuantitatif merupakan suatu pendekatan di dalam penelitian untuk menguji hipotesis dengan menggunakan uji data statistik yang akurat. Berdasarkan latar

belakang dan rumusan masalah yang telah disebutkan, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Penerbangan Maskapai Citilink di Yogyakarta International Airport Kulon Progo”.

## **B. Populasi dan Sampel**

### **1. Populasi Penelitian**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2010). Populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek atau subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek itu.

Berdasarkan uraian di atas dapat dijelaskan bahwa populasi merupakan keseluruhan subyek atau obyek yang menjadi fokus dalam penelitian dengan memerhatikan beberapa karakteristik yang sesuai dengan penelitian yang sedang dilakukan. Populasi yang dijadikan objek penelitian ini adalah seluruh pengguna jasa penerbangan maskapai Citilink di Yogyakarta International Airport Kulon Progo yang berjumlah kurang lebih 15.000 orang yang diketahui saat kondisi covid-19.

## 2. Sampel Penelitian

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Apabila peneliti melakukan penelitian terhadap populasi yang besar, sementara peneliti ingin meneliti tentang populasi tersebut dan peneliti memiliki keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel, sehingga generalisasi kepada populasi yang diteliti (Sugiyono, 2010). Maknanya sampel yang diambil dapat mewakili atau representatif bagi populasi tersebut.

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2010). Sedangkan penentuan pengambilan sample sebagai berikut (Arikunto, 2008).

1. Apabila kurang dari 100 lebih baik diambil semua hingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Jika jumlah subjeknya besar dapat diambil antara 10-15% atau 20-55% atau lebih tergantung sedikit banyaknya dari: Kemampuan peneliti dilihat dari waktu, tenaga dan dana.
2. Sempit luasnya wilayah pengamatan dari setiap subyek, karena hal ini menyangkut banyak sedikitnya dana.
3. Besar kecilnya resiko yang ditanggung oleh peneliti untuk peneliti yang risikonya besar, tentu saja jika sampelnya besar hasilnya akan lebih baik.
4. Penelitian ini menggunakan rumus slovin sebagai alat ukur untuk menentukan jumlah sampel dalam penelitiannya. Jumlah populasi yang diketahui saat kondisi covid-19 sebanyak 15.000 penumpang setiap

bulannya. Maka untuk mengetahui jumlah sampel dalam penelitian ini, peneliti menggunakan rumus slovin sebagai berikut :

Keterangan

n= ukuran sampel

N= ukuran populasi

E= persentase batas toleransi kesalahan (10%)

Diketahui

$$N = 15.000 \quad e = 0,1 (10\%)$$

$$\begin{aligned} n &= N / (1 + (N \times e^2)) \\ &= 15.000 / (1 + (15.000 \times 0,01)) \\ &= 15.000 / (1 + 150) \\ &= 99,337 \text{ (dibulatkan menjadi 100)} \end{aligned}$$

Maka dari hasil diatas dapat disimpulkan ukuran sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden.

## C. Teknik Pengumpulan Data

### 1. Cara Memperoleh Data

#### a. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan teknik pengumpulan data dari bahan pustaka (referensi) yang relevan dan berkaitan dengan masalah yang akan dibahas contohnya jurnal, web dan buku. Studi ini digunakan sebagai pembanding atau untuk mendukung informasi yang berkaitan dengan

masalah penelitian. Teknik ini digunakan untuk melengkapi data-data dalam rangka menganalisis masalah yang sedang diteliti, terutama menyangkut masalah kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pengguna jasa penerbangan maskapai Citilink di Yogyakarta International Airport Kulon Progo. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan masukan berupa konsep-konsep, prinsip, dan teori yang berhubungan dengan penelitian yang dilaksanakan.

b. Kuesioner

Kuesioner merupakan instrumen untuk pengumpulan data, di mana partisipan atau responden mengisi pertanyaan atau pernyataan yang diberikan oleh peneliti (Sugiyono, 2016). Dalam penelitian ini kuisioner digunakan untuk mengumpulkan data dari para responden yang telah ditentukan. Kuisioner dalam penelitian ini berisi 20 pertanyaan atau pernyataan yang menyangkut tentang indikator-indikator kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pengguna jasa penerbangan maskapai Citilink di Yogyakarta International Airport Kulon Progo. Pertanyaan atau pernyataan disusun dengan memperhatikan prinsip-prinsip penulisan angket seperti isi dan tujuan pertanyaan, bahasa yang digunakan, tipe dan bentuk pertanyaan, panjang pertanyaan, urutan pertanyaan, penampilan fisik angket dan sebagainya. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan angket yang disajikan dengan serangkaian alternatif dan responden cukup memberi tanda silang, melingkar ataupun

mencentang (sesuai permintaan) pada jawaban yang dianggapnya sesuai dengan keadaan dirinya.

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang di amati (Sugiyono, 2013). Secara spesifik semua fenomena ini di sebut dengan variabel penelitian. Instrumen penelitian juga merupakan alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah (Arikunto, 2010). Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Instrumen yang digunakan adalah dengan menggunakan metode kuesioner dimana instrumen penelitian dalam bentuk pertanyaan yang biasanya dimaksudkan untuk mendapatkan informasi berkaitan dengan pendapat, aspirasi, persepsi, keinginan, keyakinan, dan lain – lain secara tertulis.
2. Indikator – indikator untuk variabel tersebut dijabarkan oleh peneliti menjadi beberapa pernyataan. Data ini akan diubah menjadi bentuk kuantitatif dengan pendekatan analisis statistik.

Secara umum teknik dalam pemberian skor yang digunakan dalam kuesioner penelitian ini adalah teknik skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2013). Dalam menjawab skala likert ini, responden hanya memberi tanda misalnya checklist atau tanda silang pada jawaban yang dipilih sesuai

pernyataan. Kuesioner yang telah diisi responden perlu dilakukan penyekoran. berikut ini bobot penilaian pada skala likert.

**Tabel 3.1**  
**Bobot Penilaian**

Pernyataan	SkorPositif
Sangat Setuju/Sangat Puas	5
Setuju/Puas	4
Kurang Setuju/Kurang Puas	3
Tidak Setuju/Tidak Puas	2
Sangat Tidak Setuju/Sangat Tidak Puas	1

(Sumber :Sugiyono, 2016)

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan penting yang sudah berlalu. Dokumen ini berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental seseorang. Dokumen merupakan pelengkap dalam penelitian. Peneliti menggunakan metode dokumentasi dengan cara mengumpulkan arsip-arsip serta catatan perusahaan yang berkaitan dengan objek penelitian di Yogyakarta International Airport Kulon Progo.

## 2. Sumber Data

Sumber data merupakan faktor penting yang menjadi pertimbangan dalam penentuan metode pengumpulan data. Sumber data yang digunakan peneliti pada penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder:

### 1. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung (dari tangan pertama), data tersebut kemudian dikumpulkan dan diolah sendiri oleh peneliti. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data primer adalah seluruh data yang diperoleh dari angket yang disebarakan kepada responden yang menjadi partisipan dalam penelitian ini yaitu seluruh pelanggan pengguna jasa penerbangan maskapai Citilink di Yogyakarta International Airport Kulon Progo.

Pertanyaan yang ada pada kuesioner dibuat berdasarkan indikator-indikator pada variabel X dan Y sebagai berikut:

- a. Butir 1 pada pertanyaan kuesioner berhubungan dengan indikator variabel X yaitu Tangible (Berwujud).
- b. Butir 2 pada pertanyaan kuesioner berhubungan dengan indikator variabel X yaitu Assurance (Jaminan).
- c. Butir 3 pada pertanyaan kuesioner berhubungan dengan indikator variabel X yaitu Responsive (Cepat tanggap).
- d. Butir 4 pada pertanyaan kuesioner berhubungan dengan indikator variabel X yaitu Reliability (Keandalan).

- e. Butir 5 pada pertanyaan kuesioner berhubungan dengan indikator variabel X yaitu Reliability (Keandalan).
- f. Butir 6 pada pertanyaan kuesioner berhubungan dengan indikator variabel X yaitu Assurance (Jaminan).
- g. Butir 7 pada pertanyaan kuesioner berhubungan dengan indikator variabel X yaitu Tangible (Berwujud).
- h. Butir 8 pada pertanyaan kuesioner berhubungan dengan indikator variabel X yaitu Tangible (Berwujud).
- i. Butir 9 pada pertanyaan kuesioner berhubungan dengan indikator variabel X yaitu Reliability (Keandalan).
- j. Butir 10 pada pertanyaan kuesioner berhubungan dengan indikator variabel X yaitu Tangible (Berwujud).
- k. Butir 11 pada pertanyaan kuesioner berhubungan dengan indikator variabel Y yaitu Repeat Purchasing
- l. Butir 12 pada pertanyaan kuesioner berhubungan dengan indikator variabel Y yaitu Word Of Mounth
- m. Butir 13 pada pertanyaan kuesioner berhubungan dengan indikator variabel Y yaitu Repeat Purchasing
- n. Butir 14 pada pertanyaan kuesioner berhubungan dengan indikator variabel Y yaitu Repeat Purchasing
- o. Butir 15 pada pertanyaan kuesioner berhubungan dengan indikator variabel Y yaitu Reject Another

- p. Butir 16 pada pertanyaan kuesioner berhubungan dengan indikator variabel Y yaitu Reject Another
- q. Butir 17 pada pertanyaan kuesioner berhubungan dengan indikator variabel Y yaitu Repeat Purchasing
- r. Butir 18 pada pertanyaan kuesioner berhubungan dengan indikator variabel Y yaitu Repeat Purchasing
- s. Butir 19 pada pertanyaan kuesioner berhubungan dengan indikator variabel Y yaitu Repeat Purchasing
- t. Butir 20 pada pertanyaan kuesioner berhubungan dengan indikator variabel Y yaitu Repeat Purchasing.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber yang sudah 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.

## DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL DAN INDIKATOR PENELITIAN

Tabel 3.2 Definisi Operasional

NO	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skor	Skala
1.	Kualitas Pelayanan	Suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan public tersebut (Wayan, 2012).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tangible (berwujud)</li> <li>2. Emphaty (empati)</li> <li>3. Responsivenes (cepat tanggap)</li> <li>4. Reliability (keandalan)</li> <li>5. Assurance (jaminan)</li> </ol>	STS=1 TS=2 KS=3 S=4 SS=5	Likert/Ordinal
2.	Loyalitas Pelanggan	Komitmen yang kuat dari pelanggan untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk atau jasa yang disukai secara konsisten di masa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menimbulkan perilaku untuk berpindah (Kotler dan Keller, 2019).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Word of mounth (merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada orang terdekatnya agar menggunakan produk atau jasa yang sama)</li> <li>2. Reject another (menolak menggunakan produk atau</li> </ol>	STS=1 TS=2 KS=3 S=4 SS=5	Likert/Ordinal

			<p>jasa lain walaupun banyak faktor yang ditawarkan)</p> <p>3. Repeatpurchasing (melakukan pembelian ulang dalam jangka waktu yang tidak lama).</p>		
--	--	--	---	--	--

### 3. Langkah-langkah penelitian

Langkah-langkah yang digunakan dalam melakukan penelitian dan mengumpulkan data yaitu :

1. Menyiapkan instrumen penelitian yang berbentuk kuesioner atau angket dengan pertanyaan yang jelas, dan singkat disertai jawaban berbentuk pilihan yang akan dibagikan kepada responden.
2. Memberikan lembar kuesioner kepada 100 responden untuk mengisi kuesioner agar dapat mengetahui seberapa besar kualitas pelayanan yang diberikan oleh maskapai Citilink terhadap loyalitas pelanggan.
3. Mengumpulkan data dan menganalisisnya dengan metode statistik.
4. Membuat laporan penelitian.
5. Menyampaikan laporan penelitian dalam seminar, uji tesis, disertai, atau melakukan publikasi ilmiah dalam bentuk lain.

#### **4. Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada tanggal 01 September - 30 September 2020. Yang dilaksanakan di Yogyakarta International Airport Kulon Progo. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner yang berisi 20 butir pertanyaan kepada 100 responden maskapai citilink yang sudah ditentukan.

#### **D. Teknik Analisis Data**

##### **1. Uji Instrumen**

Instrumen penelitian diuji melalui uji validitas dan reliabilitas merupakan syarat yang harus dilakukan dalam penelitian kuantitatif yang bersumber dari data primer menggunakan alat ukur kuesioner (Sugiyono, 2017).

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

Uji validitas dilakukan untuk mengukur sejauh mana tingkat validitas suatu kuesioner. Suatu alat ukur yang validitasnya tinggi akan mempunyai tingkat kesalahan kecil, sehingga data yang terkumpul merupakan data yang memadai. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan kuesioner untuk menganalisis item dengan menguji karakteristik masing-masing item. Teknik penyusunan yang akan digunakan adalah penyusunan skala sikap pada validitas konstruk. Validitas konstruk (construk validity) dilihat dari bagaimana alat ukur yang dikembangkan mampu mengemukakan seluruh aspek yang membangun kerangka dari konsep-konsep yang diteliti. Uji validitas dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor tiap butir item dengan skor total (Arikunto, 2010). Penentuan valid atau

tidaknya suatu item pertanyaan dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai  $r_{tabel}$ . Keputusan uji validitas ditentukan dengan kriteria sebagai berikut :

1. Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka item pertanyaan dinyatakan valid.
2. Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka item pertanyaan dinyatakan tidak valid.

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

Pengujian terhadap tingkat reliabilitas atau keandalan sebuah instrumen, dimaksudkan untuk mengetahui apakah kuesioner dapat memberikan ukuran yang konstan atau tidak. Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Bila suatu alat ukur dipakai lebih dari satu kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relatif konsisten, maka alat ukur tersebut reliabel. Pengukuran reliabilitas kuesioner dilakukan dengan menggunakan koefisien reliabilitas Alpha dari Cronbach (Arikunto, 2010).

Koefisien reliabilitas Alpha yang dihasilkan kemudian dilihat nilainya dan dibandingkan dengan kriteria yang telah ditentukan.

Keputusan uji reliabilitas ditentukan dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jika  $r_{ac} > r_{tabel}$ , maka variabel tersebut dinyatakan reliabel.
2. Jika  $r_{ac} < r_{tabel}$ , maka variabel tersebut dinyatakan tidak reliabel.

## 2. Uji Hipotesis

### a. Uji t (uji parsial)

Uji t (t-test) melakukan pengujian terhadap koefisien regresi secara parsial, pengujian ini dilakukan untuk mengetahui signifikansi peran secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen dengan mengasumsikan bahwa variabel independen lain dianggap konstan. Hasil perhitungan selanjutnya dibandingkan dengan t tabel dengan menggunakan tingkat kesalahan 0,05. Kriteria yang digunakan adalah sebagai berikut:

1.  $H_0$  diterima jika nilai  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$  atau nilai  $sig > \alpha$
2.  $H_0$  ditolak jika nilai  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$  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.

### b. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah hubungan secara linear antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan.. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio.

1. Jika nilai  $\text{sig} < 0,05$  hipotesis diterima
2. Jika nilai  $\text{sig} > 0,05$  hipotesis ditolak

### 3. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) merupakan alat untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol atau satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas, dan sebaliknya jika nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel dependen (Ghozali, 2012).

