BAB III

METODE PENELITIAN

Pengertian metodelogi penelitian menurut Hidayat dan Sedamaryanti (2002) adalah pembahasan mengenai konsep teoritik sebagai metode, kelebihan dan kekurangan, yang dalam karya ilmiah dilanjutkan dengan pemilihan metode yang digunakan. Pengertian metdelogi adalah "Pengkajian terhadap langkah-langkah dalam menggunakan sebuah metode". Sedangkan pengertian metode penelitian adalah mengemukakan secara teknis tentang metode-metode yang digunakan dalam penelitiannya. Metodologi adalah metode ilmiah yaitu langkah-langkah yang sistematis untuk memperoleh ilmu, sedangkan metode adalah prosedur atau cara mengetahui sesuatu dengan langkah-langkah yang sistematis tersebut.

A. Desain Penelitian

Pendekatan yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode yang bersifat kuantitatif, menurut Sugiyono (2010) metode 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, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis dara bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Adapun pada penelitian ini dengan mengambil sample dari suatu populasi dan menggunakan

kuesioner sebagai alat mengumpulkan data pokok. Ruang lingkup penelitian ini pada maskapai Lion Air di Yogyakarta International Airport.

B. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Yogyakarta International Airport, sedangkan sampel diambil dari pengguna jasa maskapai Lion Air yang sedang berada di area bandara, yang akan melakukan kegiatan penerbangan di Yogyakarta International Airport.Penelitian ini dilaksanakan dengan waktu sesuai yang ditentukan.

C. Populasi dan Sample

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sugiyono (2010). Sedangkan menurut Arikunto (2010) populasi dalam suatu penelitian merupakan kumpulan individu atau objek yang merupakan sifat-sifat umum. Maka dari penjelasan para ahli tersebut, penulis menetapkan populasi dalam penelitian ini adalah pengguna jasa pada maskapai Lion Air di Yogyakarta International Airport.

2. Sampel

Aritmoko (2010) mengatakan bahwa sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Selanjutya menurut Sugiyono (2010) sampel

adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Dalam penelitian ini penulis mengambil sempel dengan menggunakan teknik sampel random sampling, merupakan sampel yang diambil secara acak, tanpa memperhatikan tingkatan yang ada dalam populasi.

Rumus sebagai berikut :

$n = N/Nd^2 + 1$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

d = Nilai presisi (ketelitian) sebesar 95 %

Berdasarkan rumus diatas, maka besarnya sampel dalam penelitian ini dihitung sebagai berikut :

n = 500/500 (0,05) + 1

n = 500/5 + 1

n = 500/5 + 1

n = 500/ 6

n = 83,33 dibulatkan menjadi 84

Jadi banyak sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 84 orang penumpang.

D. 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 salah satu prosedur yang sistematik dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara membagi kuesioner kepada penumpang Lion Air. Kuesioner berkaitan dengan kualitas produk dan kualitas pelayanan. Dalam hal ini penulis membuat pertanyaan dan kemudian dijawab oleh responden dengan memilih salah satu pilihan yang sudah tersedia. Biasanya disediakan lima pilihan skala dengan format sebagai berikut:

a. Sangat tidak baik (1)
b. Tidak baik (2)
c. Cukup baik(3)
d. Baik (4)
e. Sangat baik (5)

Kusioner merupakan satu teknik pengumpulan data dengan menggunakan beberapa daftar pertanyaan yang telah disusun dan kemudian disebarkan kepada responden untuk memperoleh data yang efesien. Kesioner yang digunakan adalah kusioner tertutup yaitu model pertanyaan yang telah disediakan jawabannya,

sehingga responden yang memilih alternative jawaban yang sesuai dengan pendapat dan pilihannya.

E. Definisi Operasional dan pengukuran Variabel

Sebelum penulis penelitian melangkah ketahap teknis analisis data makan penulis hasur melakukan definisi operasional variabel yang dimana variabel-variabel dalam penelitian ini meliputi tiga variabel independen (X), yaitu kualitas kualitas produk (X1), kualitas pelayanan (X2). Sebaliknya, variabel dependen (Y) hanya satu yaitu loyalitas pelanggan. Menurut Sutiyono (2015) variabel dibedakan menjadi :

1. Variabel Independen yang biasa disebut variabel bebas (stimulus, predicator; antecedent) merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebeb perubahannya variabel dependent.
2. Variabel Dependent merupakan yang menjadi yang di pengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel bebas.

Tabel 3.1 Definisi Operasional

Variabel	**Definisi Operasioanl**	**Indicator**	**Pengukuran**
Kualitas Produk	Keseluruhan ciri serta fifat barang dan jasa yang berpengaruh pada kemampuan memenuhi kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat. (Kotler:2012)	1. Kinerja. 2. ciri-ciri atau keistimewaan tambahan. 3. Kehandalan. 4. Sesuai dengan spesifikasi. 5. Atribut yang berharga pada produk.	Likert

Kualitas Pelayanan	Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengadilan atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. (Tjiptono:2008)	1. Fasilitas yang baik 2. Pelayanan yang cepat 3. Respon karyawan 4. Wawasan karyawan terhadap produk 5. Kemudahan komunikasi	Likert
Keputusan Pengguna Jasa	Memilih salah satu dari sekian banyak penyedia jasa atau alternative yang ada	1. Pertimbangan berdasarkan kualitas 2. Pertimbangan berdasarkan pelayanan	Likert

F. Teknis Analisis Data

1. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Menurut Ghozali (2011), uji validitas dilakukan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan dalam kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas pada penelitian ini dilakukan dengan membandingkan nilai r-hitung dengan nilai r-tabel dengan degree of freedom (df)= n-2 dengan taraf signifikan 0.05 (5%). Adapun Kriteria pengujian dengan taraf signifikansi 0,05 menggunakan uji dua sisi menurut Priyatno (2010):

1) Jika rhitung ≥ rtabel (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan memiliki kolerasi yang signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).
2) Jika rhitung ≤ rtabel (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan tidak tidak memiliki kolerasi yang signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

Berikut merupakan hasil uji validitas:

Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas

Varaibel	Q	r Hitung	r Tabel	Keterangan
	1	0.611	0304	VALID
	2	0.625	0.304	VALID
	3	0.614	0.304	VALID
	4	0.654	0.304	VALID
X1	5	0.672	0.304	VALID
	6	0.804	0.304	VALID
	7	0.716	0.304	VALID
	8	0.711	0.304	VALID
	9	0.810	0.304	VALID
	10	0.663	0.304	VALID
	11	0.520	0.304	VALID
X2	12	0.521	0.304	VALID
	13	0563	0.304	VALID
	14	0.825	0.304	VALID
	15	0.715	0.304	VALID
Y	16	0.764	0.304	VALID

Sumber: data primer yang diolah (2020)

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil penelitian tetap konsisten. Uji realibilitas data digunakan penyebaran kepada responden sudah dapat dipercaya. Suatu instrumen dikatakan

realible apabila jawaban seseorang (responden) terhadap pertanyaan atau pernyataan yang diajukan konsisten atau stabil. Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk menguji realibilitas kusioner dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus Alpha Cronbach.

Tabel 3.3 Uji Reliabilitas

Variabel	R alpha	R kritis	keterangan
X1	0.617	0,600	Reliabel
X2	0.804	0,600	Reliabel
Y	0.695	0,600	Reliabel

Sumber: data primer yang diolah (2020)

2.Pengujian Hipotesis

a. Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Sugiyono (2010) analisis regresi linier berganda digunakan oleh peneliti untuk meramalkan bagaimana naik turunnya keadaan variabel dependen, bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor predictor dinaik turunkan nilainya. Berikut merupakan persamaan regresi linier berganda menurut Sugiyono (2010), yaitu:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

Y: Variabel dependent

X: Variabel independent

b_1 b_2: Koefisien independent

α : Konstanta

e : Standard eror

b. Uji T

Uji T untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen (Ghozali:2011).

Untuk mengetahui apakah terdapat penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria sebagai berikut (Ghozali: 2011):

1) Jika t-hitung > t tabel, maka Ha diterima
2) Jika t-hitung < t tabel, maka Ha ditolak

Atau dengan membandingkan signifikansi dengan nilai α 5%:

1) Apabila signifikansi ≤0,05, maka Ha diterima
2) Apabila signifikansi >0,05, maka Ha ditolak.

c. Uji F

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan (Ghozali:2011). Kriteria yang digunakan untuk menentukan ada atau tidaknya pengaruh yang menurut Ghozali (2011) adalah:

1) Jika Fhitung > Ftabel, maka Ha diterima, artinya variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen secara simultan.

SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI KEDIRGANTARAAN STTKD YOGYAKARTA

2) Jika Fhitung < Ftabel, maka Ha ditolak, artinya variabel independen tidak memiliki pengaruh terhadap variabel dependen secara simultan.

Atau dengan membandingkan signifikansi dengan nilai α 5%:

1) Apabila signifikansi ≤ 0,05 maka Ha diterima
2) Apabila signifikansi > 0,05 maka Ha ditolak

d. Koefisien Determinasi (R2)

Menurut Ghozali (2011) koefisien determinasi (R2) untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model menerangkan variasi variabel independen. Nilai R2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas, sebaliknya nilai R2 yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2011). Nilai koefisien determinasi yang digunakan dalam penelitian ini adala nilai adjusted R2 karena variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini lebih dari dua variabel. Ghozali, 2011).