

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Sugiyono (2016) menyatakan metode kuantitatif merupakan 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 data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian ini digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Teknik pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Alasan peneliti menggunakan metode kuantitatif karena peneliti ingin mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra perusahaan, dengan menggunakan analisis statistik. Jenis penelitian menggunakan metode survei. Metode survei menurut Sugiyono (2016) merupakan penelitian yang dilakukan dengan menggunakan angket sebagai alat penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan hubungan antar variable.

B. Populasi dan Sampel

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian diambil kesimpulannya, Sugiyono (2016). Sedangkan sampel merupakan jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Populasi tersebut contohnya penduduk di wilayah tertentu, jumlah pegawai dan organisasi tertentu. Populasi dalam penelitian ini adalah para pengguna jasa Maskapai Batik Air.

Penelitian ini menggunakan sampel. Sampel adalah karakteristik yang hendak diselidiki dan bisa dianggap mewakili keseluruhan populasi. Penentuan jumlah sampel yang dikembangkan oleh Roscoe dalam Sugiyono (2015) adalah ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30-500. Peneliti mengambil sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Non Probability Sampling yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel Sugiyono (2016) dan Purposive Sampling yaitu teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan/kriteria tertentu. Kriteria responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a) Konsumen pengguna jasa penerbangan Batik Air.
- b) Minimal sudah menggunakan jasa Maskapai tersebut satu kali.
- c) Usia 17-60 tahun.
- d) Bisa membaca dan menulis.

C. Teknik Pengumpulan Data

1. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Kuisisioner

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya menurut Sugiyono (2016). Untuk menentukan skor/nilai dari pilihan jawaban tersebut penelitian ini menggunakan Skala Likert. Sugiyono (2016) mengemukakan bahwa Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Kriteria pemberian skor/nilai untuk setiap butir pertanyaan adalah sebagai berikut :

Sangat Setuju : SS dengan skor (4)

Setuju : S dengan skor (3)

Tidak Setuju : TS dengan skor (2)

Sangat Tidak Setuju : STS dengan skor (1)

b. Studi Pustaka

Menurut Sugiyono (2016) studi kepustakaan merupakan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti. Studi kepustakaan sangat penting dalam melakukan sebuah penelitian, dikarenakan penelitian tidak akan lepas dari literatur-literatur ilmiah, memperoleh data dari data

yang relevan terhadap permasalahan yang akan diteliti dengan melakukan studi pustaka lainnya seperti buku, peneliti terdahulu, jurnal dan artikel.

2. Langkah-Langkah Penelitian

1. Pembuatan kuisisioner sesuai dengan aturan/kaidah
2. Menguji Validitas dan Reabilitas instrumen
3. Menyebarkan kuisisioner kepada responden yang pernah menggunakan jasa Maskapai Batik Air.
4. Menguji Hipotesis.
5. Mengambil Kesimpulan.

3. Tempat Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Yogyakarta Internasional Airport (YIA), Jl. Wates No.KM 42, Kepek, Glagah, Kec.Temon, Kabupaten Kulon Progo, Daerah, Istimewa Yogyakarta 55652.

D. Teknik Analisis Data

1. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat bantu yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data penelitian. Dalam penelitian ini instrumen penelitian yang digunakan berupa angket atau kuisisioner. Uji coba instrumen yang digunakan adalah uji validitas dan uji reabilitas.

a. Uji Validitas

Hidayat (2012) mengatakan bahwa Uji Validitas merupakan uji ketepatan atau ketelitian suatu alat ukur dalam mengukur apa yang sedang ingin diukur. Uji validitas bertujuan untuk menilai apakah seperangkat alat ukur sudah tepat mengukur apa yang seharusnya diukur. Dalam pengujian alat ukur pengumpulan data penelitian misalnya terhadap kuisioner, validitas ada dua macam, yaitu validitas faktor dan validitas item. Validitas faktor diukur apabila item yang disusun menggunakan lebih dari sebuah faktor (antara faktor yang satu dengan faktor yang lain ada kesamaannya).

Untuk melakukan uji validitas ini menggunakan program SPSS. Teknik pengujian yang sering digunakan para peneliti untuk uji validitas adalah menggunakan korelasi Bivariate Pearson (Produk Momen Pearson). Analisis ini dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total. Skor total adalah penjumlahan dari keseluruhan item. Item-item pertanyaan yang berkorelasi signifikan dengan skor total menunjukkan item-item tersebut mampu memberikan dukungan dalam mengungkap apa yang ingin diungkap à Valid. Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid), (Muchlisin, 2017).

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan tingkat kepercayaan hasil suatu pengukuran. Pengukuran yang memiliki reliabilitas tinggi berarti alat ukur

yang digunakan mampu memberikan hasil ukur yang terpercaya (handal). Jadi dapat disimpulkan bahwa uji reliabilitas merupakan keakuratan/ketepatan dari suatu alat ukur dalam suatu prosedur pengukuran.

Koefisien reliabilitas menunjukkan adanya stabilitas skor yang didapatkan oleh individu, yang mencerminkan adanya proses reproduksi skor. Skor disebut stabil bila skor yang didapat pada suatu waktu dan pada waktu yang lain hasilnya relatif sama. Suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai Cronbach Alpha (α) $> 0,6$

c. Variabel dan Indikator Penelitian

Variabel penelitian merupakan penjelasan dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian terhadap indikator yang membentuknya. Variabel dan Indikator penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3.3 Indikator Penelitian

No.	Nama Variabel	Definisi	Indikator
1.	Kualitas Pelayanan	Kotler (dalam Safitri dkk, 2016) Kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (perceived services) dengan	(Zeithami, 2004) 1. Tanggibles (bukti langsung) -Kejelasan Informasi -Keramahaan

		<p>tingkat pelayanan yang diharapkan (expected service)</p>	<p>2. Reliability (Keandalan)</p> <ul style="list-style-type: none"> -Kecepatan -Mampu mengatasi masalah -Keandalan saat melakukan deo alat keselamatan <p>3. Responsivness (daya tanggap)</p> <ul style="list-style-type: none"> -Ketanggapan <p>4. Assurance (jaminan)</p> <ul style="list-style-type: none"> -Jaminan pelayanan & keamanan <p>5. Emphaty (empati)</p> <ul style="list-style-type: none"> -Kepedulian -Pendampingan
2.	<p>Citra Perusahaan</p>	<p>Purba (2017) Citra Perusahaan merupakan kesan suatu obyek terhadap obyek lain yang terbentuk dengan memproses informasi setiap waktu dari</p>	<p>(Ulum, 2013)</p> <p>1. Popularitas perusahaan, merupakan tingkat popularitas perusahaandimata masyarakat.</p>

		berbagai sumber terpercaya.	<p>2. Kredibilitas perusahaan, merupakan kepercayaan pelanggan bahwa perusahaan mampu merancang dan menyampaikan produk dan jasanya untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan.</p> <p>3. Jaringan perusahaan atau jaringan toko retail adalah dua atau lebih gerai yang umumnya dimiliki atau diawasi.</p>
--	--	-----------------------------	--

2. Uji Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui hubungan/pengaruh variabel independen(X) dengan variabel dependen(Y) dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{RUMUS : } Y = \alpha + \beta x + e$$

Y = Citra Perusahaan

a = Konstanta

β = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan variable yang didasarkan pada variable independen).

X = Kualitas pelayanan.

e = standar error

3. Uji Hipotesis

Dalam penelitian ini peneliti melakukan uji hipotesis dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana yang dilakukan dalam penelitian ini adalah :

a. Uji t

Uji t digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual menerangkan variasi variabel terikat. Pengujian parsial regresi dimaksudkan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara individual mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat dengan asumsi variabel yang lain itu konstan, Ghozali (2006). Untuk melakukan pengujian t maka dapat digunakan dengan rumus sebagai berikut:

$$t = \beta_n / S\beta_n$$

Dimana :

t : mengikuti fungsi t dengan derajat kebebasan (df).

β_n : koefisien regresi masing-masing variabel.

$S\beta_n$: standar error masing-masing variabel.

Dasar pengambilan keputusan:

- a. Jika probabilitas (signifikansi) $> 0,05$ (α) atau T hitung $< T$ tabel berarti hipotesa tidak terbukti maka H_0 diterima H_a ditolak, bila dilakukan uji secara parsial.
- b. Jika probabilitas (signifikansi) $< 0,05$ (α) atau T hitung $> T$ tabel berarti hipotesa terbukti maka H_0 ditolak dan H_a diterima, bila dilakukan uji secara parsial

b. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi merupakan ukuran untuk mengetahui kesesuaian atau ketepatan antara nilai dugaan atau garis regresi dengan data sampel. Supangat (2006) “Koefisien determinasi merupakan ukuran (besaran) dinyatakan dengan notasi R dimana $R = r^2$ ”. Untuk mengetahui koefisien determinasi maka penelitian ini menggunakan program pengolahan data SPSS 21, untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel X (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel Y (Citra Perusahaan), biasanya dinyatakan dalam bentuk persen (%).