

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif yaitu data yang diperoleh dalam bentuk angka-angka yang dapat dihitung, diperoleh dari kuesioner yang dibagikan dan berhubungan dengan masalah yang diteliti. Metode penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang didasarkan pada filsafat positivisme, digunakan untuk melakukan penelitian terhadap populasi atau sampel tertentu dengan menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan sebelumnya (Sugiyono, 2017:8). Penelitian kuantitatif ini digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap loyalitas konsumen jasa penerbangan Citilink.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi ialah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subyek dengan kualitas dan karakteristik tertentu yang telah diidentifikasi oleh peneliti untuk kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017:80). Cakupan populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen jasa penerbangan Citilink di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta yang berusia mulai dari 17 tahun. Pemilihan populasi dengan berusia mulai dari 17 tahun ini didasarkan pada pertimbangan usia kedewasaan dan dianggap telah dapat mengambil keputusan sendiri.

2. Sampel

Sampel ialah bagian dari ukuran atau jumlah dan karakteristik yang dimiliki dari sebuah populasi. Jika populasi besar, peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, dikarenakan keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti hanya dapat menggunakan sampel yang diperoleh dari populasi tersebut (Sugiyono, 2017:81). Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah non-probability sampling, ialah teknik yang tidak memberikan peluang/kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2017:84). Sedangkan metode penetapan sampel yang digunakan adalah purposive sampling, ialah teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2017:85).

Alasan menggunakan teknik purposive sampling adalah karena tidak semua sampel memiliki kriteria sesuai dengan yang telah ditentukan, oleh karena itu penulis memilih teknik purposive sampling dengan menetapkan pertimbangan-pertimbangan atau kriteria-kriteria tertentu yang harus dipenuhi oleh sampel yang digunakan dalam penelitian ini. Kriteria responden yang ditentukan dalam penelitian ini adalah responden mulai berusia 17 tahun yang telah menggunakan jasa penerbangan Citilink sebanyak lebih dari satu kali, baik pria maupun wanita di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta.

Ukuran populasi dalam penelitian yang tidak dapat diketahui dengan pasti jumlahnya, maka besar sampel yang digunakan dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut (Widiyanto, 2012:58):

$$n = \frac{Z^2}{4(Moe^2)}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

Z = Skor pada tingkat signifikansi tertentu (derajat keyakinan ditentukan 95%) maka Z = 1,96

Moe = Margin of error, tingkat kesalahan maksimum adalah 10%

Maka diperoleh perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{(1,96)^2}{4(10\%)^2}$$

$$n = 96,04 = 97 \text{ atau dibulatkan menjadi } 100$$

Hasil perhitungan di atas, diperoleh jumlah sampel yang diteliti adalah sebesar 100 responden.

C. Instrumen Penelitian dan Uji Instrumen

1. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati (Sugiyono, 2017:102). Pengumpulan data utama dalam penelitian ini adalah penyebaran kuesioner online untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap loyalitas konsumen kepada 100 responden yang merupakan konsumen jasa penerbangan Citilink di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta. Adapun data pendukung dalam penelitian ini menggunakan wawancara dengan Manager Corporate & Group Development Maskapai Citilink Bandar Udara

Internasional Soekarno Hatta untuk mengetahui strategi kualitas pelayanan dan citra merek dari Maskapai Citilink serta studi pustaka yang diperoleh dari karya ilmiah.

Kuesioner pada penelitian ini untuk mengukur pengaruh variabel independen yaitu kualitas pelayanan (X1) dan citra merek (X2) terhadap variabel dependen yaitu loyalitas konsumen (Y). Secara operasional variabel tersebut sangat perlu didefinisikan, dengan tujuan untuk menjelaskan makna lebih jelas mengenai variabel penelitian, indikator, dan item pernyataan yang digunakan pada masing-masing variabel penelitian. Dalam penelitian ini, definisi operasional variabelnya adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Item Pernyataan
Kualitas Pelayanan (X1)	Kualitas pelayanan merupakan taraf keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas taraf keunggulan tersebut guna memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono, 2016:59).	1. Reliability (keandalan) 2. Responsiveness (daya tanggap) 3. Assurance (jaminan) 4. Empathy (empati) 5. Tangible (bukti langsung)	5 dan 6 7 dan 8 9-11 12 dan 13 1-4
Citra Merek (X2)	Citra merek menurut Kotler melalui Karoenia (2014:30) merupakan serangkaian keyakinan, pemikiran, dan kesan yang dimiliki seseorang tentang suatu merek, oleh karena itu, sikap dan perilaku konsumen terhadap merek sangat bergantung pada citra merek.	1. Corporate Image 2. Product Image 3. User Image	14-16 17-19 20-22

1Loyalitas (Y)	Loyalitas Konsumen menurut Oliver melalui Pradipta (2017:32) bahwa loyalitas adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk atau jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku.	1. Pembelian ulang.	23
		2. Kebiasaan mengkonsumsi merek.	24
		3. Rasa suka yang besar pada merek.	
		4. Ketetapan pada merek.	25
		5. Keyakinan bahwa merek tertentu adalah merek terbaik.	26
		6. Perekomendasi merek pada orang lain.	27
			28

Alat ukur jawaban responden yang digunakan pada kuesioner ini menggunakan metode skala likert, ialah untuk mengukur sikap maupun persepsi dari seseorang atau sekelompok orang mengenai fenomena sosial (Sugiyono, 2017:134). Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian.

Responden dalam menjawab kuesioner dalam penelitian ini, hanya memberi tanda checklist atau tanda silang pada jawaban yang dipilih sesuai pernyataan. Kuesioner yang telah diisi responden perlu dilakukan penyekoran. Berikut tabel bobot penilaian pada skala likert menurut Sugiyono (2017:133):

Tabel 3.2 Skala Likert

Jawaban Responden	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono (2017:133)

Tabel bobot penilaian pada skala likert diatas, maka perlu dilakukan pengelompokan responden berdasarkan nilai indeks. Nilai indeks diperoleh dari angka rentang skala, Adapun rumus untuk menghitung rentang skala menurut Umar (2011:98) yaitu sebagai berikut:

$$range = \frac{Skor\ Tertinggi - Skor\ Terendah}{Range\ Skor}$$

Skor tertinggi : $100 \times 5 = 500$

Skor terendah : $100 \times 1 = 100$

Range skor : 5

Sehingga range untuk hasil penelitian ini adalah

$$range = \frac{500 - 100}{5} = 80$$

Range skor:

Tabel 3.3 Range Skor

No	Kelas	Keterangan
1.	100-180	Sangat Tidak Setuju
2.	181-260	Tidak Setuju
3.	261-340	Ragu-ragu
4.	341-420	Setuju
5.	421-500	Sangat Setuju

Sumber: Umar (2011:98)

2. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Uji Validitas merupakan pengujian yang dilakukan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner yang digunakan sebagai instrument penelitian (Ghozali, 2013:52). Suatu instrumen yang valid atau sahih mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah.

Pengujian validitas digunakan untuk analisis item, yaitu mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah dari tiap skor butir. Apabila terdapat item yang tidak memenuhi syarat, maka item tersebut tidak diteliti lebih lanjut. Kriteria pengujian validitas yaitu dengan membandingkan antara korelasi validitas (rhitung) dengan nilai rtabel correlation product moment dengan derajat kebebasan sebesar ($df = n-2$) dengan tingkat kepercayaan 95% atau $\alpha = 5\%$ (0,05). Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ dan bernilai positif maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid.

Kriteria pengujian dengan taraf signifikansi 0,05 menggunakan uji dua sisi menurut Priyatno (2010:91):

- 1) Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan memiliki korelasi yang signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).
- 2) Jika $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan tidak memiliki korelasi yang signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

Dari 100 sampel responden, yang digunakan dalam uji validitas adalah 60 responden, dengan rumus yang digunakan ($df=n-2=60-2$) yaitu 58 ($df=58$). Berdasarkan ketentuan df atau Degree of freedom yang sudah di dapat ($df=58$) dan taraf signifikansi 5% pada tabel rproduct moment sebesar 0.2542. Berikut merupakan hasil perhitungan uji validitas dengan 28 pernyataan yang dihasilkan dari 60 responden adalah sebagai berikut:

Tabel 3.4 Hasil Output Uji Validitas (X1)

Butir Pertanyaan	rhitung	Rtabel	Nilai Sig.	Keterangan
P1	0.662	0.2542	0.000	Valid
P2	0.665	0.2542	0.000	Valid
P3	0.711	0.2542	0.000	Valid
P4	0.802	0.2542	0.000	Valid
P5	0.792	0.2542	0.000	Valid
P6	0.720	0.2542	0.000	Valid
P7	0.880	0.2542	0.000	Valid
P8	0.771	0.2542	0.000	Valid
P9	0.716	0.2542	0.000	Valid
P10	0.753	0.2542	0.000	Valid
P11	0.722	0.2542	0.000	Valid
P12	0.853	0.2542	0.000	Valid
P13	0.802	0.2542	0.000	Valid

Sumber: data primer yang diolah (2020)

Tabel 3.5 Hasil Output Uji Validitas (X2)

Butir Pertanyaan	rhitung	Rtabel	Nilai Sig.	Keterangan
P14	0.817	0.2542	0.000	Valid
P15	0.753	0.2542	0.000	Valid
P16	0.860	0.2542	0.000	Valid
P17	0.784	0.2542	0.000	Valid
P18	0.762	0.2542	0.000	Valid
P19	0.842	0.2542	0.000	Valid
P20	0.868	0.2542	0.000	Valid

P21	0.822	0.2542	0.000	Valid
P22	0.853	0.2542	0.000	Valid

Sumber: data primer yang diolah (2020)

Tabel 3.6 Hasil Output Uji Validitas (Y)

Butir Pertanyaan	Rhitung	Rtabel	Nilai Sig.	Keterangan
P23	0.695	0.2542	0.000	Valid
P24	0.812	0.2542	0.000	Valid
P25	0.807	0.2542	0.000	Valid
P26	0.637	0.2542	0.000	Valid
P27	0.866	0.2542	0.000	Valid
P28	0.726	0.2542	0.000	Valid

Sumber: data primer yang diolah (2020)

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat 28 item pertanyaan yang memiliki nilai valid dengan $r_{hitung} \geq r_{tabel}$.

b. Uji Reliabilitas Data

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2017:130).

Rumus reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus koefisien Alpha Cronbach diukur berdasarkan skala Alpha Cronbach 0 sampai 1. Jika skala tersebut dikelompok ke dalam lima kelas dengan range yang sama, maka ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

Tabel 3.7 Nilai Alpha Cronbach

Nilai Alpha Cronbach	Keterangan
0,00-0,20	Kurang reliable
0,20-0,40	Agak reliable
0,40-0,60	Cukup reliable
0,60-0,80	Reliable
0,80-1,00	Sangat reliable

Sumber: Sugiyono (2017:130)

Dari tabel tersebut, bahwa kriteria pengambilan keputusan untuk menentukan reliabel atau tidaknya, apabila $r \geq 0,60$ maka item tersebut reliabel. Sebaliknya apabila $r \leq 0,60$ maka item tersebut tidak reliabel. Sesuai dengan perhitungan menggunakan metode SPSS 15.0 untuk uji realibilitas dengan hasil yang dipaparkan pada tabel berikut:

Tabel 3.8 Hasil Uji Realibilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Nilai Kriteria	Kriteria
Kualitas Pelayanan (X1)	0,937	0,60	Sangat Reliabel
Citra Merek (X2)	0,938	0,60	Sangat Reliabel
Loyalitas Konsumen (Y)	0,852	0,60	Sangat Reliabel

Sumber: data primer yang diolah (2020)

D. Teknik Analisis Data

1. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik bertujuan untuk mengetahui kondisi data yang digunakan dalam penelitian. Hal tersebut dilakukan untuk mendapatkan model analisis yang tepat atau sesuai. Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini, antara lain:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi bahwa variabel independen dan variabel dependen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak (Ghozali, 2013:160). Jika variabel tidak berdistribusi normal maka hasil uji statistik mengalami penurunan. Pada penelitian ini, uji normalitas data dilakukan dengan menggunakan One Sample Kolmogorov Smirnov yaitu dengan ketentuan apabila nilai signifikan $\geq 0,05$ maka data berdistribusi normal. Sedangkan jika hasil One Sample Kolmogorov Smirnov menunjukkan nilai signifikan $\leq 0,05$ maka data tidak berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas digunakan untuk menguji ada tidaknya korelasi antar variabel independen dalam model regresi, karena model regresi yang baik seharusnya tidak terdapat korelasi antar variabel independen (Ghozali, 2013:105).

Dasar pengambilan keputusan uji multikolinearitas, yaitu:

- 1) Nilai tolerance: jika nilai tolerance ≥ 0.10 maka disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas
- 2) Nilai VIF: jika nilai VIF $\leq 10,00$ maka disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas untuk menguji apakah terdapat ketidaksamaan varians pada residual dari satu pengamat ke pengamat yang lain dalam model

regresi. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas atau disebut dengan model regresi homokedastisitas (Ghozali, 2013:139).

Salah satu cara untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas adalah dengan melakukan metode uji Glejser, yang dilakukan dengan meregresi nilai absolut residual pada variabel independen. Untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas, dilihat dari probabilitas setiap variabel independen, jika nilai probabilitas $\geq 0,05$ maka tidak terjadi heteroskedastisitas, begitu pula sebaliknya jika nilai probabilitas $\leq 0,05$ maka terjadi Heteroskedastisitas.

2. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menggambarkan bagaimana naik turunnya keadaan variabel dependen, apabila dua atau lebih variabel independent sebagai faktor predictor (Sugioyo, 2017:275). Adapun persamaan regresi linier berganda menurut Sugiyono (2017:275), yaitu:

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

Dimana keterangannya antara lain:

Y : Variabel dependen

X : Variabel independen

$b_1 b_2$: Koefisien independen

α : Konstanta

e : Standard eror

3. Uji Hipotesis

a. Uji T (Pengujian Secara Parsial)

Uji T digunakan untuk menguji hipotesis secara parsial untuk menunjukkan pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. (Ghozali, 2013:98). Untuk mengetahui apakah hipotesis pertama dan kedua pada penelitian ini diterima atau ditolak yaitu dengan melihat kriteria pengambilan keputusan menurut Ghozali (2013:98), yaitu:

- a) Jika nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka hipotesis ditolak
- b) Jika nilai $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka hipotesis diterima
- c) Jika nilai $sig \leq 0,05$ maka hipotesis ditolak
- d) Jika nilai $sig \geq 0,05$ maka hipotesis diterima

Adapun untuk menunjukan nilai T_{hitung} dengan tingkat signifikan yang digunakan sebesar 5% atau 0,05 yaitu menggunakan derajat kebebasan (degree of freedom) menurut Ghozali (2013:98) yaitu:

$$df1 = n-k$$

Keterangan:

n: jumlah sampel

k: jumlah variabel yang digunakan

b. Uji F (Pengujian Secara Simultan)

Uji F pada dasarnya menunjukkan semua variabel independent mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Ghozali, 2013:99).

Untuk mengetahui apakah hipotesis ketiga pada penelitian ini diterima atau ditolak yaitu dengan melihat kriteria pengambilan keputusan menurut Ghozali (2013:99), yaitu:

- a) Jika nilai $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ maka hipotesis diterima
- b) Jika nilai $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ maka hipotesis ditolak
- c) Jika nilai $sig \leq 0,05$ maka hipotesis ditolak
- d) Jika nilai $sig \geq 0,05$ maka hipotesis diterima

Adapun untuk menunjukan nilai F_{hitung} dengan tingkat signifikan yang digunakan sebesar 5% atau 0,05 yaitu menggunakan derajat kebebasan (degree of freedom) menurut Ghozali (2013:99) yaitu:

$$df1 = k-1$$

$$df2 = n-k$$

Keterangan:

n: jumlah sampel

k: jumlah variabel yang digunakan

4. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2013:100). Nilai R^2 yang kecil menunjukkan kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas, sebaliknya nilai R^2 yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2013:100). Nilai koefisien

determinasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah nilai adjusted R² karena variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini lebih dari satu variabel (Ghozali, 2013:100).

