

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian lapangan (field research) dan menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2012:8), metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Penelitian ini menganalisa Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Keunggulan Bersaing Maskapai Penerbangan (Studi pada Maskapai Penerbangan Citilink).

Jenis dan sumber data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Data Primer

Data Primer, yaitu data yang bersumber dari penyebaran kuesioner terhadap konsumen yang pernah menggunakan Maskapai Citilink untuk mengetahui penilaian keunggulan bersaing Citilink. Data primer yang dikumpulkan meliputi tanggapan konsumen tentang kualitas pelayanan, promosi dan keunggulan bersaing.

2. Data sekunder

Data sekunder, yaitu data yang bersumber dari perusahaan, bahan-bahan dokumentasi serta artikel-artikel yang dibuat oleh pihak ketiga yang mempunyai relevansi dengan penelitian ini. Data sekunder dalam penelitian ini adalah kajian pustaka dan jurnal-jurnal tentang kualitas pelayanan, promosi, dan keunggulan bersaing.

B. Populasi dan Sample

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2014:80) populasi adalah Wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna jasa penerbangan Maskapai Citilink.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2013:81) pengertian sampel adalah Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam penelitian ini, pengambilan sampel yang dilakukan adalah menggunakan metode non probability sampling, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengambilan sampel menurut Rao Purba (1996), yaitu:

$$n = \frac{z^2}{4(moe)^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sample

Z = Tingkat distribusi normal pada taraf signifikansi 5% (1,96)

moe = Margin of error maksimal (10%)

Maka jumlah sample minimal yang dapat diambil sebesar:

$$n = \frac{1,96^2}{4(0,10)^2} = 96,04 \text{ dan dibulatkan menjadi } 100.$$

Jadi berdasarkan perhitungan tersebut yang harus dipenuhi sebanyak 96,04 responden. Sedangkan dalam penelitian ini yang digunakan sebanyak 100 responden. Kriteria responden dalam kuesioner adalah responden yang pernah menggunakan maskapai Citilink.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan metode purposive sampling (sampel bertujuan) yaitu cara pengambilan sampel berdasarkan kriteria tertentu.

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode kuisisioner yang disebarkan secara langsung kepada para

penumpang. Jawaban dari para penumpang (responden) menjadi data yang akan digunakan pada penelitian ini.

Sugiyono (2018:142) mengatakan bahwa kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner dibuat dengan menggunakan pertanyaan terbuka, yaitu terdiri dari pertanyaan-pertanyaan untuk menjelaskan identitas responden, dan pertanyaan tertutup, yaitu pertanyaan yang meminta responden untuk memilih salah satu jawaban yang tersedia dari setiap pertanyaan.

Dalam penelitian ini, jawaban yang diberikan oleh konsumen kemudian diberi skor dengan mengacu pada pengukuran skala interval (interval scale), yaitu dengan mengacu pada tabel penilaian skala linkert berikut :

Tabel 3. 1

Skala Linkert

No	Pernyataan	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Cukup Setuju (CS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

D. Teknik Analisis Data

Setelah teknik pengumpulan data dilakukan, selanjutnya adalah melakukan pengolahan data. Teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti antara lain sebagai berikut.

1. Uji Validitas

Valid berarti instrumen penelitian yang dipakai bisa digunakan buat mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2012: 121). Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan dalam survey dapat menyampaikan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut. Uji signifikansi bisa dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung menggunakan r tabel. Jika r hitung lebih besar dari r tabel maka dapat disimpulkan semua indikator valid (Ghozali, 2018: 51-52). Menurut Sofyan Siregar (2012:136) rumus dalam menentukan r tabel adalah $N-2$.

2. Uji Reabilitas

Reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yaitu indikator dari variabel-variabel atau konstruk. Kuisisioner dikatakan reliabel apabila jawaban responden terhadap pertanyaan konsisten dari waktu ke waktu. Pengukuran reliabilitas bisa dilakukan dengan uji statistik Cronbach Alpha (α). Menurut Imam Ghazali (2011:48) Suatu konstruk dikatakan reliabel apabila menaruh nilai Cronbach Alpha $>0,6$.

3. Asumsi Klasik

a. Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak, dapat dilakukan dengan menggunakan analisis statistik yakni dengan melakukan uji statistik non-parametrik Kolmogrov-Smirnov. apabila nilai signifikansi $> 0,05$ maka bisa disimpulkan bahwa data terdistribusi secara normal (Ghozali, 2018: 165-167).

b. Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi di antara variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolonieritas pada model regresi dapat ditinjau dari (1) nilai toleransi dan lawannya (2) variance inflation factor (VIF). Jika nilai toleransi rendah sama dengan nilai VIF tinggi ($VIF = 1/tolerance$) dan menunjukkan terdapat kolineritas yg tinggi. Nilai cut off adalah nilai tolerance $\leq 0,10$ atau nilai VIF ≥ 10 (Ghozalli, 2018 : 107-108).

c. Uji Heteroskedastisitas

Ghozali (2018: 135-139) mengatakan bahwa uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance berdasarkan residual dari satu pengamatan dengan pengamatan yang lain. Heteroskedastisitas bisa diukur dengan Rank Spearman dimana nilai probabilitas (sig) $>$ 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Selain itu heteroskedastisitas dapat pula dideteksi dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot, Dasar pengambilan keputusannya adalah:

- 1) Jika terdapat pola tertentu, misalnya titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka telah terjadi Heteroskedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pola yg jelas, serta titik-titik menyebar pada atas & di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi Heteroskedastisitas.

4. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda akan dilakukan apabila jumlah variabel independennya minimal dua (Sugiyono, 2012:277). Dalam penelitian ini analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui terdapat atau tidaknya pengaruh (X_1), (X_2) terhadap (Y).

Hubungan (X1), (X2), dan (Y) tadi diukur dengan contoh persamaan berikut (Ghozali, 2006).

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Dimana :

Y = keunggulan bersaing

α = konstanta berdasarkan persamaan regresi

β_1 = koefisien regresi berdasarkan variabel X1

β_2 = koefisien regresi berdasarkan variabel X2

X1 = kualitas pelayanan

X2 = promosi

e = error / variabel pengganggu

5. Pengujian Hipotesis

1. Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t)

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antara variabel X dengan variabel Y, apakah variabel independen (X1 dan X2) berpengaruh terhadap variabel dependen (Y) secara individual atau parsial (Imam Ghozali, 2006).

Hipotesis yang digunakan sebagai berikut:

$H_0 : \beta_1 = 0$, artinya tidak ada pengaruh signifikan antara variabel independen (X1) secara individual terhadap variabel dependen (Y).

$H_0 : \beta_2 = 0$, artinya tidak ada pengaruh signifikan antara variabel independen (X_2) secara individual terhadap variabel dependen (Y).

$H_a : \beta_1 \neq 0$ artinya ada pengaruh signifikan antara variabel independen (X_1) secara individual terhadap variabel dependen (Y).

$H_a : \beta_2 \neq 0$, artinya ada pengaruh signifikan antara variabel independen (X_2) secara individual terhadap variabel dependen (Y).

Kriteria pengujian dengan tingkat signifikansi 95% atau $\alpha = 5\%$ apabila t hitung $<$ t tabel maka H_0 diterima, H_a ditolak berarti variabel independen secara individual tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Jika t hitung $>$ t tabel maka H_a diterima, H_0 ditolak berarti variabel independen secara individual berpengaruh terhadap variabel dependen.

2. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Jika nilai F hitung lebih besar dari F tabel, maka dapat dikatakan bahwa seluruh variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen (Imam Ghazali, 2006).

Uji Statistik F dipakai untuk mengetahui pengaruh variabel independen (X_1), (X_2) secara simultan terhadap variabel dependen yaitu (Y). Hipotesis yang digunakan sebagai berikut:

$H_0 : \beta_1, \beta_2 = 0$, artinya variabel independen (X_1), (X_2) secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y).

$H_a : \beta_1, \beta_2 \neq 0$, artinya variabel independen (X_1), (X_2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y).

Dengan taraf kepercayaan sebesar 95% atau tingkat signifikansi 5%, apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak, H_a diterima berarti masing-masing variabel independen secara bersama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Kemudian bila $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima, H_a ditolak yang berarti masing-masing variabel independen secara bersama tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

6. Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinan (R^2) digunakan untuk menggambarkan kemampuan model menjelaskan variasi yang terjadi dalam variabel dependen (Ghozali, 2016:98). Koefisien determinan (R^2) dinyatakan pada presentase. Nilai koefisien korelasi (R^2) antara $0 < R^2 < 1$. Nilai R^2 yg kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Tetapi jika nilai yang dimiliki semakin besar maka akan menunjukkan semakin banyaknya informasi yang bisa diberikan variabel-variabel independen untuk memprediksi variasi variabel dependen.