

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk menentukan suatu hubungan antara variabel dalam suatu populasi. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono,2017).

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pendekatan kuantitatif adalah suatu pendekatan yang menggunakan populasi atau sampel untuk menjawab pertanyaan berdasarkan instrument penelitian dan analisis data tersebut akan bersifat kuantitatif. Penelitian ini difokuskan membahas tentang pengaruh citra perusahaan, kualitas pelayanan, dan harga terhadap keputusan penggunaan jasa Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Lombok.

#### **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Bnadar Udara Internasional Lombok, Jalan Bypass Bandara Internasional Lombok, Tanak Awu, Pujut, Kabupaten Lombok Tengah, Provinsi Nusa Tenggara Barat. Waktu penelitian dimulai dari tanggal 1-31 Agustus 2020.

## C. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Menurut Sugiyono (2010) 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. Jadi populasi bukan hanya orang atau jumlah yang ada pada objek atau subyek yang dipelajari, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain yang meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau objek itu.

Dalam penelitian ini, populasi yang digunakan adalah seluruh pengguna jasa Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Lombok dan belum diketahui jumlahnya.

### 2. Sampel

Menurut Sugiyono (2018) sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Jadi sampel adalah bagian dari populasi. Pengambilan sampel dan ukuran sampel merupakan hal yang penting untuk melakukan penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik nonprobability sampling dengan jenis sampling yang digunakan adalah accidental sampling yang merupakan pengambilan sampel yang dilakukan secara aksidental (accidental) dengan cara mengambil kasus atau responden yang kebetulan ada ataupun tersedia di suatu tempat sesuai dengan konteks

penelitian (Notoatmodjo, 2010). Peneliti menggunakan teknik penentuan sampel dengan Rumus Conhran karena jumlah populasi yang belum diketahui. Menurut Sugiyono (2011) Teknik pengambilan sampling menggunakan Rumus Cochran sebagai berikut:

$$n = \frac{z^2 pq}{e^2}$$

**Gambar 3. 1 Rumus Cochran**

Keterangan:

n : Jumlah sampel yang diperlukan

z : Harga dalam kurve normal untuk simpangan 5% dengan nilai 1,96

p : Peluang benar 50%

q : Peluang salah 50%

e : Tingkat kesalahan sampling eror (10%)

Kemudian dari rumus diatas dilakukan perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{z^2 pq}{e^2} \\ &= \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)}{(0.1)^2} \\ &= \frac{0.9604}{0.01} \\ &= 96.04 \end{aligned}$$

**Gambar 3. 2 Hasil Perhitungan Sampel**

Berdasarkan perhitungan diatas, maka sampel yang diambil dan digunakan dalam penelitian ini adalah 96 orang yang kemudian peneliti

membulatkan menjadi 100 responden penggunaan jasa maskapai Garuda Indonesia. Untuk meminimalisir suatu kesalahan, maka peneliti akan mengambil 100 pengguna untuk dijadikan sampel penelitian kemudian data yang diperoleh akan diolah menggunakan SPSS for windows for evaluation 15.0.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

##### **1. Metode Kuesioner**

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan yang tertulis kepada responden agar pertanyaan tersebut dijawab (Sugiyono, 2013). Kuesioner ini akan digunakan untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden terhadap pertanyaan maupaun pernyataan yang diajukan oleh penulis terkait dengan pengaruh citra perusahaan, kualitas pelayanan, dan harga terhadap keputusan penggunaan jasa maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Lombok.

##### **2. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian adalah alat-alat yang digunakan untuk mengumpulkan suatu data, dimana instrument penelitian ini dapat berupa kuesioner, formulir obervarsi, atau formulir-formulir lainnya yang berkaitan dengan pencatatan data dan lain sebagainya (Notoatmodjo, 2010). Pertanyaan akan diberikan melalui angket dan

jawaban dari responden akan diukur melalui skala likert. Menurut Ghozali (2011) skala likert merupakan skala yang sering dipakai dalam penyusunan kuesioner yang berisikan lima tingkat jawaban dengan pilihan sebagai berikut:

**Tabel 3. 1 Kriteria Skala Penilaian**

<b>Keterangan</b>	<b>Bobot</b>
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Agar sebuah penelitian mendapatkan hasil yang memuaskan, maka peneliti menyusun rancangan kisi-kisi instrumen penelitian yang digunakan untuk membuat pertanyaan yang kemudian akan dicantumkan pada kuesioner. Kisi-kisi penyusunan instrumen bertujuan untuk menunjukkan kaitan antara variabel yang akan diteliti dengan sumber data yang atau teori akan diambil (Arikunto,2010). Dalam penelitian ini, setiap variabel akan diberi penjelasan, menentukan indikator yang akan diukur hingga menjadi item pertanyaan, seperti yang terlihat pada Tabel 3.2 di bawah ini.

**Tabel 3. 2 Kisi-Kisi Instrumen Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Maskapai Garuda Indonesia**

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Nomor Pertanyaan
Citra Perusahaan (X)	Citra perusahaan adalah seperangkat keyakinan, ide, dan kesan yang dimiliki oleh seseorang terhadap suatu objek (Kotler & Keller, 2012)	Reputasi	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, dan 8
		Kepribadian	
		Nilai	
		Identitas Perusahaan	
Kualitas Pelayanan (X)	Kualitas pelayanan merupakan suatu upaya untuk pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Tjiptono, 2011)	Bukti Langsung	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17 dan 18
		Empati	
		Kehandalan	
		Ketanggapan	
		Jaminan	
Harga (X)	Harga merupakan sejumlah uang yang dibayarkan atas suatu produk atau jasa atau jumlah dari nilai yang ditukar konsumen terhadap manfaat-manfaat yang diterima dari memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut (Kotler & Armstrong, 2010)	Keterjangkauan Harga	19, 20, 21, 22, 23, 24, dan 25
		Kesesuaian Harga dengan Kualitas Produk	
		Daya Saing Harga	
		Kesesuaian Harga dengan Manfaat	

**Tabel 3. 3 Lanjutan**

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Nomor Pertanyaan
Keputusan Penggunaan (Y)	Keputusan Penggunaan adalah sebagai suatu proses terintegrasi yang digunakan untuk mengkombinasikan pengetahuan dan mengevaluasi dua atau lebih alternatif setelah itu memilih satu diantaranya	Pengenalan Masalah	26, 27,
		Pencarian Informasi	28, 29,
		Evaluasi Alternatif	30, 31,
		Keputusan Pembelian	32, 33,
		Perilaku Pasca Pembelian	34, dan 35

### 3. Uji Instrumen Penelitian

Uji instrument menggunakan uji validitas dan reabilitas yang bertujuan untuk mengetahui ketepatan dan kehandalan suatu alat ukur yang digunakan dalam penelitian. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan 55 sampel untuk menguji validitas dan reabilitas kuesioner.

#### a. Uji Validitas

Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menguji valid atau tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner yang dinyatakan valid atau sah apabila pertanyaan yang terdapat pada kuisioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur pada kuisioner tersebut (Ghozali, 2016). Pernyataan atau pertanyaan yang dikatakan valid jika  $R_{hitung} > R_{tabel}$  dengan nilai signifikan  $p < 0,05$ , sebaliknya dikatakan tidak valid jika  $R_{hitung} < R_{tabel}$  dan nilai signifikansi  $p > 0,05$ . Dalam penelitian ini, terdapat indikator-indikator yang terdiri

dari susunan butir-butir pertanyaan yang telah diuji dan mendapatkan hasil pengukuran yang valid sehingga kuesioner tersebut dapat digunakan oleh peneliti. Hasil pengukuran yang dikatakan valid terdapat pada tabel dibawah ini.

1) Citra Perusahaan

**Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas Variabel Citra Perusahaan**

Nomor Pertanyaan	rhitung	rtabel	Hasil
Pertanyaan 1	0.692	0.266	VALID
Pertanyaan 2	0.695	0.266	VALID
Pertanyaan 3	0.697	0.266	VALID
Pertanyaan 4	0.818	0.266	VALID
Pertanyaan 5	0.815	0.266	VALID
Pertanyaan 6	0.793	0.266	VALID
Pertanyaan 7	0.305	0.266	VALID
Pertanyaan 8	0.676	0.266	VALID

2) Kualitas Pelayanan

**Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan**

Nomor Pertanyaan	rhitung	rtabel	Hasil
Pertanyaan 9	0.492	0.266	VALID
Pertanyaan 10	0.650	0.266	VALID
Pertanyaan 11	0.802	0.266	VALID
Pertanyaan 12	0.834	0.266	VALID
Pertanyaan 13	0.829	0.266	VALID
Pertanyaan 14	0.733	0.266	VALID
Pertanyaan 15	0.820	0.266	VALID
Pertanyaan 16	0.771	0.266	VALID
Pertanyaan 17	0.705	0.266	VALID
Pertanyaan 18	0.772	0.266	VALID

3) Harga

**Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Harga**

Nomor Pertanyaan	rhitung	rtabel	Hasil
Pertanyaan 19	0.660	0.266	VALID
Pertanyaan 20	0.755	0.266	VALID
Pertanyaan 21	0.648	0.266	VALID
Pertanyaan 22	0.680	0.266	VALID
Pertanyaan 23	0.666	0.266	VALID
Pertanyaan 24	0.672	0.266	VALID
Pertanyaan 25	0.588	0.266	VALID

4) Keputusan Penggunaan Jasa

**Tabel 3. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Penggunaan Jasa**

Nomor Pertanyaan	rhitung	rtabel	Hasil
Pertanyaan 26	0.597	0.266	VALID
Pertanyaan 27	0.641	0.266	VALID
Pertanyaan 28	0.295	0.266	VALID
Pertanyaan 29	0.686	0.266	VALID
Pertanyaan 30	0.643	0.266	VALID
Pertanyaan 31	0.815	0.266	VALID
Pertanyaan 32	0.701	0.266	VALID
Pertanyaan 33	0.757	0.266	VALID
Pertanyaan 34	0.595	0.266	VALID
Pertanyaan 35	0.793	0.266	VALID

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur kehandalan suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner akan dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban seorang akan pertanyaan-pertanyaan tersebut konsisten atau stabil dari waktu ke

waktu (Ghozali,2006). Uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2013). Menurut Cronbach (1991) dalam penelitian ini, untuk menguji reliabilitas kuesioner maka digunakan rumus koefisien Alpha Cronbach sebagai berikut:

- 1) Jika hasil Apha Cronbach > taraf signifikan 60% atau 0.6 maka kuesioner tersebut dikatakan reliable.
- 2) Jika hasil Alpa Cronbach < taraf signifikan 60% atau 0.6 maka kuesioner tersebut dikatakan tidak reliable.

Berdasarkan rumus diatas, peneliti telah melakukan uji reliabilitas terhadap masing-masing variabel dan dikatakan reliable karena Apha Cronbach > 0.6 seperti data pada tabel dibawah.

- 1) Variabel citra perusahaan

**Tabel 3. 7 Reliability Statistics Citra Perusahaan**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.831	.840	8

- 2) Variabel kualitas pelayanan

**Tabel 3. 8 Reliability Statistics Kualitas Pelayanan**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.901	.903	10

3) Variabel harga

**Tabel 3. 9 Reliability Statistics Harga**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.787	.798	7

4) Variabel keputusan penggunaan jasa

**Tabel 3. 10 Reliability Statistics Keputusan Penggunaan Jasa**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.839	.846	10

4. Studi Pustaka

Studi Pustaka adalah sebuah metode pengumpulan data dengan cara mencari informasi melalui buku, majalah, koran, dan literatur lainnya yang bertujuan untuk membentuk sebuah landasan teori (Arikunto,2006). Studi pustaka merupakan teknik pengumpulan data dan informasi dengan cara mempelajari sumber-sumber tertulis baik melalui jurnal ilmiah,catatan kuliah, karangan ilmiah, buku referensi maupun sumber-sumber lainnya yang dapat dipercaya dan berhubungan dengan suatu objek yang sedang diteliti.

## E. Teknik Analisis Data

Setelah melakukan pengumpulan data maka langkah selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti yaitu analisis data yang sedang diteliti dengan menggunakan metode yang dapat membantu dalam mengelolah data dan menganalisis data. Menurut Sugiyono (2014) analisis data merupakan proses mencari atau menyusun secara sistematis data yang telah diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lainnya sehingga mudah untuk dipahami serta temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Teknik analisis data yang digunakan penelitian ini yaitu:

### 1. Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (2011) statistik deskriptif merupakan statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud untuk membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Menurut Masyhuri (2008) menjelaskan bahwa penelitian yang bersifat deskriptif adalah suatu penelitian yang dapat memberi gambaran secara rinci dan cermat mengenai individu, keadaan, gejala atau kelompok tertentu. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menjelaskan fenomena yang terdapat dalam data dengan menggunakan angka-angka untuk menstandarkan karakteristik individu atau kelompok (Syamsudin & Damiyanti, 2011). Jadi, pada penelitian ini peneliti akan menarik kesimpulan mengenai karakteristik responden.

## 2. Analisis Regresi Linear Berganda

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian adalah metode analisis regresi linear berganda. Analisis linear berganda merupakan suatu metode yang digunakan untuk menganalisa antara dua variabel atau lebih yang mempunyai hubungan sebab dan akibat antara variabel dependen dengan variabel independent (Sugiyono, 2009). Menurut Sugiyono (2014) model persamaan linear yang ditetapkan adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3$$

**Gambar 3. 3 Model Persamaan Linear**

Keterangan:

Y = Keputusan penggunaan jasa

a = konstanta

X1 = kualitas produk pendanaan

X2 = kualitas produk pembiayaan

X3 = Citra Perusahaan

b = koefisien regresi yaitu besarnya perubahan yang terjadi pada Y

jika satu unit perubahan pada variabel bebas (variabel X)

## 3. Uji Hipotesis

### a. Uji T (Parsial)

Uji T adalah salah satu test statistik yang digunakan untuk melakukan pengujian terhadap suatu kebenaran atau kepalsuan hipotesis nihil yang menyatakan bahwa diantara sebuah mean sampel yang diambil secara random dari populasi yang sama, tidak

terdapat perbedaan signifikan (Sudjono,2016). Uji T disebut juga sebagai uji signifikan individual, dimana uji T dapat menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Menurut Sugiyono (2015), menggunakan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

**Gambar 3. 4 Rumus Uji-T (Parsial)**

Keterangan:

t = Distribusi t

r = Koefisien korelasi parsial

r<sup>2</sup> = Koefisien determinasi

n = jumlah data

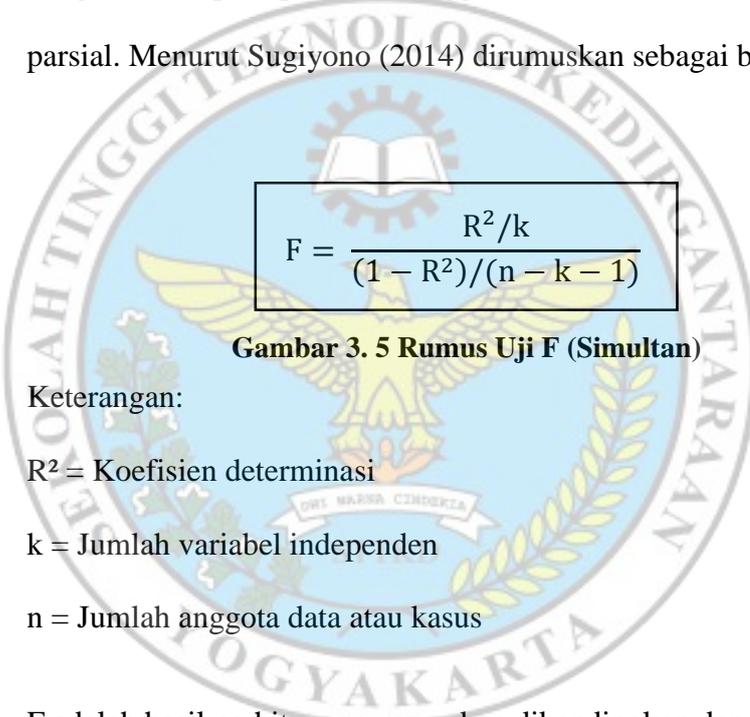
Hasil perhitungan (t-test) akan dibandingkan dengan t-table dengan menggunakan tingkat signifikan ( $\alpha$ ) 0.05. Kriteria yang digunakan untuk penerimaan dan penolakan hipotesis adalah sebagai berikut:

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

Maka dapat disimpulkan jika pengujian statistik menunjukkan Ho ditolak berarti terdapat pengaruh signifikan antara variabel independent dengan variabel dependen.

b. Uji F (Simultan)

Uji F adalah pengujian yang dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independent secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel dependen. Uji F dalam penelitian ini digunakan untuk menguji signifikansi Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Keputusan Penggunaan Jasa secara simultan dan parsial. Menurut Sugiyono (2014) dirumuskan sebagai berikut:


$$F = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)/(n - k - 1)}$$

**Gambar 3. 5 Rumus Uji F (Simultan)**

Keterangan:

$R^2$  = Koefisien determinasi

$k$  = Jumlah variabel independen

$n$  = Jumlah anggota data atau kasus

F adalah hasil perhitungan yang akan dibandingkan dengan F tabel yang diperoleh dan menggunakan tingkat resiko atau signifikan level 5% dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima (berpengaruh)
- b. Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak (tidak berpengaruh)

#### 4. Nilai Koefisien Determinan ( $R^2$ )

Dalam penelitian ini, nilai koefisien determinan ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui seberapa jauh kemampuan variabel citra perusahaan, variabel kualitas pelayanan dan variabel harga yang dapat menjadi prediktor variabel penggunaan keputusan jasa sehingga dilihat pada nilai koefisien determinan. Semakin besar koefisien determinasi maka semakin pengaruh citra perusahaan, kualitas pelayanan dan harga dalam memprediksikan keputusan penggunaan jasa. Rumus koefisien determinasi ( $R^2$ ) menurut Sugiyono (2009):

$$K_d = R^2 \times 100\%$$

**Gambar 3. 6 Rumus Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Dimana:  $0 \leq R^2 \leq 1$

Keterangan:

$K_d$  = Koefisien determinasi

$R^2$  = Koefisien determinasi

Kriteria untuk analisis koefisien determinasi adalah:

- Jika  $K_d$  mendeteksi nol (0), maka pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent lemah.
- Jika  $K_d$  mendeteksi satu (1), maka pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent kuat.