

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif survei. Merupakan metode penelitian yang digunakan untuk mendapatkan data yang terjadi pada masa lampau atau saat ini, tentang keyakinan, pendapat, karakteristik, perilaku, hubungan variabel dan untuk menguji beberapa hipotesis tentang variabel sosiologis dan psikologis dari sampel yang diambil dari sebuah populasi tertentu (Sugiyono, 2017)

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Sugiyono (2017) mengartikan populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah Pengguna yang telah menggunakan jasa penerbangan Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Sultan Thaha Jambi

2. Sampel

Sugiyono (2017) mendefinisikan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Melihat pernyataan tersebut penarikan sampel dilakukan dengan menggunakan

metode *non-probability sampling*. Metode *non-probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang / kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sujarweni, 2014). Teknik *non-probability sampling* yang dipilih adalah teknik *purposive sampling*. Pada teknik ini sampel diambil berdasarkan beberapa pertimbangan tertentu yang bertujuan agar data yang diperoleh nantinya bisa lebih representatif. (Sugiyono, 2017). Kriteria responden yang ditentukan oleh peneliti adalah responden mulai berusia 17 tahun. Pemilihan usia 17 tahun didasarkan pada pertimbangan usia kedewasaan dan dianggap telah dapat mengambil keputusan sendiri, dan responden yang telah menggunakan jasa penerbangan Garuda Indonesia minimal sebanyak dua kali, baik pria maupun wanita yang menggunakan Bandar Udara Sultan Thaha Jambi sebagai bandara keberangkatan.

Widiyanto (2010) mengatakan ukuran populasi dalam penelitian ini sangat banyak dan tidak dapat diketahui dengan pasti, oleh karena itu besar sampel yang digunakan dihitung dengan rumus sebagai berikut:

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

keterangan:

n = Ukuran sampel

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

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

Menggunakan rumus diatas, maka diperoleh perhitungan sebagai berikut:

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

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

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

C. Instrumen penelitian

Instrumen penelitian adalah merupakan alat ukur seperti tes, kuesioner, pedoman wawancara dan pedoman observasi yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data dalam suatu penelitian. (Sugiyono, 2017) Instrumen penelitian yang digunakan yaitu instrumen untuk data kuantitatif dengan data utama/primer berupa kuesioner/angket, yang akan di isi oleh sebagian populasi yang terpilih sebagai sampel.

Sugiyono (2017) mengemukakan bahwa teknik pengumpulan data merupakan langkah paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Angket/kuesioner

Sugiyono (2017) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Instrumen pada penelitian ini berupa angket/kuesioner tertutup, yaitu kuesioner yang telah disediakan jawabannya sehingga responden tinggal memilih.

2. Observasi

Sugiyono (2017) mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantaranya yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Teknik pengumpulan data dengan cara mengamati kinerja tugas dan tanggung jawab semua divisi yang terkait, dengan *standart operation procedure* (SOP) yang berpengaruh kepada *On Time Performence*. (Terlampir)

3. Skala Likert

Sugiyono (2017) Mengatakan kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab yang akan diolah dengan menggunakan skala *likert*. Skala *likert* adalah skala yang

didasarkan pada penjumlahan sikap responden dalam merespon pernyataan yang berkaitan dengan indikator-indikator konsep atau variabel yang sedang diukur. (Sanusi, 2011)

Tabel 3.1 Skala Likert

Jawaban	Skor
Sangat setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

Sumber : (Sanusi, 2011)

4. Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah suatu dimensi yang diberikan pada suatu variabel dengan memberikan arti atau menspesifikasikan kegiatan atau membenarkan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut. (Sugiyono, 2017)

Operasional variabel diperlukan guna menentukan jenis dan indikator dari variabel-variabel yang terkait dalam penelitian ini.

Definisi operasional variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel dan Indikator

Variabel	Definisi operasional	Indikator	Item pernyataan
<i>On Time Performance</i> (X)	<i>On Time Performance</i> (OTP) merupakan ukuran yang menunjukkan kemampuan sarana transportasi untuk tiba tepat waktu di tujuan (Soemohadiwidjyo, 2017)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Disiplin 2. Kualitas 3. Komitmen 	<p>1-6</p> <p>7 dan 8</p> <p>9 dan 10</p>
Loyalitas pelanggan (Y)	Pelanggan yang berkomitmen memiliki keterikatan emosional terhadap merek atau perusahaan yang ditujunya (Kotler dan Keller 2014)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pembelian ulang. 2. Kebiasaan omengkonsum si merek. 3. Rasa suka yang besar pada merek. 4. Ketetapan pada merek. 5. Keyakinan bahwa merek tertentu adalah merek terbaik. 6. Perekomendas ian merek pada orang lain. 	<p>3 dan 6</p> <p>7 dan 8</p> <p>1</p> <p>4 dan 5</p> <p>9 dan 10</p> <p>2</p>

Sumber : (Peneliti, 2020)

5. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Arikunto (2013) mengartikan validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2017)

Kriteria pengujiannya adalah apabila r hitung $>$ r tabel dengan $\alpha = 0,05$ maka alat ukur tersebut dinyatakan valid, dan sebaliknya apabila r hitung $<$ r tabel maka alat ukur tersebut adalah tidak valid.

Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik korelasi product moment dengan bantuan aplikasi SPSS Versi 16 .

Tabel 3.3 Uji Validitas Variabel (X) *On Time Performance*

No	Butir	Nilai R Hitung	Nilai R Tabel	Keterangan
1	Pernyataan 1	0,551	0,361	VALID
2	Pernyataan 2	0,675	0,361	VALID
3	Pernyataan 3	0,584	0,361	VALID
4	Pernyataan 4	0,557	0,361	VALID
5	Pernyataan 5	0,690	0,361	VALID
6	Pernyataan 6	0,546	0,361	VALID

7	Pernyataan 7	0,600	0,361	VALID
8	Pernyataan 8	0,562	0,361	VALID
9	Pernyataan 9	0,375	0,361	VALID
10	Pernyataan 10	0,638	0,361	VALID

Sumber : (Peneliti, 2020)

Tabel 3.4 Uji Validitas Variabel (Y) Loyalitas pelanggan

No	Butir	Nilai R Hitung	Nilai R Tabel	Keterangan
1	Pernyataan 1	0,656	0,361	VALID
2	Pernyataan 2	0,476	0,361	VALID
3	Pernyataan 3	0,541	0,361	VALID
4	Pernyataan 4	0,808	0,361	VALID
5	Pernyataan 5	0,835	0,361	VALID
6	Pernyataan 6	0,886	0,361	VALID
7	Pernyataan 7	0,553	0,361	VALID
8	Pernyataan 8	0,830	0,361	VALID
9	Pernyataan 9	0,598	0,361	VALID
10	Pernyataan 10	0,415	0,361	VALID

Sumber : (Peneliti, 2020)

Mencari nilai r tabel ini, terdapat rumus yang dapat digunakan, yaitu :

$$df = n - 2$$

Keterangan :

df = degree of freedom

n = jumlah sampel yang digunakan

Hasil Uji Validitas dengan menggunakan α 5% n = 30 di nyatakan semua valid, maka oleh peneliti digunakan sebagai instrumen penelitian.

b. Uji Reliabilitas

Disamping harus valid, instrumen penelitian juga harus dapat dipercaya (*reliable*). Reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan atau pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. (Ghozali, 2018).

Uji realibilitas pada penelitian ini menggunakan bantuan aplikasi SPSS Versi 16 dengan teknik uji statistik *Cronbach Alpha*. Teknik ini dapat digunakan untuk menentukan apakah suatu instrumen penelitian reliabel atau tidak. Keputusan uji reliabilitas juga dapat ditentukan dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Jika r alpha > r tabel maka item pertanyaan atau pernyataan di nyatakan reliable.

- 2) Jika $r_{\text{alpha}} < r_{\text{tabel}}$ maka item pertanyaan atau pernyataan dinyatakan tidak reliabel

Untuk menginterpretasikan koefisien reliabilitas digunakan kategori sebagai berikut:

Tabel 3.5 Interpretasi Koefisien Korelasi (r)

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber : (Sugiyono, 2015)

Tabel 3.6 Uji Reliabilitas Variabel (X) On Time Performance dan Variabel (Y) Loyalitas Pelanggan

Variabel	Conbrach's Alpha
<i>On Time Performance</i>	0,772
Loyalitas Pelanggan	0,861

Sumber : (Peneliti, 2020)

Berdasarkan tabel 3.6 maka dapat disimpulkan bahwa nilai *cronbach' alpha* item pernyataan variabel (X) *On Time Performance* sebesar 0,772 berada di nilai 0.60 - 0.799 atau masuk dalam kriteria reliabilitas kuat (Lihat tabel 3.5) dan variabel (Y)

Loyalitas pelanggan sebesar 0,861 berada di nilai 0.80 - 1.000 atau termasuk dalam kriteria reliabilitas sangat kuat (Lihat tabel 3.5).

Berdasarkan hasil uji reliabilitas tersebut maka dapat disimpulkan bahwa item pernyataan untuk mendapatkan nilai masing-masing variabel (X) dan variabel (Y) dapat dinyatakan reliabel atau andal.

D. Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. (Sugiyono, 2017)

1. Regresi Linier Sederhana

Regresi Linear Sederhana adalah metode statistik yang berfungsi untuk menguji sejauh mana hubungan sebab akibat antara variabel faktor penyebab (X) terhadap variabel akibatnya(Y).

Faktor penyebab pada umumnya dilambangkan dengan X atau disebut juga dengan *Predictor* sedangkan variabel akibat dilambangkan dengan Y atau disebut juga dengan *Response*. Dalam penelitian ini diketahui variabel faktor penyebab adalah *On Time Performance* (OTP) (X) terhadap variabel akibatnya adalah Loyalitas pelanggan(Y).

Model Persamaan Regresi Linear Sederhana adalah seperti berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Subjek dalam Variabel dependen yang diprediksikan

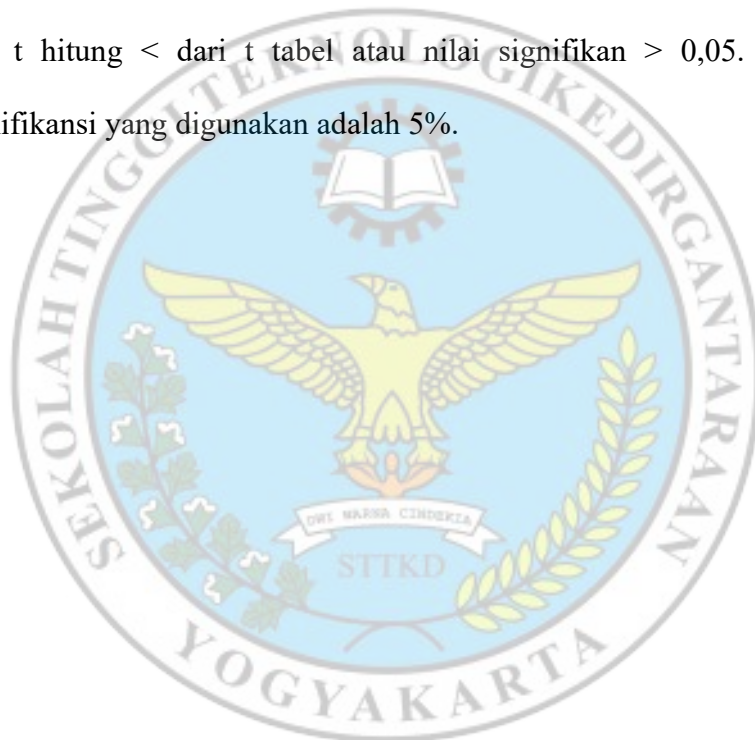
a = Harga Y bila $X = 0$ (harga konstan)

b = Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variabel independen. Bila $b (+)$ maka naik, dan bila $(-)$ maka terjadi penurunan.

X = Subjek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu

2. Uji Parsial (Uji T)

Uji t adalah untuk menguji apakah suatu variabel bebas *On Time Performance* (X) berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel terikat Loyalitas (Y). Pengujian statistik dapat dilihat dengan melihat nilai probabilitas (*p-value*). Adapun kriteria uji ini adalah H_0 ditolak jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau nilai signifikan $< 0,05$, H_0 diterima jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau nilai signifikan $> 0,05$. Tingkat signifikansi yang digunakan adalah 5%.



3. Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi menurut Ghozali (2018) Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan 1 (satu). Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Dalam penelitian ini, analisis koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel X (*On Time Performance*), terhadap variabel Y (Loyalitas pelanggan).

