

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah Kantor Maskapai Citilink yang beralamat di JL. Bandara Kuala Namu, Ps. Enam Kuala Namu, Kabupaten Deli Serdang, Kota Medan Provinsi Sumatra Utara. Jangka waktu penelitian dari bulan April 2019 sampai dengan September 2019. Untuk lebih jelasnya rencana penelitian dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 3.1 : Jadwal Rencana Penelitian

No	Kegiatan	2019																							
		April				Mei				Juni				Juli				Agustus				September			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan Judul																								
2	Kunjungan Perusahaan																								
3	Penulisan Proposal																								
4	Pengumpulan Data																								
5	Penulisan Skripsi																								
6	Sidang Meja Hijau																								

3.2 POPULASI DAN SAMPEL

A. Populasi

Menurut Sugiyono (2010), “ populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang maskapai Citilink Medan adalah 90.

B. Sampel

Menurut Sugiyono (2010), Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pada penelitian ini tehnik sampling yang digunakan adalah tehnik sampling jenuh dimana semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Istilah lain dari sampel jenuh ini adalah sensus yang menjadikan semua anggota populasi digunakan menjadi sampel penelitian. (Sugiyono : 2010).

Seluruh Populasi di jadikan sampel dalam penelitian ini, Maka jumlah Sampelnya adalah 90 responden dan sampel yang diteliti adalah penumpang maskapai Citilink Medan. Dan perhitungannya dengan menghitung kuesioner yang di kembalikan oleh responden.

3.3 PENDEKATAN PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis asosiatif, penelitian asosiatif berguna untuk menganalisis bagaimana suatu variabel mempengaruhi variabel lain, dan juga berguna pada penelitian yang bersifat eksperimen

dimana variabel independennya diperlakukan secara terkendali oleh peneliti untuk melihat dampaknya pada variabel dependennya secara langsung.

Peneliti menggunakan desain penelitian untuk memberikan bukti empiris dan menganalisis kualitas pelayanan dan harga sebagai variabel independen dan kepuasan penumpang sebagai variabel dependen pada penumpang maskapai penerbangan Citilink.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis memperoleh data dengan teknik sebagai berikut:

1. Wawancara (*interview*), yaitu teknik pengumpulan data dengan secara lisan dengan melakukan wawancara langsung kepada penumpang. Wawancara dilakukan kepada penumpang maskapai penerbangan Citilink.
2. Studi Dokumentasi Studi dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan kepada subjek penelitian, melainkan kepada dokumen-dokumen tertentu, terdapat dua macam dokumen, yakni dokumen primer dan dokumen skunder. Dokumen primer merupakan yang ditulis oleh orang yang secara langsung mengalami suatu peristiwa. Dokumen skunder adalah dokumen yang ditulis oleh orang lain yang mendapat cerita dari pelaku peristiwa.
3. *Questioner* (angket), yaitu metode pengumpulan data dengan membuat daftar pertanyaan dalam bentuk angket yang ditunjukkan kepada setiap penumpang maskapai Citilink Medan, untuk mengetahui pendapat mereka tentang variable yang diteliti, dengan menggunakan metode *Likert*

Summated Rating (LSR) dengan bentuk *Checklist*, dimana setiap pertanyaan memiliki lima opsi jawaban sebagaimana terlihat pada table berikut ini:

Tabel 3.2

Skala Likert

Pertanyaan	Bobot
Sangat setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

a. Uji Validitas Data dan Instrumen

Untuk mengetahui validitas setiap butir pertanyaan, dilakukan uji validitas dengan menggunakan korelasi *product moment*:

$$r = \frac{n \sum x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{\{n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2\} \{n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2\}}}$$

Keterangan:

n = Banyaknya pasangan pengamatan

$\sum x_i$ = Jumlah pengamatan butir x atau y

$\sum y_i$ = Jumlah pengamatan total skor x atau y

$\sum x_i^2$ = Jumlah kuadrat pengamatan butir x atau y

$\sum y_i^2$ = Jumlah kuadrat pengamatan total skor x atau y

$(\sum x_i)^2$ = Kuadrat jumlah pengamatan butir x atau y

$(\sum y_i)^2$ = Kuadrat jumlah pengamatan total skor x atau y

$\sum x_i y_i$ = Jumlah hasil kali butir x atau y dengan total skor x atau y x atau y

Menurut Juliandi, dkk (2014, hal.79) langkah-langkah pengujian validitas dengan korelasi diatas adalah:

- a) Korelasikan skor-skor atau nomor angket dengan skor total seluruh item.
- b) Jika korelasi (r) yang diperoleh adalah positif, kemungkinan butir yang diuji tersebut adalah valid.
- c) Namun walaupun positif, perlu pula nilai korelasi (r) yang dihitung tersebut dilihat signifikan tidaknya, caranya adalah dengan membandingkan nilai korelasi yakni r hitung dengan nilai r tabel. Apabila nilai r hitung > r tabel, maka butir instrument tersebut adalah signifikan, dengan demikian butir instrumen adalah valid. Butir yang tidak valid (tidak benar/salah) tidak layak untuk dijadikan sebagai item didalam instrumen penelitian. Butir yang tidak valid dibuang dari instrument angket

b. Uji Reabilitas

Setelah setiap item instrumen angket telah valid maka selanjutnya melakukan uji reabilitas dengan menggunakan teknik teknik *Cronbach Alpha* dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[\frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_i^2} \right]$$

Keterangan :

r = Reliabilitas instrumen

k = Banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma_n^2$ = Jumlah varians butir

σ_1^2 = Varians total

Menurut Juliandi, dkk (2014, hal.87) nilai kritik dari reabikitas dapat juga dengan membandingkan nilai koefisien reliabilitas dengan r-tabel.

- a) Jika nilai koefisien reliabilitas lebih besar dari nilai t-tabel maka suatu instrument adalah reliabel.
- b) Jika nilai koefisien reliabilitas lebih kecil dari nilai t-tabel maka suatu instrument adalah tidak reliabel.

3.5 Teknik Analisis Data

1. Regresi Linier Berganda

Analisis Regresi berganda digunakan untuk meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel independen. Persamaan regresi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2$$

Sugiyono, (2013 hal.192)

Dimana :

Y = Kepuasan Penumpang

a = Konstanta

x_1 = Kualitas Pelayanan

x_2 = Harga

X_1 dan X_2 = Besaran koefisien regresi dari masing-masing variabel

Penggunaan model regresi linier berganda harus memenuhi asumsi klasik antara lain:

a. Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal. Uji normalitas dapat menggunakan analisis statistic dan analisis grafik. Uji normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara analisis statistic dan analisis grafik, untuk uji normalitas dengan analisis statistic dapat menggunakan uji *kolmogrov-smirnov* dan untuk analisis grafik dapat melihat grafik Normal P-P plot.

b. Uji Multikolinieritas

Digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang kuat/tinggi diantara variabel independen. Apabila terdapat korelasi antar variable bebas, maka terjadi multikolinieritas, demikian juga sebaliknya. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi dikorelasi diantara variabel independen. Pengujian multikolinieritas dilakukan dengan melihat VIF antar variabel independen dan nilai tolerance. Batasan yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai tolerance $< 0,05$ atau sama dengan $VIF > 5$ hal ini didukung oleh pendapat menurut Hines dan Montgomery dalam Juliandi, dkk (2014) cara yang digunakan untuk menilainya adalah dengan melihat nilai factor insflasi varian (Variance Inflasi Facktor/ VIF), yang tidak melebihi 4 atau 5

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini memiliki tujuan untuk mengetahui apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan kepengamatan yang lainnya tetap, maka disebut homoskedastisitas sebaliknya jika varian berbeda maka disebut heteroskedastisitas. Ada tidaknya heteroskedastisitas dapat diketahui

dengan melalui grafik scatterplot antar nilai prediksi variabel independen dengan nilai residualnya.

Jika ada pola tertentu seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang melebar kemudian menyempit) maka telah terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas seperti titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas atau homoskedastisitas.

2. Uji Hipotesis

a. Uji t (Persial)

Uji statistik t dilakukan untuk menguji apakah variabel bebas (X) secara individual mempunyai hubungan yang signifikan atau tidak terhadap variabel terikat (Y), untuk menguji signifikansi hubungan, digunakan rumus uji statistik t, Sugiyono (2012, hal.250) dengan rumus sebagai berikut :

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

Sugiyono (2013, hal. 184)

Keterangan :

- t = nilai t hitung
- r = koefisien korelasi
- n = jumlah sampel

1) Bentuk pengujian

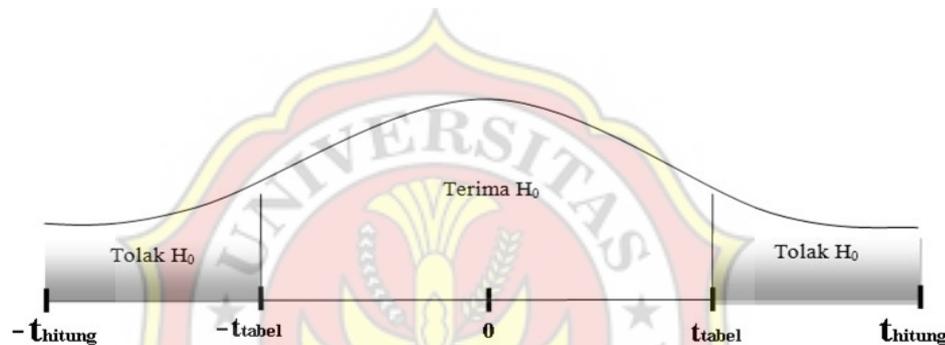
$H_0: r_s = 0$, artinya tidak terdapat hubungan signifikan antara variabel bebas (X) dengan Variabel terikat (Y).

$H_0: r_s \neq 0$, artinya terdapat hubungan signifikan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y).

2) Kreteria pengambilan keputusan

H_0 diterima jika $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$, pada $\alpha = 5\%$, $df = n-k$

H_0 ditolak jika : 1. $t_{hitung} > t_{tabel}$ 2. $-t_{hitung} < -t_{tabel}$



Gambar 3.1 Kriteria Pengujian Hipotesis Uji t

b. Uji Secara Simultan (Uji- F)

Uji statistic F dilakukan untuk menguji apakah variabel bebas (X) secara simultan mempunyai hubungan yang signifikan atau tidak terhadap variabel terikat (Y) dengan Rumus sebagai berikut :

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

Sugiyono (2012, hal. 257)

Keterangan :

R = Koefisien korelasi ganda

k = Jumlah variabel independen

n = Jumlah sampel

R^2 = Koefisien korelasi ganda yang telah ditemukan.

F = F hitung yang selanjutnya dibandingkan dengan F table

1) Bentuk Pengujiannya adalah :

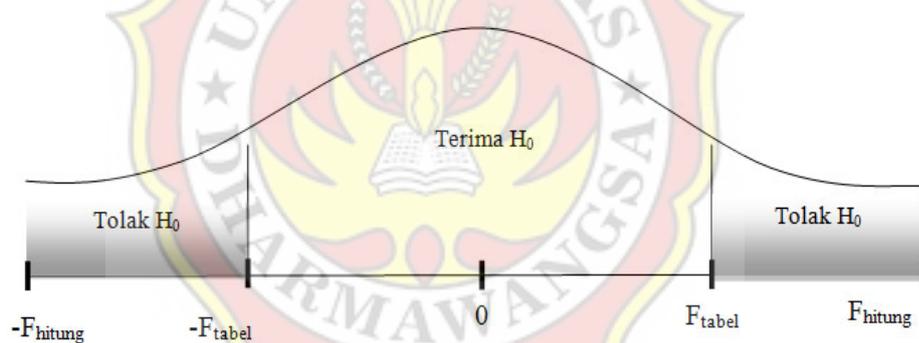
H_0 = Tidak ada pengaruh yang signifikan variabel X1 dan X2 secara bersama-sama terhadap variabel Y

H_a = Ada pengaruh yang signifikan variabel X1 dan X2 secara bersama-sama terhadap variabel Y

2) Kreteria Pengujian

H_0 ditolak apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $-F_{hitung} < -F_{tabel}$

H_0 di terima apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau $-F_{hitung} > -F_{tabel}$



Gambar 3.2 Kriteria Pengujian Hipotesis Uji F

3. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ini berfungsi untuk mengetahui persentase besarnya pengaruh variabel independen dan variabel dependen yaitu dengan mengkuadratkan koefisien yang ditemukan. Dalam penggunaannya, koefisien determinasi ini dinyatakan dalam persentase (%) dengan rumus sebagai berikut :

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

Keterangan :

D = Determinasi

R = Nilai Korelasi berganda

100% = Persentase Kontribusi

