

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini adalah di Indonesia. Alasan melakukan penelitian di wilayah ini karena untuk memudahkan penulis dalam melakukan penelitian serta daerah ini memiliki penduduk yang padat, dinamis, cepat tanggap serta peka terhadap perubahan. Selain itu, informasi-informasi baru dapat dengan cepat diakses dan diterima oleh masyarakat setempat.

3.2 Unit Analisis

Unit analisis yang diteliti adalah responden masyarakat yang menggunakan Maskapai Garuda Indonesia.

3.3 Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian

3.3.1 Variabel Penelitian

Variabel penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Variabel bebas/ *independen* (X) merupakan variabel stimulus atau variabel yang mempengaruhi variabel lain. Dalam penelitian ini yang menjadi variable Independen adalah AIRQUAL
2. Variabel terikat/ *dependent* (Y) adalah variabel yang memberikan reaksi atau respon jika dihubungkan dengan variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel *dependent* (Y) adalah keunggulan bersaing (Y).
3. Variabel intervening adalah variabel yang menghubungkan variabel bebas dan terikat.. Dalam penelitian ini variabel intervening adalah kinerja perusahaan (Z).

3.3.2 Definisi Operasional dan Indikator

1. AIRQUAL (X)

Metode AIRQUAL dikembangkan untuk mengatasi masalah penerapan psikometrikal dalam skala kualitas yang ada. Metode AIRQUAL terbagi menjadi 5 dimensi . Berikut merupakan dimensi dalam menilai kualitas layanan suatu maskapai:

1. *Airline Tangible*

- Kondisi fisik pesawat terbang
- Kualitas katering yang disajikan
- Kebersihan toilet pesawat
- Kebersihan kursi pesawat
- Kenyamanan kursi pesawat
- Kualitas pendingin udara

2. *Terminal Tangible*

- Kebersihan toilet bandar udara
- Jumlah toko di bandar udara
- Efektivitas pendingin udara di bandar udara
- Efektivitas sistem penanda bandar udara
- Ketersediaan troli di bandar udara
- Sistem kontrol keamanan bandar udara
- Pemilihan seragam karyawan

3. *Personnel*

- Tingkah laku karyawan pada umumnya
 - Jawaban atas pertanyaan yang diajukan
 - Kesetaraan pelayanan kepada setiap orang
 - Pengetahuan karyawan akan pertanyaan yang dihadapi
 - Kepedulian karyawan maskapai
 - Kesiagaan dalam bertugas
 - Kemudahan *booking* dan transaksi tiket
4. Empati (*Empathy*)
- Ketepatan waktu jadwal kedatangan dan keberangkatan
 - Transportasi antara bandara dan kota
 - Kompensasi atas kehilangan dan bencana
 - Biaya bagasi penumpang
 - Lokasi-lokasi kantor maskapai
 - Jumlah penerbangan yang disediakan
5. *Image*
- Adanya tiket-tiket promo
 - Konsistensi harga tiket dengan pelayanan
 - Citra maskapai penerbangan

2. Kinerja Perusahaan (Z)

Kinerja merupakan hasilpekerjaan yang mempunyai hubungan dengan tujuanstrategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikankontribusi pada

ekonomi. Kinerja dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan indikator sebagai berikut (Morgan & Strong, 2003):

1. Customer satisfaction

- Maskapai Garuda Indonesia mampu memberikan kepuasan dengan kualitas layanan yang diberikan
- Maskapai Garuda Indonesia mampu memberikan kepuasan dengan pengalaman menggunakan pesawat
- Konsumen merasa benar ketika memilih Maskapai Garuda Indonesia

2. Consumer retention

- Saya tidak akan mengganti Garuda Indonesia dengan maskapai lain
- Saya sering menggunakan Garuda Indonesia
- Saya akan merokemdasikan kepada orang lain

3. Keunggulan Bersaing (Y)

Menurut (Hunt & Morgan, 2005) “Konsep keunggulan bersaing merupakan perubahan dari keunggulan komparatif dalam sumber daya dan keunggulan bersaing tersebut mengenai pasar dan kinerja keuangan yang superior”. Keunggulan bersaing didapat ketika perusahaan memiliki orientasi pada pelanggan selain internal perusahaan dan pesaing. Indikator-indikator keunggulan bersaing adalah sebagai berikut (Joonas, 2013):

1. Positif Word of Mouth
2. Perilaku perusahaan
3. Durasi pelanggan
4. Perilaku fokus

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi adalah ruang lingkup atau besaran karakteristik dari seluruh objek yang diteliti. Sampel adalah besaran karakteristik tertentu dari sebagian populasi yang memiliki karakteristik sama dengan populasi. Populasi adalah seluruh kumpulan elemen (orang, kejadian, produk) yang dapat digunakan untuk membuat beberapa kesimpulan. Dalam penelitian ini populasinya adalah konsumen Maskapai Garuda Indonesia. Populasi ini di pilih karena adanya keragaman dan sangat dinamis, cepat tanggap serta peka terhadap perubahan.

3.4.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang diambil atau ditentukan berdasarkan karakteristik dan teknik tertentu. Untuk menarik sifat karakteristik populasi, suatu sampel harus benar-benar dapat mewakili populasinya. Oleh karena itu, diperlukan tata cara yang digunakan dalam memilih bagian sampel sehingga dapat diperoleh sampel penelitian yang representatif seperti karakteristik populasinya.

Adapun cara pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik non probability dengan metode *convenience sampling* yaitu pengambilan sampel berdasarkan kemudahan.

Dalam penelitian ini, maka jumlah sampel yang akan diteliti mengikuti rumus di bawah ini (Djarwanto & Subagyo, 2006):

$$n = \frac{1}{4} \left(\frac{Z_{\frac{1}{2}\alpha}}{E} \right)^2$$

Dimana:

n : Jumlah sampel

$Z_{\frac{1}{2}\alpha}$: Batas luar daerah. Nilai $Z_{\frac{1}{2}\alpha}$ adalah sebesar 1,96. Angka ini didapat dari tabel *t*, karena pada kondisi dimana nilai deviasi standar rata-rata tidak diketahui.

Maka tabel-tabel tidak berdistribusi normal langsung sehingga untuk jumlah populasi yang tidak terbatas atau yang berjumlah besar akan mengikuti nilai *tabel Z*.

E : Kesalahan maksimum yang mungkin dialami.

Dengan taraf signifikansi (α) sebesar 5% dan kesalahan maksimum yang mungkin dialami (E) adalah sebesar 10% sedangkan deviasi standar rata-ratanya tidak diketahui, maka besarnya sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak:

$$n = \frac{1}{4} \left(\frac{1,96}{0,1} \right)^2 = 96,04$$

Berdasarkan rumus di atas, maka jumlah sampel digenapkan menjadi 100 orang

3.5 Data Penelitian

3.5.1 Jenis Data

Data dalam penelitian ini termasuk adalah data primer, yaitu data yang diperoleh peneliti langsung dari subjek penelitian (responden). Data primer merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli atau pihak pertama. Data primer secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan riset atau penelitian

3.5.2 Data Yang Dibutuhkan

Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah :

- a. Data identitas responden seperti jenis kelamin, umur, pendidikan, penghasilan, pekerjaan.
- b. Data penilaian dari masing-masing variabel penelitian

3.6 Alat Pengumpulan Data/Instrumen Penelitian

3.6.1 Bentuk Pengumpulan Data

Data primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya yang berupa wawancara, jajak pendapat dari individu atau kelompok (orang) maupun hasil observasi dari suatu obyek, kejadian atau hasil pengujian (benda).

Dengan kata lain, peneliti membutuhkan pengumpulan data dengan cara menjawab pertanyaan riset (metode survei) atau penelitian benda (metode observasi).

Kelebihan dari data primer adalah data lebih mencerminkan kebenaran berdasarkan dengan apa yang dilihat dan didengar langsung oleh peneliti sehingga unsur-unsur kebohongan dari sumber yang fenomenal dapat dihindari.

Kekurangan dari data primer adalah membutuhkan waktu yang relatif lama serta biaya yang dikeluarkan relatif cukup besar.

Bentuk pengumpulan primer data untuk penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner merupakan alat pengumpulan data yang berupa serangkaian daftar pertanyaan untuk dijawab responden. Kuesioner atau angket merupakan alat pengumpulan data yang berupa daftar pertanyaan yang disusun sedemikian rupa untuk dijawab responden, pertanyaan-pertanyaan tersebut harus cukup terperinci dan lengkap. Jenis pertanyaan yang akan diajukan dalam penelitian bersifat tertutup. Pertanyaan tertutup yaitu pertanyaan yang jawabannya sudah ditentukan lebih dahulu beserta alternatif jawaban. Isi kuesioner pengumpulan data adalah sebagai berikut :

Bagian I : berisi pertanyaan tentang karakteristik responden

Bagian II : berisi pertanyaan tentang variabel independen

Bagian III : berisi pertanyaan tentang variabel dependen

Data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh melalui media perantara atau secara tidak langsung yang berupa buku, catatan, bukti yang telah ada, atau arsip baik yang dipublikasikan maupun yang tidak dipublikasikan secara umum. Dengan kata lain, peneliti membutuhkan pengumpulan data dengan cara berkunjung ke perpustakaan, pusat kajian, pusat arsip atau membaca banyak buku yang berhubungan dengan penelitiannya.

Kelebihan dari data sekunder adalah waktu dan biaya yang dibutuhkan untuk penelitian untuk mengklasifikasi permasalahan dan mengevaluasi data, relatif lebih sedikit dibandingkan dengan pengumpulan data primer.

Kekurangan dari data sekunder adalah jika sumber data terjadi kesalahan, kadaluwarsa atau sudah tidak relevan dapat mempengaruhi hasil penelitian

Metode pengumpulan data sekunder sering disebut metode penggunaan bahan dokumen, karena dalam hal ini peneliti tidak secara langsung mengambil data sendiri tetapi meneliti dan memanfaatkan data atau dokumen yang dihasilkan oleh pihak-pihak lain. Dalam hal ini, data sekunder merupakan data primer yang diperoleh oleh pihak lain atau data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pengumpul data primer atau oleh pihak lain yang pada umumnya disajikan dalam bentuk tabel-tabel atau diagram-diagram

3.6.2 Skala Pengukuran

Jawaban responden diukur dengan menggunakan skala *Likert*, yaitu skala yang dirancang untuk memungkinkan responden menjawab berbagai tingkatan pada setiap butir yang menggunakan produk atau jasa. Dimana pada skala ini memungkinkan responden untuk mengekspresikan intensitas dari perasaan mereka, dalam arti mengharuskan responden menemukan derajat persetujuan atau ketidaksetujuan mereka terhadap masing-masing dari serangkaian pernyataan mengenai objek stimulus. Dalam penelitian ini akan menggunakan lima skala, yang terdiri :

Jawaban Sangat Setuju (SS) diberi poin	:	5
Jawaban Setuju (S) diberi poin	:	4
Jawaban Cukup Setuju (CS) diberi poin	:	3
Jawaban Tidak Setuju (TS) diberi poin	:	2
Jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) diberi poin	:	1

3.6.3 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Konstruk

3.6.3.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu data dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2015). Suatu instrument dikatakan valid jika mampu mengukur apa yang diinginkan. Untuk itu dilakukan analisis item dengan metode korelasi *product moment pearson* (r). Uji validitas dengan metode ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor jawaban

yang diperoleh pada masing-masing item dengan skor total dari keseluruhan item. Pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi sebesar $\alpha = 5\%$. Pernyataan valid bilamana memenuhi kriteria sebagai berikut :

Valid : $r_{\text{hitung}} > r_{\text{table}}$ atau $\text{sig probabilitas} < 0,05$

Tidak valid : $r_{\text{hitung}} < r_{\text{table}}$ atau $\text{sig probabilitas} > 0,05$

3.6.3.2 Uji Reliabilitas Konstruk Variabel

Reliabilitas konstruk variabel adalah tingkat kehadalan kuesioner, mengungkap variabel penelitian. Suatu data dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2013). Metode yang digunakan untuk mengukur reliabilitas adalah *Cronbach Alpha* dari hasil pengolahan data dengan program SPSS. Suatu pertanyaan/pertanyaan dikatakan reliabel jika nilai koefisien alpha lebih besar dari 0,6 (Sekaran, 2006).

3.7 Alat Analisis Data

Dalam penelitian ini metode analisis data yang digunakan adalah Gambaran umum responden dan regresi bertahap

3.7.1 Gambaran Umum Responden

Penelitian akan dilakukan terhadap seluruh responden, selanjutnya dilakukan analisis penggambaran responden. Analisis dalam bentuk tabel yang selanjutnya diberikan penjelasan seperlunya.

3.7.2 Analisis Regresi Bertahap (Analisis Jalur)

Analisis jalur adalah suatu teknik untuk menganalisis hubungan sebab akibat yang terjadi pada regresi berganda jika variabel bebasnya mempengaruhi variabel tergantung tidak hanya secara langsung tetapi juga secara tidak langsung Retherford dalam (Sunyoto, 2012). Dalam penelitian ini menggunakan model analisis dua jalur. Menurut Sunyoto, (2012) model analisis dua jalur melibatkan dua variabel terikat yaitu Y dan Z. Model dalam analisis jalur ini adalah:

1. Model regresi Tahap Pertama

Model regresi tahap pertama bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kinerja. Model regresi tahap kedua adalah sebagai berikut :

$$Z = b_0 + b_3X + e$$

2. Model regresi Tahap Kedua

Model regresi tahap kedua bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan kinerja terhadap keunggulan bersaing. Model regresi tahap pertama adalah sebagai berikut :

$$Y = b_0 + b_1X + b_2Z + e$$

Dimana :

Y = keunggulan bersaing

Z = kinerja

b = koefisien regresi

X = kualitas layanan

3.7.2.1 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik bertujuan untuk mengetahui kondisi data yang dipergunakan dalam penelitian. Hal tersebut dilakukan agar diperoleh model analisis yang tepat. Model analisis regresi penelitian ini mensyaratkan uji asumsi terhadap data yang meliputi :

a. Uji Normalitas

Uji normalitas data bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2015). Untuk menguji apakah data-data yang dikumpulkan berdistribusi normal atau tidak, dapat dilakukan dengan metode Statistik. Uji statistik sederhana yang sering digunakan untuk menguji asumsi normalitas adalah dengan menggunakan uji normalitas dari *Kolmogorov Smirnov*. Metode pengujian normal tidaknya distribusi data dilakukan dengan melihat nilai signifikansi variable, jika signifikan lebih besar dari alpha 5% maka menunjukkan distribusi data normal

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari satu pengamatan satu ke pengamatan yang lain (Ghozali, 2015). Jika varian dari residu atau dari satu

pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homokedastisitas. Dan jika varian berbeda maka disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang Homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2015). Salah satu cara untuk mendeteksi heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (dependen) yaitu ZPRED dan nilai residualnya SRESID.

c. Uji Multikolonieritas

Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variable independent (Ghozali, 2015). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan terdapat problem multikolinearitas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independent. Uji multikolinearitas pada penelitian dilakukan dengan matriks korelasi. Pengujian ada tidaknya gejala multikolinearitas dilakukan dengan memperhatikan nilai matriks korelasi yang dihasilkan pada saat pengolahan data serta nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dan *Tolerance* -nya. Apabila nilai matriks korelasi tidak ada yang lebih besar dari 0,5 maka dapat dikatakan data yang akan dianalisis terlepas dari gejala multikolinearitas. Kemudian apabila nilai VIF berada dibawah 10 dan nilai *Tolerance* mendekati 1, maka diambil kesimpulan bahwa model regresi tersebut tidak terdapat problem multikolinearitas.

3.7.2.2 Uji Hipotesis

3.7.2.2.1 Analisis Uji F (Uji Secara Simultan)

F – test untuk menguji pengaruh bersama–sama (simultan) Hipotesis statistik.

Pengambilan keputusan uji F adalah sebagai berikut :

Ho : $b_1, b_2 = 0$; Tidak ada pengaruh yang signifikan antara masing – masing variabel independen (kualitas produk dan kesesuaian harga) terhadap variabel dependen (kepuasan pelanggan).

Ha : $b_1, b_2 \neq 0$; Ada pengaruh yang signifikan antara masing–masing variabel independen (kualitas produk dan kesesuaian harga) terhadap variabel dependent (kepuasan pelanggan)

Kriteria pengujian :

1. sig. $F > 0,05$, maka keputusannya adalah menerima hipotesis nol (Ho), artinya secara statistik dapat dibuktikan bahwa semua variabel independen X1, X2 dan X3 tidak berpengaruh secara signifikan terhadap nilai variabel dependen (Y).
2. sig. $F < 0,05$, maka keputusannya adalah menerima hipotesis alternatif Ha Artinya koefisien regresi variabel independen tersebut berbeda dengan nol, atau dengan kata lain variabel independen berpengaruh signifikan terhadap X1, X2 dan X3 berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y).

3.7.2.2.2 Analisis Uji t (Uji Secara Parsial)

Untuk menguji pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat digunakan pengujian koefisien regresi secara parsial (uji t), yaitu dengan membandingkan thitung dan ttabel, yang dirumuskan (Sugiyono, 2014) sebagai berikut:

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

Keterangan:

t(thitung)= statistik t dengan derajat kebebasan n-2

r = korelasi parsial yang ditentukan

n = jumlah observasi atau pengamatan

Masing-masing t hasil perhitungan ini kemudian dibandingkan dengan tabel yang diperoleh dengan menggunakan taraf signifikansi 0,05. Persamaan regresi akan dinyatakan berarti atau signifikan jika nilai t signifikan lebih kecil sama dengan 0,05

Kriteria yang digunakan sebagai dasar perbandingan adalah sebagaiberikut:

- Uji hipotesis secara parsial menggunakan uji pihak kiri, dengan kriteria:
 - Ho diterima bila thitung \geq -ttabel atau nilai sig $> 0,05$
 - Ho ditolak bila thitung $<$ -ttabel atau nilai sig $< 0,05$
- Uji hipotesis secara parsial menggunakan uji pihak kanan, dengan kriteria:
 - Ho diterima bila thitung \leq ttabel atau nilai sig $> 0,05$
 - Ho ditolak bila thitung $>$ ttabel atau nilai sig $< 0,05$

Bila terjadi penerimaan Ho maka dapat disimpulkan suatu pengaruh adalah tidak signifikan sedangkan bila Ho ditolak artinya suatu pengaruh adalah signifikan.

3.7.3 Analisis Uji R² (Koefisien Determinasi)

Koefisien determinasi (R²) dimaksudkan untuk mengetahui tingkat ketepatan paling baik dalam analisis seperti dan besarnya koefisien determinasi(R²) antara 0 (nol) dan 1 (satu). Koefisien determinasi (R²) nol variabel independen sama sekali tidak

berpengaruh terhadap variabel dependen. Apabila koefisien determinasi semakin mendekati satu, maka dapat dikatakan bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Selain itu koefisien determinasi dipergunakan untuk mengetahui presentase perubahan variabel terikat (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X).

