

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey, pengumpulan data diperoleh dengan menggunakan angket berupa pernyataan tertulis yang diberikan kepada responden untuk diisi dengan keadaan sebenarnya

3.2 Populasi Dan Sampel

3.2.1 Populasi

Salah satu langkah yang ditempuh dalam penelitian adalah menentukan objek yang akan diteliti dan besarnya populasi yang ada. Menurut Sugiyono (2011) yang dimaksud dengan populasi yaitu wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek atau objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pelanggan yang membeli tiket sebanyak 100 pelanggan

3.2.2 Sampel

Sugiyono (2011), mengatakan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sukandar Rumidi (2006) "sampel adalah bagian dari populasi yang memiliki sifat-sifat yang sama dari obyek yang merupakan sumber data". Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Random sampling*.

Sampel dalam penelitian ini yaitu konsumen di Atrakana Travel, yang dalam penelitian ini diambil sebanyak 50 orang. Pengambilan sampel yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah rumus Slovin:

$$n = 1 + \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

n : Jumlah sampel

N : Jumlah populasi

e :Batas toleransi kesalahan

$$n = 1 + \frac{1}{1+1 (0.1^2)}$$

$$n = 50$$

3.3 Jenis & Sumber data

Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif sedangkan untuk sumber data yang digunakan adalah

1. Data primer : sumber data yang menghasilkan data secara langsung dari subjek yang diteliti. Contohnya : kuesioner
2. Data sekunder :sumber data yang menghasilkan data dari pihak lain baik berupa dokumentasi, data yang telah diolah maupun informasi mengenai sesuatu hal. Contohnya : jurnal penelitian, buku, dan majalah

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah

1. Kuesioner : Daftar pertanyaan yang dikirim kepada responden baik secara langsung maupun tidak langsung, kuesioner ini dilakukan kepada sampel pelanggan di Atrakana travel
2. Observasi : Aktivitas terhadap suatu proses atau objek dengan maksud merasakan dan kemudian memahami pengetahuan dari sebuah fenomena berdasarkan pengetahuan dan gagasan yang sudah diketahui sebelumnya, untuk mendapatkan informasi-informasi yang dibutuhkan untuk melanjutkan suatu penelitian.
3. Studi pustaka : kegiatan untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang menjadi obyek penelitian

4. Wawancara :percakapan antara dua orang atau lebih dan berlangsung antara narasumber dan pewawancara

3.5 Definisi Operasional

Tabel 3.1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X1)	Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono 2011)	1. <i>Tangible</i> (berwujud) 2. <i>Reliability</i> (kehandalan) 3. <i>Responsiviness</i> (ketanggapan) 4. <i>Assurance</i> (jaminan) 5. <i>Emphaty</i> (Empati). (Zeithhaml, Parasuraman & Berry 2011)	Likert
Kepuasan Pelanggan (X2)	Perasaan seseorang kesenangan atau kekecewaan yang dihasilkan dari membandingkan pelayanan produk yang dirasakan kinerja (atau hasil) dengan yang di harapkan. (Kotler & Keller 2016)	1. <i>Re-purchase</i> :membeli kembali 2. <i>Word-of-Mouth</i> : ucapan dari mulut ke mulut 3. Menciptakan Citra Merek 4. Menciptakan keputusan Pembelian pada Perusahaan yang sama (Kottler dalam jurnal Suwardi 2011)	Likert
Loyalitas Pelanggan(Y)	perilaku konsumen yang melakukan pembelian rutin atau berulang, didasarkan pada unit	1. <i>Repeat Purchase</i> (kesetiaan terhadap pembelian produk)	

	pengambilan keputusan(Hurriyati 2010),	2. <i>Retention</i> (Ketahanan terhadap pengaruh yang negatif mengenai perusahaan); 3. <i>Referrals</i> (merefere nsikan secara total esistensi perusahaan).Kotler & Keller (2006)	Likert
--	--	--	--------

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses yang terintegrasi dalam prosedur penelitian. Analisis data dilakukan untuk menjawab rumusan masalah dan hipotesis yang sudah diajukan. Hasil analisis data selanjutnya diinterpretasikan dan dibuatkan kesimpulannya (Suryani dan Hendryadi, 2015). Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda

3.6.1 Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

Suryani dan Hendryadi (2015), menjelaskan uji validitas mengacu pada aspek ketepatan dan kecermatan hasil pengukuran. Instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan, dan mampu menegungkapkan data yang diteliti dari suatu variabel secara tepat. Tinggi rendahnya suatu instrumen validitas menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang diteliti. Berikut adalah criteria pengujian untuk menentukan apakah instrument tersebut valid atau tidak :

- a. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan taraf signifikansi 5% dan $df = n-2$ maka instrument tersebut dikatakan valid

- b. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ dengan taraf signifikansi 5% dan $df=n-2$, maka instrument tersebut dikatakan tidak valid

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah istilah yang dipakai untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2013). Untuk mengukur reliabilitas alat pengukuran, teknik yang digunakan adalah Alpha Cronbach . Rumus Alpha Cronbach (Umar 2013) yaitu

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} \times \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t} \right\}$$

Keterangan :

- r_{11} : Reliabilitas instrument
 k : Banyaknya butir pertanyaan
 at^2 : Varians total
 ab^2 : Jumlah Varians butir

Indikator pengukuran reliabilitas (menurut Sekaran 2009) yang membagi tingkat reliabilitas dengan criteria sebagai berikut jika alpha atay r hitung :

- 0,8-1,0 = Reliabilitas baik
- 0,6-0,799 = Reliabilitas diterima
- Kurang dari 0,6 = Reliabilitas kurang baik

3.6.2 Uji Asumsi Klasik

Uji ini dilakukan untuk mengetahui bahwa data yang diperoleh adalah sah (tidak dapat penyimpangan). Untuk meyakinkan bahwa persamaan garis regresi yang

diperoleh adalah linear dan dapat dipergunakan valid untuk mencari peramalan, maka akan dilakukan uji asumsi klasik sebagai berikut:

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji dalam model regresi, kedua variabel (bebas dan terikat) mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah model yang memiliki distribusi data normal atau penyebaran data statistik pada sumbu diagonal dari grafik distribusi normal (Imam Ghozali, 2011). Untuk mendekati normalitas dapat menggunakan analisis grafik normal P-P Plot. Normal atau data dapat dilihat dengan dasar pengambilan keputusan yaitu :

1. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis histogramnya menunjukkan pada pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti garis diagonal atau grafik histogramnya tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Jika model yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel (Ghozali, 2011). Pendeteksian terhadap multikoliniearitas dapat dilakukan menganalisis matriks korelasi atau dengan melihat nilai Variance Inflation Factor (VIF) dari hasil analisis regresi. Nilai cut off yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolonearitas adalah nilai $\text{tolerance} < 0,10$ sama dengan nilai $\text{VIF} > 10$.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Gejala varians yang tidak samaini disebut dengan heteroskedastisitas, sedangkan adanya gejala residual yang sama dari satu pengamatan ke pengamatan lain

disebut dengan homoskedastisitas. Sebuah model regresi dikatakan baik jika tidak terjadi heteroskedastisitas. (Singgih Santoso, 2012). Menurut Singgih Santoso (2012) untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas yaitu : “deteksi dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik di atas di mana sumbu X adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu Y adalah residual (Y prediksi – Y sesungguhnya) yang telah di studentized. Maka dasar pengambilan keputusan :

- a. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik (point-point) yang akan membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka telah terjadi Heteroskedastisitas.
- b. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi Heteroskedastisitas.

4. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linier korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$ (sebelumnya). Jika terjadi korelasi maka dinamakan ada problem autokorelasi. Autokorelasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lainnya. Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi. Cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya autokorelasi adalah dengan menggunakan Uji Durbin – Watson (DW test). Uji Durbin – Watson (DW test) hanya digunakan untuk autokorelasi tingkat satu dan mensyaratkan adanya intercept (konstanta) dalam model regresi dan tidak ada variabel lag diantara variabel independen (Ghozali, 2012).



Gambar 3.1: Rumus autokorelasi (Ghozali,2012)

5. Uji Linieritas

Uji linieritas dilakukan untuk mengetahui apakah ada sifat hubungan yang linier atau tidak antara variabel bebas dengan variabel terikat. Data yang baik harusnya terdapat hubungan yang linier antara variabel bebas dan variable terikat. Uji linieritas merupakan syarat sebelum dilakukannya uji regresi linier. Kriteria pengambilan keputusan dapat dilakukan dengan dua cara yaitu:

- a. Dengan melihat nilai signifikansi

Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 ($\text{sig} > 0,05$), maka kesimpulannya adalah terdapat hubungan linier secara signifikan antara variabel bebas dan variabel terikat. Dan sebaliknya, jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($\text{sig} < 0,05$), maka kesimpulannya adalah tidak terdapat hubungan linier secara signifikan antara variabel bebas dan variabel terikat

- b. Dengan melihat Fhitung dan Ftabel

Jika nilai Fhitung lebih kecil dari Ftabel ($F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$), maka kesimpulannya adalah terdapat hubungan linier secara signifikan antara variabel bebas dan terikat

3.6.3 Analisis Regresi Berganda

Sugiyono mengemukakan analisis regresi linear berganda digunakan untuk melakukan prediksi, bagaimana perubahan nilai variable dependen bila nilai variable independen dinaikkan atau diturunkan nilainya. Analisis ini digunakan dengan

melibatkan dua atau lebih variabel bebas antara variabel dependen (Y) dan variabel independen (X1 dan X2), cara ini digunakan untuk mengetahui kuatnya hubungan antara beberapa variabel bebas secara serentak terhadap variabel terkait dan dinyatakan dengan rumus.

Persamaan dalam penelitian ini adalah:

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

Keterangan:

Y = Loyalitas Pelanggan

α = Konstanta

β_1 = Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan.

β_2 = Koefisien regresi variabel kepuasan pelanggan

X₁ = Kualitas pelayanan

X₂ = Kepuasan pelanggan

e = Estimasi *error*

1. Koefisien Korelasi (R)

Koefisien korelasi merupakan suatu alat yang digunakan untuk mengukur tingkat keeratan hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Nilai R akan berkisar antara 0-1, Semakin mendekati 1 hubungan antara variabel independen secara bersama-sama dengan variabel dependen semakin kuat. Berikut adalah tabel pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi

Tabel 3.2 Koefisien Korelasi

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,2011

2. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas (Gozali.2011).

Kelemahan mendasar penggunaan koefisien determinasi R^2 yaitu bisa terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan kedalam model, setiap penambahan satu variabel independen, maka R^2 pasti meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut ber-pengaruh signifikan terhadap variabel dependen atau tidak. Karena itu banyak peneliti menganjurkan untuk menggunakan nilai *adjusted* R^2 pada saat mengevaluasi mana model regresi terbaik. Tidak seperti R^2 , nilai *adjusted* R^2 dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan kedalam model.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan *adjusted* R^2 agar tidak terjadi bias dalam mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen.

3. Uji Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk mengetahui apakah model yang dibuat layak atau tidak. Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini ada 2 yaitu:

1. Uji F

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel dependen atau terikat. Dengan kata lain menyatakan bahwa variabel independen secara serentak dan signifikan mempengaruhi variabel independen.

Hipotesis sebagai berikut:

1. H_0 : secara bersama-sama tidak terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

H_a : secara bersama-sama terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

2. Menentukan nilai level of significance (α) sebesar 5%.
3. Kriteria pengujian, dengan membandingkan nilai F hitung dengan F tabel:
 - 1) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara bersama-sama terhadap loyalitas pelanggan
 - 2) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, H_0 diterima dan H_a ditolak, berarti tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara bersama-sama terhadap loyalitas pelanggan. Dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi:
 - a) Apabila probabilitas signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
 - b) Apabila probabilitas signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

2. Uji t

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2011). Cara melakukan uji t adalah membandingkan nilai statistik t dengan titik kritis menurut tabel. Kita menerima hipotesis alternatif, yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen.

Hipotesis sebagai berikut:

1. H_0 : Secara parsial tidak terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.
 H_a : Secara parsial terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.
2. Menentukan nilai level of significance (α) sebesar 5%.
3. Kriteria pengujian, dengan membandingkan nilai t tabel dengan t hitung :

- 1) Jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$, H_0 ditolak dan H_A diterima, berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara bersama sama terhadap loyalitas pelanggan
- 2) Jika $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$, H_0 diterima dan H_A ditolak, berarti tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara bersama sama terhadap loyalitas pelanggan. Dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi:
 - a) Apabila probabilitas signifikansi $\geq 0,05$ maka H_0 diterima dan H_A ditolak.
 - b) Apabila probabilitas signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_A diterima