

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Pada dasarnya Penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2014: 2). Segala prosedur aktifitas penelitian yang peneliti lakukan dalam menyusun penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2014: 16), penelitian kuantitatif pada prinsipnya adalah untuk menjawab masalah. Sedangkan metode yang digunakan yaitu desain penelitian kausalitas. Menurut Sanusi (2014: 14), desain penelitian kausalitas adalah desain penelitian yang disusun untuk meneliti kemungkinan adanya hubungan sebab-akibat ataupun pengaruh antar variabel. Dalam penelitian ini umumnya hubungan sebab-akibat sudah dapat diprediksi oleh peneliti, sehingga peneliti dapat menyatakan klarifikasi variabel penyebab, variabel perantara, dan variabel terikat.

3.2 Operasional Variabel

Menurut Kerlinger (dalam Sugiyono, 2014: 38), variabel adalah konstruk (*construct*) atau sifat yang akan dipelajari. Sedangkan menurut Sugiyono (2014: 38), variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Operasional variabel berguna untuk

mengidentifikasi variabel-variabel apa saja yang akan diteliti, variabel apa yang termasuk variabel *independent* dan variabel apa yang termasuk variabel *dependent*. Dalam penelitian ini terdapat 2 variabel *independent*, yaitu Promosi (X1) dan kualitas pelayanan (X2), serta 1 variabel *dependent*, yaitu keputusan pembelian (Y) pada PT Sriwijaya Air Kota Batam.

3.2.1 Variabel Independen

Menurut Sugiyono (2014: 39), variabel *independent* yang dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel *dependent* (terikat). Variabel *independent* juga sering disebut sebagai variabel stimulus, prediktor atau *antecedent*. Di dalam penelitian ini terdapat 2 variabel *independent*, yaitu promosi dan kualitas pelayanan yang akan mempengaruhi variabel *dependent*, yaitu keputusan pembelian di PT Sriwijaya Air Kota Batam.

Tabel 3. 1 Operasional Variabel X

Variabel	Operasional Variabel		
	Indikator	Kategori	Tingkat Pengukuran (Skala)
Promosi (X1)	1. Iklan 2. Promosi penjualan 3. Hubungan masyarakat 4. Penjualan pribadi (Nickels, et al 2010:189-207)	Sangat Tidak Setuju-Sangat Setuju (1-5)	<i>Likert</i>

Lanjutan Tabel 3.1. Operasional Variabel X

Kualitas pelayanan (X2)	1. <i>Tangibles</i> 2. <i>Reliability</i> 3. <i>Assurance</i> 4. <i>Empathy</i> 5. <i>Responsiveness</i> (Tjiptono, 2008: 26)	Sangat Tidak Setuju-Sangat Setuju (1-5)	<i>Likert</i>
-------------------------	--	--	---------------

3.2.2 Variabel Dependen

Variabel *dependent* atau variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2014: 39). Penelitian ini memiliki 1 variabel *dependent*, yaitu *Keputusan Pembelian* dengan indikator sebagai berikut.

Tabel 3. 2 Operasional Variabel Y

Variabel	Operasional Variabel		
	Indikator	Kategori	Tingkat Pengukuran (Skala)
Keputusan pembelian (Y)	1. Mengenali kebutuhan 2. Mencari informasi 3. Mengevaluasi alternatif 4. Mengambil Keputusan 5. Perilaku pasca pembelian (Suryani, 2013: 15-17)	Sangat Tidak Setuju-Sangat Setuju (1-5)	<i>Likert</i>

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2014: 80), 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. Populasi merupakan obyek/subyek yang berada pada suatu tempat/wilayah yang sudah ditetapkan oleh peneliti menjadi obyek penelitian dan memenuhi kriteria-kriteria yang berkaitan dengan masalah penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang pernah menggunakan jasa penerbangan PT Sriwijaya Air. Populasi dalam penelitian ini berjumlah sebesar 2000 pelanggan diambil dari data penjualan tahun 2016.

3.3.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang sedang kita teliti (Sugiyono, 2014: 81). Apabila populasi yang ditetapkan oleh peneliti dalam obyek penelitian jumlahnya besar, peneliti tidak mungkin mengadakan penelitian terhadap keseluruhan populasi. Hal ini disebabkan karena keterbatasan dana, waktu dan tenaga. Pengambilan sampel harus *representatif* (mewakili) dan kesimpulan yang diperoleh dari sampel dapat digeneralisasikan terhadap populasi.

Teknik sampling dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling* dengan sistem *sampling purposive*, yakni teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2014: 85). Cara pengambilan *purposive sampling* disebut pula dengan *judgement sampling*, yaitu cara pengambilan sampel yang didasarkan pada pertimbangan-pertimbangan tertentu, terutama pertimbangan yang diberikan oleh sekelompok pakar atau *expert* (Sanusi, 2014: 95). Pada penelitian ini, peneliti mempertimbangkan kriteria responden sebagai berikut.

1. Pelanggan yang pernah menggunakan jasa penerbangan Sriwijaya Air Group minimal satu kali.
2. Pelanggan yang memiliki umur diatas atau sama dengan 17 tahun.
3. Pelanggan yang berada di kota Batam atau pelanggan yang menggunakan rute dari Batam ke luar Batam.

Jumlah responden yang akan diambil dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin (Sanusi, 2014: 101), sebagai berikut.

Rumus 3. 1 Ketentuan Slovin

Keterangan rumus:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran Populasi

α = Tingkat kesalahan

$$n = \frac{N}{1 + N\alpha^2}$$

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Tahap yang penting dalam penelitian adalah teknik pengumpulan data karena berdasarkan data yang terkumpul akan dilakukan analisis sebelum akhirnya ditarik kesimpulan. Data yang dikumpulkan harus valid dan reliabel karena akan dipergunakan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut.

Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan secara sistematis dan sengaja melalui pengamatan dan pencatatan terhadap gejala objek yang diteliti. Menurut Sutrisno Hadi (dalam Sugiyono, 2014: 145) mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah pengamatan dan ingatan. Teknik observasi merupakan metode mengumpulkan data dengan mengamati langsung di lapangan. Observasi bisa dikatakan kegiatan yang meliputi pencatatan secara sistematis kejadian-kejadian, perilaku, obyek-obyek yang dilihat dan hal-hal lain yang diperlukan dalam mendukung penelitian yang sedang dilakukan.

2. Wawancara

Wawancara adalah cara pengumpulan data dengan jalan tanya jawab sepihak yang dikerjakan secara sistematis dan berlandaskan tujuan penelitian Wawancara

dilakukan dilakukan dengan *face to face* maupun yang menggunakan pesawat telepon (Sugiyono, 2014: 137).

3. Kuesioner (Angket)

Menurut Sugiyono (2014: 142) Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu pasti variabel yang diukur dan tahu apa yang diharapkan dari responden.

Dengan melakukan penyebaran kuesioner untuk mengukur persepsi responden digunakan Skala *Likert* yang dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala *Likert* umumnya menggunakan 5 angka penelitian (Sugiyono, 2014: 94) yaitu:

1. Sangat Setuju/sangat positif dengan *score* 5.
2. Setuju/positif dengan *score* 4.
3. Ragu-Ragu/netral dengan *score* 3.
4. Tidak Setuju/negatif dengan *score* 2.
5. Sangat Tidak Setuju/tidak pernah dengan *score* 1.

Urutan setuju atau tidak setuju dapat dibalik mulai dari sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju.

3.5 Metode Analisis Data

Setelah semua data terkumpul, langkah selanjutnya dalam penelitian kuantitatif adalah melakukan analisis. Menurut Sugiyono (2014: 147), analisis data

adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data dari tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Analisis data ini merupakan tahap yang sangat penting dalam penelitian ilmiah karena dengan analisis maka rumusan masalah dapat dipecahkan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian yang kemudian diolah dan dianalisis untuk diambil kesimpulan.

3.5.1 Analisis Deskriptif Kuantitatif

Metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi (Sugiyono, 2014: 147). Analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian,

Analisis deskriptif bekerja dengan menggambarkan distribusi data. Distribusi data yang dimaksud adalah pengukuran tendensi pusat dan pengukuran bentuk. Teknik yang digunakan dalam statistik deskriptif pada penelitian ini adalah prosentase, rata-rata, dan standar deviasi. Data yang telah terkumpul akan disusun dalam bentuk tabel frekuensi dari masing-masing item pernyataan sehingga data

tersebut dapat memberikan gambaran jawaban responden secara menyeluruh. Kemudian dilakukan analisis deskripsi dari masing-masing item pernyataan dengan menghitung rata-ratanya sehingga dapat diketahui interpretasi terhadap masing-masing pernyataan.

3.5.2 Uji Kualitas Data

3.5.2.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk memastikan seberapa baik suatu instrumen digunakan untuk mengukur konsep yang seharusnya diukur. Menurut Sugiyono (2014:183) untuk menguji validitas konstruk dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor butir pertanyaan dengan skor totalnya.

Rumus yang digunakan untuk menguji validitas instrumen ini adalah Product Moment dari Karl Pearson (Sanusi, 2014: 77), sebagai berikut:

$$r_{ix} = \frac{n \sum ix - (\sum i)(\sum x)}{\sqrt{[n \sum i^2 - (\sum i)^2] [n \sum x^2 - (\sum x)^2]}}$$

Rumus 3. 2 Product Moment
Sumber: Wibowo (2012: 37)

Keterangan rumus 3.2.

r_{ix} = angka korelasi

x = skor total dari x

i = skor item

N = jumlah banyaknya subjek

Kemudian hasil dari r_{xy} dikonsultasikan dengan harga kritis *product moment* (r tabel), apabila hasil yang diperoleh r hitung $>$ r tabel, maka instrumen tersebut valid. Dalam praktiknya untuk menguji validitas kuesioner sering menggunakan bantuan *software* Microsoft Office Excel dan *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) versi 22.0.0.0.

3.5.2.2 Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2014: 120), instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Pengujian reliabilitas adalah berkaitan dengan masalah adanya kepercayaan terhadap instrumen. Suatu instrumen dapat memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi (konsisten) jika hasil dari pengujian instrumen tersebut menunjukkan hasil yang tetap, maka masalah reliabilitas instrumen berhubungan dengan masalah ketepatan hasil. Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan cara *one shot* atau pengukuran sekali saja dengan alat bantu SPSS uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Jika nilai koefisien korelasi hasil perhitungan lebih besar daripada nilai dalam tabel, maka disimpulkan bahwa instrumen tersebut reliabel (Sanusi, 2014: 81).

3.5.3 Uji Asumsi Klasik

3.5.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas perlu dilakukan dalam setiap penelitian sebelum dilakukan pengujian hipotesis. Hal ini untuk memastikan apakah data yang akan dianalisis

berdistribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas dalam penelitian ini menggunakan *Normal P-P Plot of Regresion Standarized Residual* yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari data normal. Sedangkan dasar pengambilan keputusan untuk uji *Normal P-P Plot of Regresion Residual* adalah:

- a. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b. Jika data menyebar jauh dari diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

3.5.3.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya gejala heteroskedastisitas. Jika varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas, dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji heterokedastisitas dalam penelitian ini dilihat dengan menggunakan uji *Spearman's*

Rho. Jika nilai hasil probabilitas memiliki signifikansi > nilai alpha (0,05) maka model tidak mengalami heteroskedastisitas (Sanusi, 2014: 135).

3.5.3.3 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Untuk mendeteksinya dengan cara menganalisis nilai toleransi dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Apabila terjadi korelasi, maka dinamakan terdapat problem multikolinearitas. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas di dalam model regresi adalah melihat nilai *significance (2-tailed)*, jika nilainya $VIF > 10$ maka terdapat gejala multikolinieritas yang tinggi (Sanusi, 2014: 136).

3.5.4. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas yaitu promosi (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap variabel terikatnya yaitu keputusan pembelian (Y). Persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut (Sanusi, 2014: 135).

$$Y = a + b_1.X_1 + b_2.X_2 + e$$

Rumus 3. 3 Regresi Linier Berganda
(sumber Sanusi, 2014: 135)

Keterangan:

Y = Variabel dependen (keputusan pembelian)

A = Konstanta

b1, b2 = Koefisien garis regresi

X_1, X_2 = Variabel independen (promosi, Kualitas Pelayanan)

e = *Error* / variabel pengganggu

Persamaan Regresi adalah persamaan yang mendefinisikan sifat hubungan antara dua atau lebih variabel. Regresi merupakan beberapa syarat yang harus dipenuhi sebagai model untuk menilai suatu pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikatnya (Wibowo, 2012: 116). Dalam praktiknya untuk melakukan uji regresi linier berganda akan menggunakan bantuan *software Statistical Product and Service Solution* (SPSS) versi 24.

3.5.5 Uji Hipotesis

Uji Hipotesis artinya menguji signifikansi koefisien regresi linier berganda secara parsial yang sekait dengan pernyataan hipotesis penelitian (Sanusi, 2014: 144). Pengujian hipotesis untuk penelitian ini dilakukan dengan menggunakan Uji t (parsial), Uji Statistik F dan Analisis Koefisien Determinasi (R^2), langkah – langkah pengujiannya mengikuti prosedur yang sudah ada.

3.5.5.1 Uji t (Parsial)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Atau dengan kata lain, uji t digunakan untuk menguji apakah pengaruh yang terjadi dapat berlaku untuk populasi (dapat digeneralisasi) atau tidak.

Rumus untuk t hitung adalah:

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

Rumus 3. 4 t hitung
Sumber: Sugiyono (2014: 184)

Keterangan :

R = Koefisien korelasi

R² = Koefisien determinasi

n = Banyaknya sampel

Kaidah pengambilan keputusan dalam pengujian ini adalah

1. Jika t hitung > t tabel dan nilai signifikan < 0,05 , maka H₀ ditolak dan H_a diterima, jadi variabel independen (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y).
2. Jika t hitung < t tabel dan nilai signifikan > 0,05 , maka H₀ diterima H_a ditolak, jadi variabel independen (X) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y).

3.5.5.2 Uji Statistik F

Dalam penelitian ini, uji F digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel-variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Sanusi, 2014: 137). Dalam penelitian ini, hipotesis yang digunakan adalah:

H₀: Variabel-variabel bebas yaitu promosi dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh tidak signifikan terhadap variabel terikatnya yaitu keputusan pembelian.

H_a: Variabel-variabel bebas yaitu promosi dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel terikatnya yaitu keputusan pembelian.

Dasar pengambilan keputusannya (Sanusi, 2014: 134) adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu:

1. Apabila probabilitas signifikansi > 0.05 , maka H₀ diterima dan H_a ditolak.
2. Apabila probabilitas signifikansi < 0.05 , maka H₀ ditolak dan H_a diterima.

3.5.5.3 Analisis Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi (R²) pada intinya menjelaskan proporsi variasi dalam variabel terikat (Y) yang dijelaskan oleh variabel bebas (lebih dari satu variabel) secara bersama-sama (Sanusi, 2014: 136). Nilai (R²) yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel bebas (promosi dan kualitas pelayanan) dalam menjelaskan variasi variabel terikat (keputusan pembelian) amat terbatas. Begitu pula sebaliknya, nilai yang mendekati satu berarti variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel terikat. R adalah koefisien korelasi majemuk yang mengukur tingkat pengaruh antara variabel terikat dengan semua variabel bebas yang menjelaskan secara bersama-sama dan nilainya selalu positif.

3.6 Lokasi Dan Jadwal Penelitian

3.6.1 Lokasi

Lokasi yang akan dijadikan tempat penelitian adalah ruang tunggu di bandara Hang Nadim Batam sebagai tempat berkumpulnya pelanggan PT Sriwijaya Air sebelum masuk ke dalam pesawat. Lokasi ruang tunggu di bandara Hang Nadim Batam dapat memudahkan peneliti untuk memperoleh sampel dan data yang sesuai dibutuhkan peneliti.

3.6.2 Jadwal Penelitian

Penelitian yang akan dilakukan mulai bulan September tahun 2016 sampai dengan bulan Januari tahun 2017. Berikut adalah jadwal penelitian yang bertujuan selama proses penelitian dapat tersusun dengan baik, efektif, dan efisien.

Tabel 3. 3 Jadwal Penelitian

NO	Kegiatan	Bulan				
		Sep	Okt	Nov	Des	Jan
1	Konsultasi Judul Penelitian	X				
2	Penyusunan Proposal Penelitian		X			
3	Penyerahan Proposal Penelitian		X			
4	Revisi Proposal Penelitian		X			
5	Perancangan Instrumen Penelitian			X		
6	Revisi Instrumen Penelitian			X		
7	Pengumpulan Data Penelitian			X	X	
8	Bimbingan Hasil Penelitian				X	
9	Konsultasi, Koreksi, dan Revisi Draft Skripsi.					X