

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Menurut Kurniawan (2014: 67) desain penelitian adalah suatu pedoman kerja penelitian agar dapat berjalan dengan efektif dan efisien, desain penelitian dibuat sesuai pola yang tergambar atau tertulis pada rumusan masalah serta hipotesis yang akan di uji. Menurut Erlina (2011: 73-74) desain penelitian merupakan rencana induk yang berisi metode dan prosedur untuk mengumpulkan dan menganalisis informasi yang dibutuhkan, menetapkan sumber-sumber informasi, teknik yang akan digunakan, metode sampling sampai dengan analisis data untuk dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian.

Desain dalam penelitian ini peneliti mengambil jenis penelitian pengujian hipotesis atau eksplanatori, yaitu penelitian analisis deskriptif. populasi yang diambil berdasarkan data pelanggan yang ada pada PT Batam Lintas Indo *Tour and Travel*, dengan teknik pengambilan sampel non *probability sampling* menggunakan metode *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Dalam melakukan proses pengumpulan data, peneliti menggunakan kuesioner, dan juga melakukan studi pustaka. Skala pengukuran dan metode pengukuran yang di gunakan pada penelitian ini adalah skala *likert*, 5 poin.

3.2 Definisi Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2012 : 31), definisi operasional variabel adalah penentuan konstruk atau sifat yang akan dipelajari sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Definisi operasional menjelaskan cara tertentu yang digunakan untuk meneliti dan mengoperasikan konstruk, sehingga memungkinkan bagi peneliti yang lain untuk melakukan replikasi pengukuran dengan cara yang sama atau mengembangkan cara pengukuran konstruk yang lebih baik. Dalam penelitian ini akan diberikan definisi operasional untuk masing-masing variabel yang meliputi: lokasi, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan.

3.2.1 Variabel Independen

Menurut Kurniawan (2014 : 73) pengertian variabel bebas(Independen) yaitu variabel yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel Independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah lokasi dan kualitas pelayanan PT. Batam Lintas *Indo Tour and Trave* di Batam.

3.2.2 Variabel Dependen

Menurut Kurniawan (2014 : 73) pengertian variabel terikat (Dependen) yaitu variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen (bebas). Dikenal juga sebagai variabel terikat. Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan.

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Lokasi (X ₁)	Lokasi merupakan letak atau toko pengecer pada daerah yang strategis sehingga dapat memaksimumkan laba.	a. Akses b. Visibilitas c. Tempat Parkir d. Ekspansi e. Lingkungan	Likert
Kualitas Pelayanan (X ₂)	kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.	a. <i>Tangible</i> b. <i>Reliability</i> c. <i>Responsiveness</i> d. <i>Assurance</i> e. <i>Emphaty</i> .	Likert
Kepuasan Pelanggan (Y)	kepuasan pelanggan adalah hasil akumulasi dari konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk dan jasa.	a. Kepuasan jasa secara menyeluruh b. Merekomendasikan kepada pihak lain c. Akan menggunakan jasa kembali	Likert

3.3. Populasi dan sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2009: 80) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Dalam penelitian ini populasinya adalah seluruh pelanggan yang telah membeli tiket pesawat domestik pada PT Batam Lintas Indo Tour and Travel, dengan jumlah populasinya 3335 pelanggan yang didapat dari rata-rata jumlah pelanggan pertahun di tahun 2015 yaitu sebanyak 40029 / 12 yaitu 3335 pelanggan per bulan.

3.3.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2009 : 81). sampel adalah bagian atau jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misal karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti akan mengambil sampel dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan diberlakukan untuk populasi, untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representative.

Metode sample yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah *Purposive sampling* yaitu menurut Sanusi (2011 : 95) "purposive sampling disebut pula dengan *judgment sampling* yaitu cara pengambilan sampel yang didasarkan pada pertimbangan- pertimbangan tertentu, terutama pertimbangan yang diberikan oleh sekelompok pakar atau *expert*. Dengan pertimbangan ini peneliti mempertimbangkan bahwa sampel yang digunakan adalah masyarakat yang pernah menggunakan jasa di PT Batam Lintas Indo *Tour and Travel*.

Adapun rumus Slovin menurut Sugiyono (2013 : 81) dalam Noor (2011 : 158) untuk menentukan jumlah sampel dari populasi yang dapat digunakan rumus sebagai berikut:

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

Rumus 3.1 Sampel

Keterangan:

n = Jumlah elemen/anggota sampel

N = Jumlah elemen/anggota populasi

E = *Error level* (tingkat kesalahan) (catatan: umumnya digunakan 1% atau 0,01, 5% atau 0,05, dan 10% atau 0,10 (catatan dapat dipilih oleh peneliti)).

Sehingga sampel dapat dihitung dengan cara:

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{1 + N \cdot e^2} \\
 n &= \frac{3335}{1 + 3335(10\%)^2} \\
 n &= \frac{3335}{1 + 3335 (0,1)^2} \\
 n &= \frac{3335}{1 + 33,35} \\
 n &= \frac{3335}{34,35} \\
 n &= 97,08
 \end{aligned}$$

Dalam penelitian ini, peneliti memilih tingkat kesalahan sebesar 10 %, dikarenakan jumlah populasi yang mencapai 3335 orang, serta keterbatasan peneliti dalam tenaga, waktu, dan biaya. Berdasarkan perhitungan, maka jumlah

sampel yang diperoleh adalah 97 responden dan dibulatkan menjadi 100 responden, maka sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden atau ($n=100$).

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan metode dimana peneliti mendapatkan dan mengumpulkan data dari variabel-variabel yang diteliti. Sementara itu alat pengumpulan data merupakan metode dimana peneliti menggunakan sumber data untuk mendefinisikan dan mengetahui variabel-variabel yang diteliti. Dalam penelitian ini ada teknik pengumpulan data yang dipakai oleh peneliti yaitu data primer dan sekunder.

Data primer adalah data yang dikumpulkan peneliti langsung dari sumber utamanya (Kountur, 2007 : 182). Data primer yang digunakan peneliti diperoleh dengan cara survey yaitu dengan kuesioner.

Kuesioner adalah daftar pertanyaan tertulis yang telah disusun secara cermat terlebih dahulu, Sanusi (2011 : 102). Dalam hal ini peneliti membuat daftar pertanyaan yang ditujukan kepada responden yang mengetahui lokasi dan kualitas pelayanan PT Batam Lintas Indo *Tour and Travel*. Penyebaran kuesioner dilakukan untuk mendapatkan data dari pembeli tiket pesawat yang pernah menggunakan jasa pada perusahaan PT Batam Lintas Indo *Tour and Travel* kuesioner yang disebarkan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dengan skala likert.

Menurut Sugiyono (2009 : 132) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut dengan variabel penelitian.

Menurut Riduwan (2008 : 13) setiap jawaban dihubungkan dengan bentuk pernyataan atau dukungan sikap yang diungkapkan dengan kata kata sebagai berikut

Tabel 3.2. Skala likert pada teknik pengumpulan data.

Skala likert	Kode	Nilai
Sangat tidak setuju	STS	1
Tidak setuju	TS	2
Netral	N	3
Setuju	S	4
Sangat setuju	SS	5

Sumber: Riduwan (2008 : 13)

Dalam penelitian ini pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner dibuat dengan nilai 1 sampai 5 untuk mewakili pendapat responden. Penyebaran kuesioner dilakukan untuk memperoleh data dan fakta secara teoritis terkait dengan pengaruh harga, promosi dan pelayanan pada Pt Batam Lintas *Indo Tour and Travel*.

Data sekunder adalah data yang bersumber dari hasil penelitian orang lain yang dibuat untuk maksud yang berbeda. Data tersebut dapat berupa fakta, tabel, gambar, dan lain-lain (Kountur, 2007 : 197). Data sekunder dapat diperoleh dari:

a. Dokumentasi.

Dalam penelitian ini metode dokumentasi dimaksudkan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku relevan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, dan data relevan lainnya (riduwan, 2008: 31).

b. Studi kepustakaan.

Studi kepustakaan dalam penelitian ini digunakan untuk mencari data-data pendukung berdasarkan buku-buku literatur, jurnal dan akses internet.

3.5. Metode Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda dari variabel independen terhadap variabel dependen, yang digunakan sebagai petunjuk untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen yaitu lokasi dan kualitas pelayanan untuk mengetahui pengaruh secara parsial terhadap variabel dependen yaitu kepuasan konsumen yang diteliti. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis statistik inferensial, dimana program yang digunakan untuk mengolah data adalah SPSS.

3.5.1 Analisis Deskriptif

Analisis ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik setiap variabel dalam sampel penelitian melalui analisis statistik deskriptif. Menurut Wibowo (2012: 24) statistik deskriptif adalah yang menjelaskan suatu data yang telah dikumpulkan dan diringkas pada aspek-aspek penting berkaitan dengan data tersebut yang biasanya meliputi gambaran atau mendeskripsikan hal-hal sebagai berikut dari data mean, median, modus, range, varian, frekuensi, nilai maksimum, nilai minimum, dan standar deviasi.

Analisis deskriptif dalam penelitian ini bertujuan untuk menyajikan informasi atau mendeskripsikan dari variabel independen yaitu lokasi dan kualitas pelayanan serta variabel dependen adalah kepuasan pelanggan.

3.5.2 Uji Kualitas Data

3.5.2.1 Uji Validitas

Wibowo (2012 : 35), menyatakan uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana alat pengukur itu mampu mengukur apa yang diukur. Validitas menunjukkan sejauh mana perbedaan yang didapatkan melalui alat pengukur mencerminkan perbedaan yang sesungguhnya di antara responden yang diteliti.

Pengujian untuk membuktikan valid dan tidaknya item-item kuesioner dapat dilakukan dengan melihat angka koefisien korelasi *Pearson Product Moment*. Besaran nilai koefisien korelasi *Product Moment* dapat diperoleh dengan rumus seperti di bawah ini:

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

Rumus 3.2 korelasi *product moment*

Sumber: Wibowo, (2012: 37)

Keterangan:

r_{ix} = Koefisien korelasi

i = Skor item

x = Skor total dari x

n = jumlah banyaknya subjek

Kriteria diterima dan tidaknya suatu data valid atau tidak, Jika:

1. Jika $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$, maka item-item pada pertanyaan dinyatakan berkorelasi signifikan terhadap skor total item tersebut, maka item dinyatakan valid.

2. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka item-item pada pertanyaan dinyatakan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total item tersebut, maka item dinyatakan tidak valid.

3.5.2.2 Uji Reliabilitas

Suatu alat pengukur dikatakan reliabel bila alat itu dalam mengukur suatu gejala pada waktu yang berlainan senantiasa menunjukkan hasil yang sama. Jadi alat yang reliabel secara konsisten memberi hasil ukuran yang sama. Metode uji reliabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Cronbach's Alpha* (Priyatno, 2013: 30). Kriteria reliabel dengan cara melihat nilai *Cronbach's Alpha*, jika nilai *cronbach's Alpha* lebih besar dari 0.6 maka dapat dikatakan item pertanyaan tersebut reliabel (Wibowo, 2012: 53). Namun dapat juga digunakan tabel index reliabilitas, jika nilai masih berada pada rentang 0.3 keatas maka dapat dikatakan item pertanyaan memiliki derajat reliabilitas yang bisa ditoleransi.

Untuk mencari besaran angka reliabilitas dengan menggunakan metode *Cronbrach's Alpha* dan dapat digunakan suatu rumus sebagai berikut (Wibowo, 2012: 52):

$$r_{11} = \left[\frac{n}{n-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Rumus 3.3 Cronbach's Alpha

Dimana:

r_{11} = reliabilitas instrumen

k = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varian butir/item

σ_t^2 = varian total

Untuk mengetahui kuesioner tersebut sudah reliabel dan *valid* maka akan dilakukan pengujian reliabilitas kuesioner dengan program SPSS. Adapun criteria penilaian uji reliabilitas adalah:

- a. Apabila nilai r hitung lebih besar dari r tabel maka dapat disimpulkan bahwa butir-butir pertanyaan penelitian tersebut reliabel.
- b. Apabila nilai r hitung lebih kecil dari r table maka dapat disimpulkan bahwa butir-butir pertanyaan penelitian tersebut tidak reliable.

3.5.3 Uji Asumsi Klasik Regresi

3.5.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk melihat tingkat kenormalan data yang digunakan, apakah data berdistribusi normal atau tidak. Tingkat kenormalan data sangat penting, karena dengan data yang terdistribusi normal, maka data tersebut dianggap dapat mewakili populasi. Model regresi yang baik adalah yang memiliki data *residual* yang terdistribusi secara normal. Dua cara yang sering digunakan untuk menguji normalitas *residual*, yaitu dengan analisis grafik (normal P-P Plot) regresi dan Uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov* (Priyatno, 2013: 49)

Uji ini juga bisa dibuktikan dengan menggunakan grafik (normal P-P Plot), data dikatakan terdistribusi normal apabila titik-titik menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal. Jika menggunakan Uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov*, data dikatakan terdistribusi normal apabila nilai signifikansi (Asym. Sig 2 – tailed) lebih dari 0,05, (Wibowo, 2012: 69).

Untuk mencari besaran angka reliabilitas dengan menggunakan metode *Cronbrach's Alpha* dan dapat digunakan suatu rumus sebagai berikut (Wibowo, 2012: 52):

$$r_{11} = \left[\frac{n}{n-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Rumus 3.3 *Cronbach's Alpha*

Dimana:

r_{11} = reliabilitas instrumen

k = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varian butir/item

σ_t^2 = varian total

Untuk mengetahui kuesioner tersebut sudah reliabel dan *valid* maka akan dilakukan pengujian reliabilitas kuesioner dengan program SPSS. Adapun criteria penilaian uji reliabilitas adalah:

- c. Apabila nilai r hitung lebih besar dari r tabel maka dapat disimpulkan bahwa butir-butir pertanyaan penelitian tersebut reliabel.
- d. Apabila nilai r hitung lebih kecil dari r table maka dapat disimpulkan bahwa butir-butir pertanyaan penelitian tersebut tidak reliable.

3.5.3.2 Uji Multikolinearitas

Menurut Kurniawan (2014 : 157) Uji Multikolinearitas bertujuan untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel bebas dalam suatu model regresi linear berganda. Jika ada korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikatnya menjadi terganggu.

Uji multikolinearitas dilakukan juga untuk menghindari kebiasaan dalam pengambilan kesimpulan mengenai pengaruh pada uji parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Salah satu cara

mengukur multikolinearitas adalah dengan menggunakan suatu uji yang disebut *Variance Inflation Factor* (VIF) dan besaran *Tolerance*, jika nilai VIF kurang dari 10 dan *Tolerance* lebih dari 0.10 maka model regresi bebas dari multikolinearitas.

3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Suatu model dikatakan memiliki problem heteroskedastisitas itu berarti ada atau terdapat varian variabel dalam model yang tidak sama. Gejala ini dapat pula diartikan bahwa dalam model terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada pengamatan model regresi tersebut. Uji heteroskedastisitas diperlukan untuk menguji ada tidaknya gejala ini. Untuk melakukan uji tersebut ada beberapa metode yang dapat digunakan, misalnya metode Barlet dan Rank Spearman atau Uji Spearman's rho, metode grafik Park Gleyser (Wibowo, 2012: 93).

3.5.4 Uji Pengaruh

3.5.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda pada dasarnya merupakan perluasan dari regresi linear sederhana yaitu menambahkan jumlah variabel bebas yang sebelumnya hanya satu menjadi dua atau lebih variabel bebas (Sanusi, 2011: 134). Rumus regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Rumus 3.4 Regresi Linear Berganda

Keterangan:

Y = Variabel Dependen

X_1, X_2	= Variabel Independen (Pertama, Kedua)
X_n	= Variabel independen ke-n
e	= Variabel Pengganggu
a	= Konstanta
b	= Koefisien Regresi

3.5.4.2 Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis ini digunakan dalam hubungannya untuk mengetahui jumlah atau persentase sumbangan pengaruh variabel bebas dalam model regresi yang secara serentak atau bersama-sama memberikan pengaruh terhadap variabel tidak bebas. Jadi koefisien angka yang ditunjukkan memperlihatkan sejauh mana model yang terbentuk dapat menjelaskan kondisi yang sebenarnya. Koefisien tersebut dapat diartikan sebagai besaran proposi atau persentase keragaman Y (variabel terikat) yang diterangkan oleh X (variabel bebas). Secara singkat koefisien tersebut untuk mengukur besar sumbangan dari variabel X (bebas) terhadap keragaman variabel Y (terikat) (Wibowo, 2012: 135).

3.5.5 Uji T dan Uji F

3.5.5.1 Uji Parsial (Uji T)

Uji T digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat dengan $\alpha = 0,05$. Cara yang dilakukan untuk mengetahui apakah hipotesis diterima atau ditolak adalah dengan:

1. Rumusan Hipotesis

H_0 : Tidak terdapat pengaruh signifikan

H_a : Terdapat pengaruh positif dan signifikan

Kriteria pengujian

Ho: diterima jika signifikansi $> 0,05$

Ha: diterima jika signifikansi $< 0,05$

2. Dengan menggunakan rumus t hitung

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

Rumus 3.4 Rumus t hitung

Sumber: Wibowo (2012: 122)

Keterangan:

r = Koefisien korelasi

r^2 = Koefisien determinasi

n = Sampel

Kriteria pengujian :

- 1) H_0 diterima dan H_a ditolak jika $t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$
- 2) H_0 ditolak dan H_a diterima jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$

3.5.5.2. Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama antara variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam hal ini untuk mengetahui apakah secara simultan lokasi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

1. Rumusan Hipotesis

Ho: Tidak terdapat pengaruh signifikan

Ha: Terdapat pengaruh signifikan

Kriteria pengujian

Ho: diterima jika signifikansi $> 0,05$

Ha: diterima jika signifikansi $< 0,05$

2. Dengan menggunakan rumus F hitung

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

Rumus 3.5 Rumus F Hitung

Sumber : Wibowo (2012: 121)

Keterangan:

R^2 = Koefisien determinasi

K = Banyaknya variabel independen (bebas)

n = Banyaknya sampel

Kriteria pengujian :

1) H_0 diterima dan H_a ditolak jika $F \text{ hitung} \leq F \text{ tabel}$

2) H_0 ditolak dan H_a diterima jika $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$

3.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.6.1 Lokasi Penelitian

Lokasi yang menjadi objek penelitian penulis adalah di PT Batam Lintas Indo Tour and Travel yang berlokasi di Blok B No. 1-2, Komplek Bumi Indah, Jl. Imam Bonjol, Kota Batam.

3.6.2 Jadwal Penelitian

Tabel 3.3 Jadwal Penelitian

Tahapan Penelitian	Bulan																	
	Sep-16		Okt-16				Nov-16				Des-16				Jan-16			
	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Pengajuan Judul																		
Bimbingan Dosen																		
Penyusunan Skripsi																		
Studi Kepustakaan																		
Penyebaran Kuesioner																		
Pengelolaan Data																		
Penyelesaian Skripsi																		

Sumber: Peneliti, 2016