

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, digunakan jenis penelitian *Explanative research* dengan pendekatannya yaitu kuantitatif. Sugiyono (2009) mengatakan bahwa, penelitian eksplanasi adalah penelitian yang digunakan untuk menjelaskan kedudukan-kedudukan dari variabel-variabel yang diteliti serta hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya. Sehingga penelitian yang akan di lakukan untuk menguji hubungan antara variabel independen yaitu Citra Merek (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2) dan variabel dependen Keputusan Menggunakan Jasa Penerbangan (Y).

B. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2009), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna jasa penerbangan Garuda Indonesia di Bandara Radin Inten II

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Ukuran sampel dalam penelitian ini merujuk kepada pendapat Roscoe *dalam* Sugiyono (2009) adalah sebagai berikut:

1. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai 500 orang.
2. Bila sampel dibagi dalam kategori (misalnya: pria-wanita, pegawai negeri-swasta, dan lain-lain), maka jumlah anggota sampel setiap kategori minimal 30 orang.
3. Bila didalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (korelasi atau regresi ganda), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti.
4. Untuk penelitian eksperimen yang sederhana, yang menggunakan kelompok eksperimen dan kelompok kontrol, maka jumlah anggota sampel masing-masing antara 10 sampai 20.

Pada isi poin ketiga dijelaskan bahwa jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari variabel yang diteliti dengan landasan tersebut peneliti menetapkan sampel 20 kali variabel dependen dan independen yaitu $20 \times 3 = 60$, jadi anggota sampel yang peneliti tetapkan adalah sebanyak 60 anggota sampel.

3. Teknik Sampling

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *probability sampling*. *Probability sampling* adalah teknik sampling yang memberikan kesempatan atau peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2009). Sedangkan metode yang digunakan adalah *Simple Random sampling* yaitu pengambilan anggota sample dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang menggunakan jasa penerbangan Garuda Indonesia.

C. Definisi Konseptual

1. Citra Merek

Citra merupakan salah satu aspek yang mampu mempengaruhi seseorang ketika mereka menentukan produk mana yang akan mereka lirik, pilih, dan gunakan. Menurut Kotler (2007) menyatakan bahwa citra merek adalah persepsi dan keyakinan yang dilakukan oleh konsumen, seperti bercermin dalam asosiasi yang terjadi dalam memori konsumen

2. Kualitas Pelayanan

Tjiptono (2005) mengungkapkan kualitas pelayanan adalah sistem manajemen strategis dan integratif yang melibatkan semua manajer dan karyawan serta menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan atas proses organisasi agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen. Kualitas pelayanan berpusat pada suatu kenyataan yang ditentukan oleh konsumen. Interaksi strategi pelayanan, sistem pelayanan dan sumber daya manusia serta konsumen akan sangat menentukan keberhasilan dari manajemen perusahaan.

3. Keputusan Menggunakan Jasa Penerbangan

Keputusan pembelian adalah sebuah proses dimana konsumen mengenal masalahnya, mencari informasi mengenai produk atau merek tertentu dan mengevaluasi seberapa baik masing-masing alternatif tersebut dapat memecahkan masalahnya yang kemudian mengarah kepada keputusan pembelian. (Kotler dan Armstrong, 2008)

D. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel dan atau kontrak dengan cara memberikan arti atau melakukan spesifikasi kegiatan maupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur kostak atau variabel (Mamang, 2010).

Tabel 3.1 Operasional Variabel

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala
X ₁	Citra Merek	Persepsi konsumen terhadap suatu produk yang terekam dalam memori konsumen.	a. Citra Perusahaan b. Citra Pemakai c. Citra Produk <i>Likert</i>
X ₂	Kualitas Pelayanan	Suatu cara dari penyedia layanan dengan melibatkan segala aspek individu di dalamnya untuk dapat memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan para konsumen.	a. <i>Tangible</i> (Berwujud) b. <i>Reliability</i> (Kehandalan) c. <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan) d. <i>Assurance</i> (Jaminan dan Kepastian) e. <i>Emphaty</i> (Perhatian) <i>Likert</i>
Y	Keputusan Menggunakan Jasa Penerbangan	merupakan suatu proses pemilihan salah satu dari beberapa alternatif penyelesaian masalah dengan tindak lanjut yang nyata	a. Pencarian Informasi b. Evaluasi Alternatif c. Keputusan Menggunakan Jasa Penerbangan <i>Likert</i>

E. Skala Pengukuran Variabel

Penelitian ini menggunakan skala *likert* sebagai skala pengukurannya. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2009). Skala *likert* berhubungan dengan terhadap suatu jawaban pada setiap indikator instrument, menggunakan skala *likert* mempunyai nilai gradasi dari yang tertinggi sampai yang terendah, yaitu:

Tabel 3.2 Pemberian Bobot Nilai untuk Variabel Penelitian

No	Pertanyaan	Skor
1	Sangat setuju	5
2	Setuju	4
3	Ragu-ragu	3
4	Tidak setuju	2
5	Sangat tidak setuju	1

F. Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Penelitian ini menggunakan data yang diperoleh dari sumber-sumber asli, sumber pertama darimana data tersebut diperoleh. Dalam penelitian ini data diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yaitu pengguna jasa penerbangan Garuda Indonesia.

2. Data Sekunder

Penelitian ini menggunakan data yang diperoleh dari data teoritis yang diambil dari buku-buku perpustakaan, literatur-literatur dan juga internet.

G. Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan:

1. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2009). Kuesioner dibuat dengan kategori *multiple choice* dengan menggunakan skala *likert*, dimana setiap pertanyaan dibagi menjadi 5 skala ukur yaitu sangat setuju (skor 5), setuju (skor 4), netral (skor 3), tidak setuju (skor 2), sangat tidak setuju (skor 1).

2. Observasi menurut Mamang (2010) adalah proses pencatatan pola perilaku subyek (orang), obyek (benda), atau kegiatan yang sistematis tanpa adanya pertanyaan atau komunikasi dengan individu-individu yang diteliti. Jadi, observasi dilakukan melalui penglihatan, penciuman, pendengaran, peraba dan pengecap.

H. Pengujian Instrumen Data

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner (Ghozali, 2002). Suatu instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diukur, karena suatu alat ukur yang valid mempunyai validitas yang tinggi. Sebaliknya suatu alat ukur yang kurang valid memiliki validitas rendah. Validitas dapat diketahui dengan menggunakan rumus *Product Moment Coeficient of Correlation* sebagai berikut Sugiyono (2007):

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N\sum X^2 - (\sum X)^2\}\{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien Korelasi antara variabel X dan variabel Y

n = Banyaknya sampel

x = Skor faktor

y = Skor total

dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

1. Jika r hitung $>$ r tabel, maka kuesioner valid
2. Jika r hitung $<$ r tabel, maka kuesioner tidak valid

Menurut Sugiyono (2009) jika didapat koefisien korelasi 0.3 dan signifikan ($p < 0.05$), maka instrumen tersebut dinyatakan valid.

Untuk tingkat validitas dilakukan uji signifikansi dengan membandingkan nilai r hitung dan nilai r tabel. Untuk *degree of freedom* (df) = $n-2$. Pada penelitian ini besarnya df dapat dihitung $30-2$ atau df 28 dengan α $0,05$ didapat dari r tabel $0,361$, jika r hitung (untuk tiap-tiap butir pertanyaan dapat dilihat pada kolom *corrected item pernyataan total correlation*) lebih besar dari r tabel dan nilai positif, maka butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid. Pengujian validitas dalam penelitian ini dihitung dengan menggunakan bantuan komputer program SPSS. Dari perhitungan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Citra Merek, Kualitas Pelayanan dan Keputusan Menggunakan Jasa Penerbangan

No. Item	Nilai r Hitung	Nilai r Tabel	Keterangan
1	0,639	0,361	Valid
2	0,647	0,361	Valid
3	0,572	0,361	Valid
4	0,702	0,361	Valid
5	0,839	0,361	Valid
6	0,845	0,361	Valid
7	0,723	0,361	Valid
8	0,661	0,361	Valid
9	0,483	0,361	Valid
10	0,790	0,361	Valid
11	0,550	0,361	Valid
12	0,715	0,361	Valid
13	0,468	0,361	Valid
14	0,473	0,361	Valid
15	0,532	0,361	Valid
16	0,625	0,361	Valid
17	0,532	0,361	Valid
18	0,417	0,361	Valid
19	0,518	0,361	Valid
20	0,506	0,361	Valid
21	0,492	0,361	Valid
22	0,720	0,361	Valid
23	0,665	0,361	Valid
24	0,559	0,361	Valid
25	0,538	0,361	Valid
26	0,380	0,361	Valid
27	0,503	0,361	Valid
28	0,364	0,361	Valid
29	0,489	0,361	Valid
30	0,753	0,361	Valid
31	0,857	0,361	Valid
32	0,842	0,361	Valid
33	0,808	0,361	Valid

Sumber: Data diolah, 2015

Dari tabel 3.3 di atas dapat diketahui bahwa semua item pernyataan dapat dikatakan valid. Hal ini dapat dilihat dari semua item pernyataan yang memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel. Perhitungan tersebut menunjukkan bahwa kuesioner penelitian dinyatakan valid, sehingga semua pernyataan dalam

penelitian ini dapat digunakan dalam penyebaran kuesioner untuk pengambilan data.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merujuk pada satu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk di gunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah baik. Dalam penelitian ini pengujian reliabilitas menggunakan teknik *Alpha Crombach* dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{ii} = \frac{k}{k-1} \times \frac{1 - \sum ab^2}{at^2}$$

Keterangan:

r_{ii} = Reliabilitas Instumen

k = Banyaknya butir pertanyaan dan soal

b^2 = varians butir pertanyaan

t^2 = Varians total

Menurut Ghozali (2002), instrumen penelitian dikatakan reliabel jika memiliki nilai *Cronbach Alpha* > 0.60. Jika nilainya lebih kecil dari 0.60 maka kuesioner penelitian ini tidak reliabel.

Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Cronbach alpha	Keterangan
1	X1	0,835	Reliabel
2	X2	0,888	Reliabel
3	Y	0,825	Reliabel

Sumber : Data diolah, 2015

Dari keterangan tabel 3.4 dapat di ketahui masing-masing item pertanyaan memiliki *Cronbach Alpha* > 0.60. Maka variabel independen (Citra merek dan Kualitas Pelayanan) dan variabel dependen (Keputusan Menggunakan Jasa Penerbangan) dapat di katakan reliabel.

3. Uji Asumsi Klasik

Model regresi yang baik harus bebas dari penyimpangan data (Ghozali, 2002). Terdapat beberapa asumsi klasik, berikut adalah asumsi klasik menurut Wijaya (2011) uji asumsi klasik dibagi menjadi yaitu uji heteroskedastisitas, uji multikolinieritas, dan uji normalitas.

a. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas menunjukkan bahwa varians variabel tidak sama untuk semua pengamatan. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas. Metode regresi yang baik tidak terjadinya homoskedastisitas dan heteroskedastisitas. Untuk melihat ada atau tidaknya heteroskedastisitas dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residualnya (SRESID). Dan cara menganalisisnya adalah:

- a. Dengan melihat titik-titik pola, jika pola teratur maka terdapat heteroskedastisitas.
- b. Jika terdapat pola yang tidak jelas, dan titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 10 pada sumbu Y, maka tidak terjadinya heteroskedastisitas.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas merupakan uji yang di tunjukkan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Metode regresi yang baik seharusnya tidak terjadinya multikolinieritas. Untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinieritas adalah:

- a. Jika antar variabel bebas ada korelasi di atas 0,90, maka hal ini merupakan adanya multikolinieritas.
- b. Atau multikolinieritas juga dapat dilihat dari VIF, jika $VIF < 10$ maka tingkat kolinieritasnya masih dapat di toleransi.
- c. Nilai *Eigen Value* berjumlah satu atau lebih, jika variabel bebas mendekati 0 menunjukkan adanya multikolinieritas.

c. Uji Normalitas

Uji normalitas untuk melihat apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Metode regresi yang baik adalah yang normal. Cara menganalisisnya yaitu dengan melihat pola pada histogram, dan melihat grafik dengan pola yang penyebaran titik-titik di sekitar garis diagonal, dan mengikuti arah garis berarti model regresi dikatakan memenuhi asumsi normal.

I. Teknik Analisis Data

1. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk

umum atau generalisasi (Sugiyono, 2009). Analisis statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran mengenai suatu data. Dalam penelitian ini menggambarkan penilaian dan analisis jawaban responden.

2. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji hipotesis tentang antara hubungan dua variabel bebas atau lebih secara bersama-sama dengan suatu variabel tergantung. Tujuannya adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Penerbangan. Untuk mengetahui hal tersebut maka peneliti menggunakan model analisis regresi linier berganda menurut Sugiyono (2009) sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan:

Y = Keputusan Menggunakan Jasa Penerbangan

X₁ = Citra Merek

X₂ = Kualitas Pelayanan

a = nilai konstanta

b = koefisien regresi

J. Uji Hipotesis

1. Uji R^2

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel-variabel dependen. Jika R^2 semakin besar (mendekati satu) maka pengaruh variabel bebas adalah besar terhadap variabel terikat. Sedangkan, jika R^2 kecil maka pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat sangat kecil (Ghozali, 2006). Koefisien determinasi menunjukkan besarnya kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen. R^2 dapat dirumuskan sebagai berikut Sugiyono (2009):

$$R^2 = \frac{b_1 \sum x_1 y + b_2 \sum x_2 y}{\sum y^2}$$

Keterangan:

b_1 = Koefisien Regresi Variabel Citra Merek

b_2 = Koefisien Regresi Variabel Kualitas Pelayanan

X_1 = Citra Merek

X_2 = Kualitas Pelayanan

Y = Keputusan Menggunakan Jasa Penerbangan

2. Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk menguji signifikan konstanta dari setiap variabel independen, dengan rumus sebagai berikut Sugiyono (2009):

$$t = \frac{r\sqrt{n-n2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

- r = korelasi parsial yang di temukan
- n = jumlah sampel
- t = t hitung yang selanjutnya di konsultasikan dengan t table

Hipotesis yang di ajukan yaitu:

- H₁= Terdapat pengaruh yang tidak signifikan antara Citra Merek terhadap keputusan menggunakan jasa penerbangan.
- H₂= Terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap keputusan menggunakan jasa penerbangan.

Dasar pengambilan keputusannya adalah:

- a. Jika $t_{hit} > t_{tab}$ H₀ diterima dan H_a ditolak.
Jika $t_{hit} < t_{tab}$ H₀ ditolak dan H_a diterima.
- b. Jika probabilitas $> 0,05$ maka H₀ diterima dan H_a ditolak.
Jika probabilitas $< 0,05$ maka H₀ ditolak dan H_a diterima.

3. Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen. Nilai f dapat dirumuskan sebagai berikut Sugiyono (2009):

$$F = \frac{R^2 (N-m-1)}{r(1-R^2)}$$

Keterangan:

R^2 = koefisien korelasi ganda

N = jumlah sampel

m = jumlah prediktor.

Hipotesis yang diajukan:

H_0 = Tidak ada pengaruh antara Citra Merek dan Kualitas Pelayanan, terhadap keputusan menggunakan jasa penerbangan.

H_a = Ada pengaruh antara Citra Merek dan Kualitas Pelayanan, terhadap keputusan menggunakan jasa penerbangan.

Dasar pengambilan keputusannya adalah:

a. Jika $F_{hit} > F_{tab}$ H_0 diterima dan H_a ditolak.

Jika $F_{hit} < F_{tab}$ H_0 ditolak dan H_a diterima.

b. Jika probabilitas $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Jika probabilitas $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.