BAB III

METODE PENELITIAN

A. Obyek dan Subyek Penelitian

Obyek penelitian adalah PT. LION Air di D.I. Yogyakarta, sedangkan subyek penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

B. Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh melalui pembagian atau penyebaran daftar pertanyaan (kuisioner) yang diberikan kepada responden.

C. Teknik Pengambilan Sampel

Elemen populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh penumpang LION Air Lines. Metode yang digunakan adalah *purposive sampling,* yaitu berdasarkan kriteria tertentu dalam populasi (*Indriyantoro dan Bambang,1999*). Kriteria pengambilan sample sebagai berikut :

a. Berusia 17 tahun keatas

   Kriteria ini dipakai dengan asumsi bahwa usia 17 tahun merupakan batas minimal yang sering dipakai untuk mengukur kedewasaan seseorang. Penulis sangat yakin bahwa pada usia tersebut responden sudah sangat matang dan memiliki keseriusan dalam pengisian kuesioner, hal ini untuk

b. Minimal telah memiliki pengalaman terbang dengan LION Air 2 kali.

Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah mahasiswa aktif Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Menurut data yang diperoleh dari Biro Akademik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, jumlah mahasiswa yang aktif pada tahun 2012 adalah 10616 mahasiswa. Kriteria ini digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen, sehingga penulis berasumsi bahwa minimal 2 kali penerbangan cukup untuk mendefinisikan kepuasan. Rumus yang digunakan adalah:

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

$$n = \frac{10616}{1 + 10616(10\%)^2}$$

$$n = \frac{10616}{106{,}16}$$

$$n = 100$$

n = Jumlah sampel

d = presentasi kelonggaran, ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolelir atau diinginkan *(margin of eror = 5%)*

N = Ukuran respon konsumen.

Berdasarkan ketententuan tersebut, maka dari jumlah mahasiswa 10616 pada tahun 2012, rencana pengambilan sample dalam penelitian ini adalah 120 responden. Jumlah ini mengacu pada pendapat *Masri dan Sofyan (1995)* dimana apabila dalam suatu penelitian sampel yang digunakan adalah sampel besar maka sampel yang dipilih minimal berjumlah 30 sampel. Jumlah tersebut dinilai sudah cukup untuk mewakili populasi yang ada dan dinilai sesuai dengan tingkat keyakinan peneliti

dalam melakukan estimasi. Selain kemudahan dalam penyebaran kuisioner, peneliti ingin menyebarkan kuisioner secara langsung kepada responden.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode survei, dengan cara menyebarkan sejumlah kuesioner kepada responden. Responden dalam penelitian ini yaitu mahasiswa pelanggan jasa penerbangan LION Air di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

E. Definisi Operasional Variabel Penelitian

1. Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen ini merupakan variabel terikat yang besarannya tergantung dari besaran variabel independen (bebas). Pada penelitian ini variabel dependennya yaitu **Kepuasan Pelanggan** jasa penerbangan. Kepuasan dalam hal ini menjadi petunjuk arah, pendorong motivasi untuk menciptakan langkah kreatif dan inovatif yang dapat membentuk keadaan masa depan yang gemilang. Kepuasan pelanggan akan dapat diketahui jika pelanggan telah menggunakan produk dari jasa layanan. Pada penelitian ini, kepuasan pelanggan jasa penerbangan diukur dari seberapa besar tingkat kualitas pelayanan pada Lion Air di D.I. Yogyakarta yang diterima dan dirasakan oleh pelanggan jasa tersebut.

2. Variabel Independen (X)

Variabel Independen atau variable bebas adalah

a). Mutu fisik (X1), adalah mutu/kualitas dari segi fisik (bangunan) yang mampu mempengaruhi kepuasan pelanggan. Mutu fisik dari objek penelitian ini yaitu; kondisi fisik bandara, tata ruang bandara, kenyamanan dan kebersihan di bandara, jalan masuk dan keluar bandara, kondisi fisik maskapai, kenyamanan dan kebersihan maskapai, dan ukuran dan mutu tempat duduk penempang di dalam maskapai penerbangan.

b). Pendukung mutu fisik(X2), adalah mutu/kualitas yang mendukung kinerja/ manfaat yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Mutu pendukung fisik dari obyek penelitian ini yaitu; alat perlengkapan keselamatan, transport lanjutan, ruang parkir kendaraan, ruang tunggu, fasilitas dalam ruang tunggu, fasilitas di dalam maskapai penerbangan.

c). Mutu Perusahaan/Lembaga (X3), adalah mutu/kualitas dari perusahaan/lembaga penyedia layanan, yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan biasanya didasarkan pada kinerja operasional perusahaan. Mutu perusahaan/lembaga pada obyek penelitian ini yaitu;kemudahan mendapatkan tiket, tepat waktu kedatangan maskapai penerbangan, tepat waktu keberangkatan dari bandara ketempat tujuan, dalilasi pegawai kenyamanan dan tanggung jawab/jaminan

d). Mutu Teknikal (X4), adalah mutu/kualitas dari segi teknis dalam hal pelayanan yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Mutu teknikal dari obyek penelitian ini yaitu; pengetahuan pegawai dalam bidang pelayanan, pengetahuan pegawai dalam bidang pelanggan, pengetahuan pegawai dalam bidang kerjanya, kecepatan dan ketelitian pegawai dalam bekerja.

e). Mutu interaktif (X5), adalah mutu/kualitas yang dinilai dengan performa dan kualitas interaktif atau kemampuan berkomunikasi pihak perusahaan dengan pelanggan, dan hal itu dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan tersebut. Mutu interaktif dalam obyek penelitian ini yaitu; memberikan informasi dari pelanggan, penanganan dalam kecelakaan, kejujuran pegawai dalam bekerja, keramahan pegawai dalam bekerja, mental pegawai dalam pelayanan, koordinasi kerja pegawai dalam menangani masalah, memberikan empati dalam pelanggan, dan saling pengertian/ toleransi.

Pada penelitian ini, kepuasan pelanggan diukur dari seberapa besar tingkat kualitas pelayanan yang diterima dan dirasakan oleh pelanggan jasa tersebut. Masing-masing data survei tersebut akan diukur dengan item pertanyaan yang di modifikasi dengan menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* merupakan skala yang dipakai untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap kualitas jasa dalam kuesioner. Peneliti memberikan kuesioner yang dirancang dalam bentuk pertanyaan dan disediakan kolom jawaban dengan kriteria skor sebagai berikut :

1. Sangat Setuju (SS) = 5
2. Setuju (S) = 4
3. Netral (N) = 3
4. Tidak Setuju (TS) = 2
5. Sangat Tidak Setuju(STS)= 1

F. Uji Kualitas Instrumen

Metode pengujian instrumen dimaksudkan untuk menguji validitas dan reliabilitas kuesioner yang akan digunakan dalam penelitian sehingga dapat diketahui sampai sejauh mana kuesioner dapat menjadi alat pengukur yang valid dan reliable dalam mengukur suatu gejala yang ada.

a. Uji validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sejauh mana kemampuan variabel mengukur apa yang diukur atau dengan kata lain apakah alat ukur tersebut telah tepat untuk mengukur obyek yang diteliti menurut Alni Rahmawati, dkk (2008). Uji validitas dilakukan dengan menggunakan Korelasi *Product Moment* dengan taraf signifikan kurang dari 5%. Pengujian dilakukan dengan bantuan SPSS 19 Instrumen dikatakan valid apabila berada pada taraf signifikan 5% atau 1%

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ini dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan *(Kuncoro, 2003:95)*. Bila alat ukur dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama hasil yang diperoleh konsisten, maka alat ukur tersebut dapat dikatakan reliabel. Instrumen penelitian dikatakan reliable apabila nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0.5 (*Azwar, 1997:50*).

G. Uji Hipotesis Dan Analisis Data

1. Analisis Data

Uji yang digunakan untuk menguji hubungan antara variabel dependen dengan independen digunakan model regresi linier berganda, sedangkan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini digunakan uji statistik.

Metode analisis Regresi Linier berganda untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel. Persamaan regresi berganda dalam penelitian

Model

$Y_1 = bo + b_1X_1 + b_2X_2 + \ldots\ldots\ldots\ldots + b_k X_k + e$

Keterangan :

Y_1 : Kepuasan Pelanggan

X_1 : Mutu fisik

X_2 : Pendukung mutu fisik

X_3 : Mutu perusahaan/lembaga

X4 : Mutu Teknikal

X5 : Mutu Interaktif

a : Konstanta

b_1-b_4 : Koefisien Regresi Variabel Independen

e : *error*

2. Uji Hipotesis

Pembuktian hipotesis ini ditolak atau diterima, maka dilakukan pengujian hipotesis. Maka dilakukan dengan Uji F dan Uji t antara lain:

a. Uji Hipotesis Serentak (Uji F).

Uji F digunakan untuk menguji hipotesis H_1 sampai dengan H_4, yaitu untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan (*Algifari, 2000*). Pengujian dilakukan dengan melihat probabilitas/nilai signifikansi dengan taraf

b. Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji hipotesis H_1 sampai dengan H_4 pengujian hipotesis dengan uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial (*Algifari, 2000*). Pengujian dilakukan dengan melihat probabilitas/nilai signifikansi dengan taraf signifikansi 0,05.

3. Koefisien determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah diantara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.