

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Obyek/Subyek Penelitian

Obyek dalam penelitian ini adalah perusahaan maskapai penerbangan Garuda Indonesia. Subyek dalam penelitian ini adalah pengguna jasa maskapai penerbangan Garuda Indonesia yang telah menggunakan Garuda Indonesia minimal 3 kali atau lebih dan berusia 18-55 tahun.

B. Jenis Data

Penelitian ini menggunakan jenis data kuantitatif. Pengertian paradigma kuantitatif yaitu menurut Ihalauw (2004), paradigma kuantitatif bersifat deduktif, yaitu pada ranah abstrak merupakan telaah teoritis, penalaran, perenungan, dan pengalaman untuk mengukur konsep dan menguji dalil atau teori pada ranah empiris.

Jenis penelitian ini adalah kausal konklusif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk memperoleh suatu kesimpulan dari data-data yang telah diperoleh dan diolah menjelaskan hubungan-hubungan sebab akibat antara variabel-variabel yang dibahas dalam penelitian ini.

C. Teknik pengambilan sampel

Teknik pengambilan sampel adalah *judgment sampling*. *Judgment sampling* merupakan cara penarikan sampel yang dilakukan memilih subjek berdasarkan kriteria spesifik yang ditetapkan peneliti.

Sekaran (2003) mengatakan bahwa analisis SEM membutuhkan sampel paling sedikit 5 (lima) kali jumlah variabel indikator yang digunakan.

Penelitian ini menggunakan 20 indikator, sehingga terdapat jumlah sampel sebanyak 100 (seratus). Namun untuk mengantisipasi sampel yang tidak valid, maka peneliti menentukan sebanyak 120 (seratus dua puluh) sampel.

Kriteria sampel yaitu pelanggan yang pernah menggunakan layanan jasa penerbangan Garuda Indonesia minimal 3 (tiga) kali dan berusia 18-55 tahun.

D. Teknik pengumpulan data

Data penelitian diperoleh dengan menggunakan kuesioner, yaitu melalui daftar pertanyaan yang disusun secara sistimatis dengan beberapa pilihan jawaban yang mudah dipahami dengan menggunakan skala likert.

Skala likert (Djaali, 2008) ialah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu gejala atau fenomena pendidikan. Skala likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner, dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Nama skala ini diambil dari nama Rensis Likert, pendidik dan ahli psikolog Amerika Serikat. Rensis Likert telah mengembangkan sebuah skala untuk mengukur sikap masyarakat di tahun 1932.

E. Identifikasi variabel

Adapun yang menjadi variabel bebas adalah kualitas layanan (*service*

quality) sedangkan variabel antara adalah nilai (*perceived value*), citra dan kepuasan pelanggan (*customersatisfaction*) dan variabel tak bebas adalah loyalitaspelanggan.

F. Definisi operasional variabel penelitian

1. Kualitas Layanan (*ServiceQuality*)

Menurut Parasuraman (1988), kualitas pelayanan didefinisikan sebagai bentuk penilaian pelanggan terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Variabel kualitas pelayanan diukur dengan indikator sebagai berikut:

- a. bukti fisik (*tangibles*)
- b. kehandalan (*reliability*)
- c. daya tanggap (*responsiveness*)
- d. jaminan (*assurance*)
- e. empati (*emphaty*)

Untuk pengukuran kualitas layanan, kuesioner diadaptasi dari Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990). Di dalam kuesioner tersebut terdapat 22 pernyataan, tetapi dalam penelitian ini peneliti hanya mengambil 13 pernyataan, dikarenakan hanya mengambil bagian-bagian penting dalam kuesioner.

Kualitas layanan dalam penelitian ini adalah penilaian pelanggan maskapai penerbangan terhadap keunggulan maskapai penerbangan tertentu secara keseluruhan.

2. Nilai (*Perceived Value*)

Menurut Kotler (2008), *perceived value* adalah penilaian pelanggan terhadap kualitas barang dan jasa secara keseluruhan atas keunggulan suatu jasa atau produk seringkali tidak konsisten sehingga pelanggan menggunakan isyarat intrinsik (*output* dan penyampaian jasa) dan isyarat ekstrinsik (unsur-unsur pelengkap jasa) sebagai acuan.

Indikator variabel nilai yang dirasakan terdiri dari:

- a. Penawaran produk yang menarik,
- b. Menetapkan harga secara wajar,
- c. Menyediakan layanan gratis yang lebih banyak,
- d. Perusahaan memberikan nilai lebih banyak dari perusahaan lain.

Nilai dalam penelitian ini adalah penilaian pelanggan maskapai penerbangan secara keseluruhan dan menggunakan isyarat intrinsik dan syarat ekstrinsik.

3. Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*)

Menurut Kotler (2008), kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.

Indikator variabel kepuasan pelanggan terdiri dari:

- a. kesesuaian layanan dengan harapan
- b. kesesuaian layanan dengan tarif yang dibayarkan
- c. kepuasan pelanggan akan layanan yang ditawarkan.

Kepuasan pelanggan dalam penelitian ini adalah persepsi pelanggan pengguna jasa maskapai penerbangan yang harapannya telah terpenuhi dan terlampaui.

4. Citra (*Corporate Image*)

Citra perusahaan menurut Adona (2006) adalah kesan atau impresi mental atau suatu gambaran dari sebuah perusahaan di mata para khalayaknya yang terbentuk berdasarkan pengetahuan serta pengalaman mereka sendiri.

Pembentukan citra perusahaan terdapat beberapa indikator yang dijadikan ukuran dalam penilaian citra, yaitu:

- a. Kesan Profesional
- b. Kesan Modern
- c. Melayani Semua Segmen
- d. Perhatian Pada Pelanggan

Citra perusahaan dalam penelitian ini adalah pandangan khalayak umum tentang maskapai penerbangan itu sendiri berdasarkan pengetahuan dan pengalamannya sendiri.

5. Loyalitas Pelanggan

Loyalitas pelanggan merupakan dorongan perilaku untuk melakukan pembelian secara berulang-ulang dan untuk membangun kesetiaan pelanggan terhadap suatu produk/jasa yang dihasilkan oleh badan usaha tersebut membutuhkan waktu yang lama melalui suatu proses pembelian yang berulang-ulang tersebut (Olson, 1993).

Indikator variabel *customer loyalty* terdiri dari:

- a. Mengatakan hal-hal positif
- b. Merekomendasikan produk
- c. Memberikan pesan positif pada kotak pesan di website
- d. Membeli produk secara teratur

Loyalitas pelanggan dalam penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan jasa maskapai penerbangan yang sama secara berulang-ulang.

G. Uji kualitas instrument dan data

1. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrumen (Arikunto, 2010). Sebuah instrumen dikatakan valid apabila koefisien korelasi (r) < 0,05.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah baik (Arikunto, 2010). Nilai yang digunakan untuk mengukur instrument menggunakan

nilai *cronbach alpha*. Secara empiris, diberikan ketentuan bahwa *cronbach alpha* > 0,6 mengindikasikan reliabilitas konsistensi internal yang tidak memuaskan. Dengan kata lain, reliabilitas konsistensi internal dapat diterima jika *cronbach alpha* \geq 0,6. Reliabilitas konsistensi internal adalah suatu pendekatan untuk menaksir konsistensi internal dari kumpulan item / indikator, dimana beberapa item dijumlahkan untuk menghasilkan skor total untuk skala / konstruk.

H. Uji Hipotesis dan Analisis Data

Penelitian ini bertujuan menguji dan menganalisis hubungan kausal antara variabel independen dan dependen, sekaligus memeriksa validitas dan reliabilitas instrumen penelitian secara keseluruhan. Oleh karena itu digunakan tehnik analisis Structural Equation Modeling (SEM) dengan menggunakan paket program AMOS (Analysis of Moment Structure). SEM merupakan sekumpulan tehnik-tehnik yang memungkinkan pengujian beberapa variabel dependen dengan beberapa variabel independen secara simultan. Ghazali (2011) mengungkapkan bahwa SEM memungkinkan untuk dapat menjawab pertanyaan penelitian yang bersifat represif maupun dimensional yaitu mengukur dimensi dari sebuah konsep atau konstruk dan pada saat yang sama ingin mengukur pengaruh atau derajat hubungan antar faktor yang telah diidentifikasi dimensi-dimensinya, maka SEM akan memungkinkan untuk melaksanakannya. SEM juga merupakan pendekatan terintegrasi antara analisis faktor dan model struktural dan analisis jalur.

Penggunaan SEM memungkinkan untuk menguji hubungan antar variabel yang kompleks, untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai keseluruhan model. SEM juga dapat menguji secara bersama-sama (Ghozali, 2011):

- 1) Model struktural hubungan antara konstruk independen dan dependen.
- 2) Model *measurement* hubungan (*nilai Loading*) antara indikator dengan konstruk.