

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Paradigma Penelitian

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer merupakan data yang diperoleh melalui pertanyaan tertulis dengan menggunakan kuesioner atau lisan dengan metode wawancara (Sarwono, 2005). Kuesioner dikembangkan dari pengukuran dibuat oleh Moliner, Sánchez, Rodríguez & Callarisa (2007). Pengukuran disesuaikan dengan agen-agen perjalanan haji dan umroh dan diterjemahkan ke Bahasa Indonesia. Metode yang akan dipergunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif. Metode kuantitatif yaitu data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan (Sugiyono, 2004)

Proses penelitian kuantitatif bersifat deduktif, dimana untuk menjawab rumusan masalah digunakan konsep atau teori sehingga dapat dirumuskan hipotesis. Hal ini bertujuan untuk memperoleh fakta-fakta yang ada serta mencari keterangan yang aktual yang dapat mendukung penelitian ini dalam mengidentifikasi faktor – faktor yang mempengaruhi keputusan pemilihan travel umroh dan haji khusus

B. Subjek penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2004). Dalam penelitian ini, populasi penelitian mengacu pada masyarakat yang tinggal di Tangerang yang merupakan konsumen dari travel PT Madina Prima Indonesia. Karena populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh orang yang merupakan konsumen travel agen PT Madina Prima Indonesia

dan jumlahnya sangat banyak (tersebar dan sulit diketahui secara pasti), maka dilakukan pengambilan sampel untuk penelitian ini.

C. Setting Penelitian

Setting penelitian akan dilakukan di travel agen umroh dan haji PT.Madina Prima Indonesia yang berada di Tangerang

D. Sampel Penelitian

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer merupakan data yang diperoleh melalui pertanyaan tertulis dengan menggunakan kuesioner atau lisan dengan metode wawancara (Sarwono, 2005). Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode pengambilan data melalui teknik kuesioner yang diperoleh dengan mengajukan daftar pertanyaan

Pengambilan sampel didasarkan pertimbangan bahwa responden pernah atau akan pergi umroh atau haji menggunakan salah satu travel agency. Sampel yang akan dipilih oleh penulis sebagai sumber data yang dibutuhkan untuk penelitian ini adalah para konsumen travel agency.

E. Kriteria Pemilihan Sample

Sampel menurut Sugiyono (2010) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pada penelitian ini, peneliti menghadapi kasus dimana jumlah populasi yang ada sangat banyak (sulit diketahui secara pasti), sehingga teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *Non-Probability Sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel dengan tidak memberikan kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel dan dengan metode Purposive

Sampling, yaitu pengambilan sampel yang dipilih secara cermat dengan mengambil objek penelitian yang selektif dan mempunyai ciri-ciri yang spesifik. Pelaksanaan pengambilan sampel secara purposive ini antara lain sebagai berikut: Mula-mula peneliti mengidentifikasi semua karakteristik populasi, misalnya dengan mengadakan studi pendahuluan/dengan mempelajari berbagai hal yang berhubungan dengan populasi. Kemudian peneliti menetapkan berdasarkan pertimbangannya sebagian dari anggota populasi menjadi sampel penelitian, sehingga teknik pengambilan sampel secara purposive ini didasarkan pada pertimbangan pribadi peneliti sendiri.

Kriteria yang digunakan oleh peneliti dalam pemilihan sampel adalah seseorang yang sudah pernah melakukan perjalanan umroh atau haji yang sudah pergi ke tanah suci lebih dari satu kali dengan menggunakan travel yang sama. Menurut Hair et al (2010) jumlah sampel minimal 5 kali dari jumlah indikator. Pada penelitian ini jumlah sampel 210 responden yang dirasakan sudah cukup untuk mewakili populasi.

F. Metode Pengambilan Data

Dalam melakukan pengambilan data peneliti akan melakukan Penelitian lapangan (Field Research), yaitu pengumpulan data lapang dengan cara Kuesioner, yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pernyataan-pernyataan kepada responden dengan panduan kuesioner. Dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dengan pernyataan tertutup.

G. Identifikasi Variabel

Suatu variabel atau konstruk yang dengan cara memberikan arti atau menspesifikasi kegiatan. Pada variabel yang digunakan dalam penelitian ini Nilai Keuntungan (X1),Kepuasan (X2), Kepercayaan (X3), Komitmen (X4)

H. Definisi Operasional

a. Variabel bebas (X1) adalah Nilai Persepsian

Nilai Persepsian didefinisikan Pelanggan memilih antara produk yang menawarkan nilai lebih, yang merupakan jumlah dari manfaat produk, baik berwujud dan tidak berwujud, dan biaya (Kotler, 2012). Indikator yang mempengaruhi adalah : Kondisi fisik bangunan travel agency haji dan umroh, Karyawan agen perjalanan Haji dan Umrah, Kualitas layanan agen perjalanan Haji dan Umrah, Harga paket Haji dan Umrah, nilai emosional, nilai sosial,

b. Variabel Penghubung (X2) adalah Kepuasan

Menurut Kotler dan Keller (2012) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang dihasilkan dari membandingkan produk atau kinerja yang dirasakan pelanggan dengan harapan pelanggan. Indikator yang mempengaruhi : Kepuasan dengan agen perjalanan Haji dan Umrah,

c. Variabel Penghubung (X3) adalah Kepercayaan

kepercayaan mempengaruhi cara di mana mitra pertukaran memandang perbedaan pendapat dan argumen. Ketika kepercayaan hadir, pihak yang terkait akan melihat konflik sebagai fungsional. Oleh karena itu, pihak terkait dapat mendiskusikan masalah secara terbuka karena mereka tidak takut tindakan jahat oleh mitra mereka (Morgan dan Hunt, 1994) Indikator yang mempengaruhi : Kejujuran, Kebajikan.

d. Variabel Terikat (X4) adalah komitmen

Komitmen adalah pelanggan yang mendesak untuk menjaga hubungan dengan pengecer (Morgan dan Hunt, 1994). Indikator yang mempengaruhi : Afeksi dan kognisi

I. Pengujian Kualitas Instrument

a. Uji Validitas

Menurut Bhuono (2005), Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir suatu daftar (struktur) pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Daftar pertanyaan ini pada umumnya mendukung suatu variabel tertentu. Validitas adalah ukuran untuk menunjukkan tingkat kevaliditasan suatu instrumen, suatu instrumen dikatakan valid apa bila mampu mengukur apa yang diukur. Dalam penelitian pengujian kualitas data yang sering dilakukan adalah uji validitas untuk validitas konstruk (construct validity). Dikatakan valid jika signifikan $< 0,05$ atau $< 5\%$ (Gozali, 2011). Indikator pertanyaan akan dinyatakan valid dari tampilan output IBM SPSS Statistic pada tabel correlation dengan melihat sig. (2-tailed). Pengujian validitas instrumen diolah menggunakan program software IBM SPSS Statistic 21.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan pengujian yang menunjukkan sejauhmana stabilitas dan konsistensi dari alat pengukur yang digunakan, sehingga memberikan hasil yang relatif konsisten jika pengukuran tersebut diulangi. Pengukuran realibilitas didasarkan pada indeks numerik yang disebut koefisien. Dalam penelitian pengujian kualitas data yang sering dilakukan adalah uji reliabilitas untuk reliabilitas konsistensi internal. Dikatakan reliabilitas jika nilai cronbach alpha $> 0,7$ (Ghozali, 2011). Indikator pertanyaan dikatakan reliable dengan melihat korelasi bivariate pada output cronbach alpha pada kolom correlated item-total. Pengujian reliabilitas instrumen diolah menggunakan program software IBM SPSS Statistic 21.

c. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2006), uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variable bebas dan variable terikat keduanya memiliki distribusi normal atau tidak.

J. Uji Hipotesis dan Alat analisis

Pada Peneitian ini alat analisis yang digunakan adalah analisis linear sederhana , analisis linear berganda. Hipotesis 1 menggunakan

a. Analisis linear sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk memperkirakan hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Menurut Sugiyono (2011) dinyatakan bahwa regresi linier sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen.

b. Analisis Jalur (path Anaysis)

Pada penelitian ini alat analisis data menggunakan analisis jalur (*path analysis*), menurut Ghozali (2011) merupakan perluasan dari analisis regresi linear berganda, atau analisis jalur adalah perluasan analisis regresi untuk menaksir hubungan kualitas antar variabel yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan teori.

Langkah-langkah dalam analisis jalur menurut Ghozali (2011) adalah sebagai berikut :

1. Melakukan regresi persamaan pertama, yaitu antara variabel independen dengan variabel intervening
2. Melakukan regresi persamaan kedua, yaitu antara variabel independen, dan variabel intervening terhadap variabel dependen

3. Melakukan uji mediasi dengan melakukan uji sobel dengan ketentuan mediasi diterima jika nilai t hitung $>$ nilai t tabel.