

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

Dalam suatu penelitian salah satu unsur yang sangat penting adalah metode yang digunakan. Dalam bab ini, akan diuraikan pokok-pokok bahasan sebagai berikut: (A) Identifikasi Variabel Penelitian, (B) Definisi operasional, (C) Subjek penelitian, (D) Teknik Pengambilan Data (E) Validitas dan Reliabilitas, (F) Metode Analisa Data.

##### **A. Identifikasi Variabel Penelitian**

Adapun variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan variabel tunggal, yaitu Studi Identifikasi Kepuasan Pelanggan pada PT. Lion Air di Bandara Internasional Kualanamu Medan

##### **B. Defenisi Operasional Variabel Penelitian**

Defenisi operasional adalah suatu defenisi yang diberikan kepada suatu variabel atau konstruk dengan cara memeberikan arti, atau menspesifikasikan kegiatan, ataupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur konstruk atau variabel tersebut (dalam Nazir, 1999).

Defenisi operasional variabel dimaksudkan agar pengukuran variabel dalam penelitian ini lebih terarah sesuai dengan metode-metode yang dipersiapkan. Adapun definisi operasional dari variabel penelitian sebagai berikut:

- a) Kualitas produk adalah keadaan fisik, fungsi, dan sifat suatu produk bersangkutan yang dapat memenuhi selera dan kebutuhan pelanggan yang meliputi sesuai nilai yang dikeluarkan.
- b) Harga adalah yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumen.
- c) Kualitas pelayanan adalah tingkat dimana sekumpulan dimensi dari pelayanan secara keseluruhan memuaskan pelanggannya.
- d) Faktor Emosional adalah pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi sosial atau self esteem yang membuat pelanggan merasa puas terhadap merek tertentu.
- e) Kemudahan untuk mendapatkan produk atau jasa adalah pelanggan akan semakin puas apabila relative mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

### **C. Subjek Penelitian**

#### **1. Populasi**

Menurut Ari Kunto (2003) populasi adalah keseluruhan subyek penelitian yang akan dikenai generalisasi hasil penelitian. Populasi adalah seluruh penduduk

yang dimaksudkan untuk diselidiki. Populasi dibatasi sebagai sejumlah penduduk atau individu yang paling sedikit mempunyai sifat yang sama (Hadi, 2000). Populasi ilmiah hampir selalu hanya dilakukan terhadap sebagian dari hal-hal yang sebenarnya hendak diteliti (Suryarata, 2000). Kesimpulan peneliti mengenai sampel dapat digeneralisasikan terhadap populasi. Adapun populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan jasa pesawat Lion Air dari Medan (KNO)-Jakarta (CGK).

## 2. Sampel

Menurut Ari Kunto (2003) sampel adalah wakil dari populasi yang diteliti. Demikian pula halnya yang dikemukakan Hadi (2004) bahwa sampel adalah sejumlah subyek yang merupakan bagian dari populasi yang mempunyai sifat yang sama dan sampel ini yang akan dikenai langsung dalam penelitian. Hasil penelitian terhadap sampel diharapkan dapat digeneralisasikan kepada seluruh populasi. Selanjutnya menurut Hadi (2004) syarat utama agar dapat dilakukan generalisasi adalah bahwa sampel yang digunakan dalam penelitian harus dapat mencerminkan keadaan populasi.

Sampel dikatakan representatif dari populasi bila subyek yang terpilih mempunyai karakter yang mencerminkan semua karakter yang dimiliki oleh populasi (Arikunto, 2003). Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan sampel adalah *accidental sampling*, dimana pengumpulan data langsung diambil *dari unit sample* (pelanggan) yang ditemui dan bersedia untuk mengisi kuisioner. Kategori dan batasan responden yang diambil yaitu, pelanggan yang telah menggunakan penerbangan lebih dari satu kali yang bersedia untuk

mengisi kuisioner. Adapun sampel dari penelitian ini adalah pelanggan berjumlah 70 orang.

#### **D. Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode skala. Hadi (2004) mendefinisikan skala sebagai metode penelitian yang menggunakan daftar pernyataan yang harus dijawab atau daftar isian yang harus diisi oleh sejumlah subyek dan berdasarkan atas jawaban atau isian tersebut, peneliti mengambil kesimpulan mengenai subyek yang diselidiki.

Adapun Anggapan yang dipegang oleh peneliti dalam menggunakan metode ini adalah:

1. Bahwa subyek adalah orang yang paling tahu tentang dirinya sendiri
2. Bahwa apa yang dinyatakan oleh subyek kepada peneliti adalah benar dan dapat dipercaya
3. Bahwa interpretasi subyek tentang pernyataan-pernyataan yang diajukan kepadanya adalah sama dengan apa yang dimaksud oleh peneliti (Hadi, 2004).

Metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penyebaran skala untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Skala yang digunakan disusun berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Tipe skala yang digunakan adalah tipe skala langsung yaitu skala yang langsung dikerjakan oleh subyek penelitian dan subyek tinggal memilih salah satu alternatif jawaban yang telah disediakan dan jawaban yang diberikan tersebut adalah berupa informasi dari dirinya sendiri.

Adapun skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *likert* yang berupa empat pilihan jawaban yang berisikan pernyataan-pernyataan. Penilaian yang diberikan kepada masing-masing subjek untuk skala yang bersifat favourabel adalah:

- Jawaban Sangat Setuju (SS), mendapat nilai 4
- Jawaban Setuju (S), mendapat nilai 3
- Jawaban Tidak Setuju (TS), mendapat nilai 2
- Jawaban Sangat Tidak Setuju (STS), mendapat nilai 1

Sedangkan untuk skala yang bersifat unfavourabel adalah:

- Jawaban Sangat Setuju (SS), mendapat nilai 1
- Jawaban Setuju (S), mendapat nilai 2
- Jawaban Tidak Setuju (TS), mendapat nilai 3
- Jawaban Sangat Tidak Setuju (STS), mendapat nilai 4

Suatu penelitian yang baik ataupun tidak dapat ditentukan oleh suatu alat ukur. Suatu alat ukur sebelum digunakan dalam suatu penelitian harus memiliki syarat validitas dan reliabilitas sehingga alat tersebut tidak memberikan hasil pengukuran yang tidak baik dari kesimpulan yang akan didapat. Pengumpulan data adalah suatu proses pendekatan kepada subjek dan proses pengumpulan karakteristik subjek yang diperlukan dalam penelitian (Nursalam, 2008).

## **E. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur**

### **1. Validitas**

Proses validitas yang dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana butir soal menjalankan fungsi ukurnya atau memberikan hasio yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut. Secara ringkas, validitas (validity)

mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Valid tidaknya suatu alat ukur tergantung pada mampu atau tidaknya alat ukur tersebut mencapai tujuan pengukuran yang dikehendaki dengan tepat (Azwar, 2000). Lebih lanjut, Hadi (2003) menyatakan bahwa validitas didefinisikan sebagai kemampuan alat ukur mengungkapkan dengan tepat objek atau sasaran yang hendak diukur.

Uji validitasnya dilakukan dengan mengkorelasikan antara skor tiap item dengan skor total. Teknik uji validitas dalam penelitian ini menggunakan rumus korelasi *product moment* dari Kart Pearson, yaitu:

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

Keterangan :

$r_{xy}$  : Koefisien korelasi antar tiap butir dengan skor total

$\sum XY$  : Jumlah hasil kali antar setiap butir dengan skor total

$\sum X$  : Jumlah skor keseluruhan subyek untuk tiap butir

$\sum Y$  : Jumlah skor keseluruhan butir pada subyek

$\sum X^2$  : Jumlah kuadrat skor X

$\sum Y^2$  : Jumlah kuadrat skor Y

N : Jumlah subyek

Nilai validitas setiap butir (koefisien r *product moment*) sebenarnya masih perlu dikorelasi karena kelebihan bobot. Kelebihan bobot ini terjadi karena skor butir yang dikorelasikan dengan skor total, ikut sebagai komponen skor total, dan hal ini menyebabkan koefisien r menjadi lebih besar (Hadi, 2004). Teknik untuk membersihkan kelebihan bobot ini dipakai Formula *Part Whole*. Adapun Formula *Part Whole* adalah sebagai berikut:

$$r_{bt} = \frac{(r_{xy})(SD_y) - (SD_x)}{\sqrt{\{(SD_x)^2 + (SD_y)^2 - 2(r_{xy})(SD_x)(SD_y)\}}}$$

Keterangan :

$r_{bt}$  : Koefisien r setelah dikorelasi

$r_{xy}$  : Koefisien r sebelum dikorelasi (*product moment*)

$SD_x$  : Standart Deviasi skor butir

$Sd_y$  : Standart Deviasi skor total

Suatu hal yang harus disadari, bahwa dalam estimasi validitas pada umumnya tidak dapat dituntut suatu koefisien yang tinggi sekali sebagaimana halnya dalam interpretasi koefisien reliabilitas. Dikatakan bahwa koefisien yang

berkisar antara 0.30 sampai dengan 0,50 telah dapat memberikan kontribusi yang baik terhadap efisiensi suatu lembaga pelatihan (Cronbach dalam Azwar, 2000).

## 2. Reliabilitas

Reliabilitas adalah tingkat kepercayaan hasil pengeluaran yang di lakukan untuk mengetahui derajat kepandaian ketelitian azas keakuratan yang di tunjukan pada instrumen pengukuran.

Uji reliabilitas di tunjukan untuk menguji sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran di ulang dua kali atau lebih jadi reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat ukur dapat di percaya atau diandalkan jika alat ukur tersebut digunakan dua kali untuk konsisten.

Menurut Umar (2005) untuk mencari reliabilitas instrumen yang skornya bukan 0-1, tetapi merupakan rentangan antara beberapa nilai, misalnya 0-10 atau 0-100 atau bentuk skala 1-3, 1-5 atau 1-7 dan seterusnya dapat menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*. Rumus ini ditulis sebagai berikut:

$$r_{11} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan :

$r_{11}$  = reliabilitas instrument

$k$  = banyak butir pertanyaan

$\sigma_t^2$

= varians total

$$\sum \sigma_b^2$$

= jumlah varians butir

Untuk mencari varians, digunakan rumus sebagai berikut:

$$\sigma = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{n}}{n}$$

Keterangan :

n = jumlah sample  
X = nilai skor yang dipilih

Untuk mengetahui tiap instrumen pernyataan reliabel atau tidak, maka nilai koefisien reliabilitas (*Alpha*) tersebut dibandingkan dengan 0,6. dimana jika nilai *Alpha* lebih besar dari 0,6 maka, instrumen tersebut dinyatakan reliabel, begitu pula sebaliknya. Sebagaimana yang dinyatakan Nasution dan Usman (2006), Jika koefisien reliabilitas (*Alpha*) mendekati 1 sangat baik, jika berada diatas 0,8 baik, tetapi bila berada di bawah nilai 0,6 tidak baik. Artinya, bila nilai *Alpha* berada di bawah 0,6, maka dapat dikatakan bahwa pengukuran yang dilakukan tidak konsisten atau pengukuran kita tidak reliabel.

## F. Metode Analisis Data

Penelitian ini bersifat deskriptif, karena bertujuan untuk mengetahui dari setiap Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada PT. Lion Air di Medan digunakan rumus F persen, sebagai berikut :

$$\text{Persentase} = \frac{\text{Jumlah skor setiap skala}}{\text{Total skor setiap skala}} \times 100$$

Selanjutnya setelah diketahui persentase setiap faktor dilakukan perhitungan frekuensi untuk melihat jumlah setiap aspek dengan rumus berikut :

$$\text{Frekuensi} = \frac{\text{Persentase} \times N}{100}$$

Penelitian ini bersifat *statistic deskriptif* (deskriptif artinya bersifat member gambaran). *Statistic deskriptif* adalah metode yang berkaitan dengan pengumpulan, peringkasan, penyajian, data sehingga memberikan informasi. Analisis deskriptif tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa penerbangan, disusun berdasarkan frekuensi dalam bentuk persentase. Seluruh data yang diperoleh akan dianalisis dengan menggunakan analisis statistik computer program SPSS.

