

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **A. Objek dan Subjek Penelitian**

Subjek menurut Sekaran & Bougie (2017) adalah satu anggota dari sampel, sebagaimana elemen adalah satu anggota dari populasi. Subjek dalam penelitian ini adalah Masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai pengguna jasa Maskapai Lion Air. Dimana lokasi penelitian ini di Daerah Istimewa Yogyakarta. Kemudian objek dalam penelitian ini adalah Maskapai Lion Air sebagai perusahaan jasa penerbangan

##### **B. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel**

Populasi mengacu pada keseluruhan kelompok orang, kejadian, atau hal-hal menarik yang ingin peneliti investigasi (Sekaran & Bougie, 2017). Sedangkan menurut Ferdinand (2014) populasi adalah gabungan dari seluruh elemen yang berbentuk peristiwa, hal atau orang yang memiliki karakteristik yang serupa yang menjadi pusat perhatian seorang peneliti karena itu dipandang sebagai sebuah semesta penelitian. Sehingga populasi dalam penelitian ini adalah Masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai pengguna jasa maskapai penerbangan Lion Air.

Sekaran & Bougie (2017) mengatakan bahwa sampel adalah sebagian dari populasi. Sampel terdiri atas sejumlah anggota yang dipilih dari populasi.

Dalam Ferdinand (2014) analisis SEM membutuhkan sampel paling sedikit 5 kali jumlah variabel parameter yang akan dianalisis. Sampel yang baik menurut Ferdinand berkisar antara 100-200 sampel. Penelitian dengan parameter 26 parameter membutuhkan sampel sebanyak  $26 \times 5$  atau 130 sampel.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *non probability sampling*. *Non probability sampling* adalah elemen dalam populasi tidak memiliki probabilitas apapun yang melekat untuk terpilih sebagai subjek sampel (Sekaran & Bougie, 2017). Teknik *non probability sampling* yang digunakan adalah *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel terbatas pada jenis orang tertentu yang dapat memberikan informasi yang di inginkan, baik karena mereka adalah satu-satunya pihak yang memilikinya atau mereka memenuhi beberapa kriteria yang ditentukan oleh peneliti (Sekaran & Bougie, 2017). Kriteria responden yang diambil dalam penelitian ini adalah:

1. Masyarakat yang berdomisili di Daerah Istimewa Yogyakarta
2. Berusia 17 tahun keatas
3. Menggunakan Maskapai Lion Air tahun 2018-2019
4. Minimal telah menggunakan Maskapai Lion Air sebanyak dua kali.

### **C. Jenis Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Data Primer. Data primer menurut Sekaran & Bougie (2017) mengacu pada informasi yang diperoleh langsung (dari tangan pertama) oleh peneliti yang terkait dengan variabel ketertarikan untuk tujuan tertentu dari studi. Sumber data primer bisa didapatkan dari wawancara, penyebaran kuesioner, maupun observasi (Sekaran & Bougie, 2017).

### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner yang disebar kepada Masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta pengguna Maskapai Lion Air. Metode kuesioner adalah daftar pertanyaan tertulis yang telah dirumuskan sebelumnya dimana responden akan mencatat jawaban mereka, biasanya dalam alternatif yang didefinisikan dengan jelas (Sekaran & Bougie, 2017). Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini melalui angket yang disebar melalui google form yang diberikan kepada sumber utama. Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan kuesioner tertutup. Kuesioner tertutup meminta responden untuk memilih diantara serangkaian alternatif jawaban yang diberikan oleh peneliti (Sekaran & Bougie, 2017).

Dalam kuesioner tersebut terdapat kumpulan pernyataan yang berkaitan dengan persepsi harga, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan yang terakhir berkaitan dengan loyalitas pelanggan. Pernyataan tertutup dalam

kuesioner dibuat dengan menggunakan Skala *Likert* untuk menelaah seberapa kuat subjek dan untuk mendapatkan data yang bersifat interval (*interval scale*), dengan skala 1 sampai 5 (Sekaran & Bougie 2017). Skala *Likert* adalah sebuah ekstensi dari skala semantik. Perbedaan utamanya adalah pertama, skala ini menggunakan lebih dari satu item pernyataan, dimana beberapa pernyataan digunakan untuk menjelaskan sebuah konstruk, lalu jawabannya dijumlahkan. Dengan skala *likert* ini, responden diminta untuk melengkapi kuesioner yang mengharuskan mereka untuk menunjukkan tingkat persetujuannya terhadap serangkaian pernyataan. Penilaian Skala *Likert* dengan lima alternatif jawaban, yaitu sebagai berikut:

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

#### **E. Definisi Operasional Variabel Penelitian**

Ferdinand (2014) mengatakan bahwa perumusan variabel adalah proses yang sangat penting, karena sangat berhubungan erat dengan data yang akan dicari dan digunakan untuk menguji hipotesis penelitian dan menjawab masalah penelitian yang dikembangkan. Dalam penelitian ini menggunakan 2 variabel sebagai berikut ini:

1. Variabel Eksogen. Menurut Sekaran & Bougie (2017) Variabel eksogen adalah variabel yang mempengaruhi variabel endogen, entah secara positif atau negatif. Jika terdapat variabel eksogen, variabel endogen juga hadir, dan dengan setiap unit kenaikan dalam variabel eksogen, terdapat pula kenaikan atau penurunan dalam variabel endogen. Dengan kata lain, varians variabel terikat ditentukan oleh variabel eksogen. Variabel Eksogen dalam penelitian ini adalah Persepsi Harga ( $X_1$ ) dan Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ).
2. Variabel Endogen. Menurut Sekaran & Bougie (2017) variabel endogen merupakan variabel yang menjadi perhatian utama peneliti. Tujuan peneliti adalah memahami dan membuat variabel endogen, menjelaskan variabilitasnya, atau memprediksinya. Dengan kata lain, variabel endogen merupakan variabel utama yang menjadi faktor yang berlaku dalam investigasi. Variabel Endogen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pelanggan ( $Y_1$ ) dan Loyalitas Pelanggan ( $Y_2$ ).

Sekaran & Bougie (2017) mengemukakan bahwa mengoperasionalkan variabel meliputi serangkaian langkah. Langkah pertama adalah menyatakan definisi ide yang akan diukur, kemudian perlu untuk memikirkan konten dari ukuran tersebut yaitu instrumen. Definisi operasional yaitu petunjuk tentang bagaimana caranya mengukur suatu variabel sama. Dengan demikian dapat menentukan apakah tetap menggunakan prosedur pengukuran yang sama atau

diperlukan pengukuran yang baru. Dalam penelitian ini memiliki 4 variabel yaitu: persepsi harga, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan. Berikut ini merupakan tabel definisi operasional.

Tabel 3.1  
Definisi Operasional dan Indikator Variabel Penelitian

No	Nama Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator	Sumber Indikator
1	Persepsi Harga (X <sub>1</sub> )	Persepsi harga menyangkut bagaimana informasi dipahami oleh konsumen dan dibuat bermakna bagi mereka.  Peter & Olson (2014)		1) Kejelasan informasi harga. 2) Perbandingan harga dengan Maskapai lain. 3) Kesesuaian harga dengan kualitas pelayanan	(Peter & Olson, 2014).
2	Kualitas Pelayanan (X <sub>2</sub> )	Kualitas layanan adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuan-nya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.  Kotler & Keller (2016)	1) Bukti fisik ( <i>Tangible</i> ) 2) Keandalan ( <i>Reliability</i> ) 3) Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) 4) Jaminan ( <i>Assurance</i> ) 5) Empati ( <i>Empathy</i> )	1) Kebersihan fasilitas fisik pesawat. 2) Kerapian penampilan karyawan. 3) Kemodernan sarana fisik yang dimiliki. 4) Menyediakan layanan dengan baik 5) Keakuratan penanganan	Cronin dan Taylor (1992, 1994)

Dilanjut...

Lanjutan tabel.

No	Nama Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator	Sumber Indikator
				6) Layanan sesuai dengan yang dijanjikan 7) Kesiediaan karyawan dalam memberikan layanan yang cepat 8) Kesiediaan karyawan dalam membantu kesulitan dengan cepat 9) Kelengkapan waktu karyawan dalam menanggapi permintaan dengan cepat 10) Reputasi perusahaan terjamin 11) Kemampuan karyawan dalam memberikan layanan 12) Keramahan karyawan dalam memberikan 13) Perhatian secara personal oleh karyawan	Cronin dan Taylor (1992, 1994)

Dilanjut...

Lanjutan Tabel.

No	Nama Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator	Sumber Indikator
				14) Memperhatikan kebutuhan pelanggan dengan sungguh-sungguh 15) Kemudahan dalam mendapatkan tiket.	
3	Kepuasan Pelanggan (Y <sub>1</sub> )	Kepuasan pelanggan adalah respon emosional terhadap pengalaman-pengalaman berkaitan dengan produk, jasa tertentu yang dibeli, gerai ritel, atau bahkan pola perilaku (seperti perilaku berbelanja dan perilaku pembeli),serta pasar secara keseluruhan.  Tjiptono (2014).		1) Merasa aman dan menggunakan Maskapai Lion Air 2) Merasakan pengalaman yang luar biasa jika menggunakan Maskapai Lion Air 3) Tercapainya harapan pelanggan mengenai Maskapai Lion Air	Taylor dan Baker (1994)



No	Nama Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator	Sumber Indikator
4	Loyalitas Pelanggan (Y <sub>2</sub> )	Loyalitas Pelanggan adalah hasil dari upaya promosi terus menerus dalam rangka memikat dan membujuk pelanggan untuk membeli kembali merek yang sama.  Tjiptono (2014).		1) Melakukan pembelian ulang 2) Enggan beralih ke maskapai yang lain 3) Menjadi pilihan pertama ketika menentukan maskapai penerbangan 4) Merekomendasikannya ke orang lain 5) Membicarakan hal-hal positif mengenai jasa atau produk tersebut.	Gremler dan Brown (1996)

## F. Uji Kualitas Instrumen

Uji kualitas data ini berfungsi untuk memastikan apakah data yang digunakan itu dalam keadaan baik dan berkualitas, sehingga akan menghasilkan data yang baik yang kemudian akan diinterpretasikan. Dalam uji kualitas instrument ini menggunakan dua uji, yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Berikut merupakan penjelasan masing-masing uji tersebut:

### 1. Uji Validitas.

Menurut Sekaran & Bougie (2017) Validitas adalah uji tentang seberapa baik suatu instrumen yang dikembangkan mengukur konsep tertentu yang

ingin diukur. Dengan kata lain, validitas terkait dengan apakah kita mengukur konsep yang tepat (Ferdinand 2014). Uji validitas dilakukan dengan menggunakan metode *Confirmatory Faktor Analisis* (CFA), menurut Ghozali (2017) analisis konfirmatori faktor ini digunakan untuk mengetahui apakah indikator variabel laten tersebut signifikan dan valid. Indikator pertanyaan dikatakan valid ketika nilai *loading factor*  $> 0,5$  dilihat dari *standardized regression weights*.

## 2. Uji Reliabilitas.

Menurut Sekaran & Bougie (2017) Uji Reliabilitas adalah bagaimana instrument pengukuran secara konsisten mengukur apapun konsep yang sedang diukur. Reliabilitas suatu pengukuran menunjukkan sejauh mana pengukuran tersebut tanpa bias (tanpa ada kesalahan) dan karena itu menjamin konsistensi pengukuran di sepanjang waktu serta di berbagai poin pada instrumen tersebut. Kemudian menurut Rahmawati dkk (2012) Uji reliabilitas merupakan pengujian yang menunjukkan sejauh mana stabilitas dan konsistensi dari alat pengukuran yang kita gunakan, sehingga memberikan hasil yang relatif konsisten jika pengukuran tersebut diulangi.

Uji reliabilitas merupakan uji kehandalan yang bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh alat ukur dapat dipercaya. Pengujian dapat menggunakan reliabilitas konsistensi internal dengan *Construct Reliability*. Menurut Ghozali (2017) suatu instrument dianggap handal/*reliabel* ketika

nilai *construct reliability* 0,7 atau lebih. Namun, reliabilitas 0,6 masih dapat diterima dengan syarat validitas dalam model penelitian tersebut baik.

## **G. Metode Analisis Data dan Pengujian Hipotesis**

Analisis data adalah rangkaian data penelaahan, pengelompokan, sistematisasi, penafsiran dan verifikasi agar sebuah Fenomena nilai sosial, akademis dan ilmiah (Siyoto & Sodik 2015). Dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif.

### **1. Analisis Deskriptif.**

Menurut Ghozali (2017) Analisis Deskriptif bertujuan untuk menggambarkan data yang dilihat dari nilai rata-rata (mean), standar deviasi, varian maksimum, dan minimum. Analisis deskriptif ini digunakan untuk memberikan gambaran atau deskripsi empiris atau data yang dikumpulkan dalam penelitian (Ferdinand, 2014). Analisis deskriptif terdiri dari dua yaitu: Deskripsi karakteristik responden dan deskripsi jawaban responden pada variabel penelitian. Deskripsi karakteristik responden dapat diukur melalui tabel distribusi frekuensi. Kemudian yang kedua deskripsi jawaban responden pada variabel peneliti alat analisis yang digunakan adalah nilai rata-rata dimana menurut Ferdinand (2014) digunakan untuk menggambarkan rata-rata dari sebuah variabel yang diteliti pada sekelompok responden tertentu.

## 2. Pengujian Evaluasi Asumsi SEM.

Menurut Ghozali (2017) ada beberapa asumsi dalam penggunaan SEM yaitu:

- 1) Normalitas Data. Evaluasi normalitas data bertujuan untuk menguji apakah di dalam suatu model variabel independen dan variabel dependen diantara keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak.
- 2) Evaluasi *Outlier*. Deteksi terhadap *multivariate outlier* dilakukan dengan memperhatikan nilai *mahalanobis distance*. Kriteria yang digunakan berdasarkan nilai *Chi-squares* dengan derajat kebebasan (*degree of freedom*) 34 yaitu jumlah indikator pada tingkat signifikansi  $p < 0,001$ . Nilai *mahalanobis distance*  $\chi^2 (34, 0.001)=66.25$ . Dapat disimpulkan bahwa semua kasus yang memiliki *mahalanobis distance*  $> 66,25$  adalah *multivariate outliers*.
- 3) Evaluasi Multikolinieritas. Multikolinieritas dapat dilihat melalui determinan matriks kovarians. Adanya masalah dalam multikolinieritas atau singularitas terjadi jika nilai determinan sangat kecil, yang dapat menyebabkan data tersebut tidak dapat digunakan untuk penelitian. Dikatakan tidak terdapat masalah dalam multikolinieritas atau singularitas apabila nilai *determinant of sample covarians matrix* = 5,856.
- 4) Estimasi Nilai Parameter. Pengujian terhadap hipotesis yang diajukan dapat dilihat dari koefisien *standardized regression*.

### 3. Langkah-langkah Penggunaan SEM.

Ghozali (2017) mendeskripsikan langkah-langkah dalam SEM sebagai berikut:

- a. Langkah 1. Pengembangan Model Berbasis Teori Kegiatan. Dalam langkah ini adalah mengembangkan sebuah model baru yang berdasarkan teori terdahulu. Teori-teori disini sangat penting sebagai rujukan dalam mengolah data dikarenakan SEM tidak dapat digunakan untuk menghasilkan model baru, melainkan untuk mengkonfirmasi teori melalui data yang empirik.
- b. Langkah 2. Menyusun diagram jalur (*path diagram*). Langkah selanjutnya menyusun hubungan kausalitas dengan diagram jalur kemudian menyusun persamaan strukturalnya. Dalam menghubungkan konstruk laten baik eksogen maupun endogen kemudian dengan menyusun *measurement model* dengan menghubungkan laten endogen maupun eksogen dengan variabel indikator atau manifest. Ketika *measurement model* telah terspesifikasi, kemudian peneliti menentukan indikator yang reliabilitas. Reliabilitas indikator dapat dilakukan dengan estimasi secara empiris dan dispesifikasi.
- c. Langkah 3. Mengubah diagram jalur menjadi persamaan struktural. Persamaan yang akan dibangun yaitu persamaan struktural (*structural equations*) dan persamaan model pengukuran (*measurement model*). Persamaan struktural digunakan untuk mengetahui hubungan kausalitas

berbagai konstruk. Persamaan model pengukuran digunakan untuk mengetahui variabel mana yang cocok untuk mengukur konstruk yang mana, dan juga untuk menentukan matrik yang menunjukkan hubungan yang dihipotesiskan antar konstruk.

- d. Langkah 4. Memilih Matriks *Input* dan Estimasi Model. SEM hanya menggunakan data *input* berupa matrik varian/kovarian atau matrik korelasi. Data mentah yang dimasukkan kedalam AMOS akan dirubah terlebih dahulu menjadi matriks kovarian atau korelasi. Awalnya SEM diformulasikan menggunakan *input* matriks kovarian atau varian yang dikenal dengan *covariance structural analysis*. Matriks kovarian ini memiliki kelebihan dibandingkan matriks korelasi lainnya yaitu memberikan hasil validitas perbandingan antara populasi dan sampel yang berbeda. Matriks korelasi memiliki jangkauan umum yang akan memungkinkan dapat membandingkan langsung koefisien dalam model. Koefisien yang diperoleh dari matriks korelasi selalu terbentuk dalam standar unit yang sama dengan koefisien beta yang nilainya berkisar antara  $-1.0 + 1.0$ . Jadi kesimpulannya peneliti menggunakan matrik varian atau kovarian untuk menguji teori. Besarnya ukuran sampel dapat diukur dengan menggunakan model estimasi *maximum likelihood estimation* karena lebih efisien.
- e. Langkah 5. Menilai Identifikasi Model Struktural. Selama proses pengestimasi sering terjadi estimasi yang tidak logis hal ini dikarenakan

adanya identifikasi model struktural. Problem ini terjadi karena ketidakmampuan *proposed* model dalam menghasilkan *unique estimate*. Oleh karena itu, untuk mengatasi problem ini dapat dilakukan dengan menambah konstrain dalam model

f. Langkah 6. Evaluasi Kecocokan Model Berdasarkan Kriteria *Goodness-offit*. Sebelum menguji kelayakan model struktural, terlebih dahulu untuk meniai apakah data yang akan diolah sudah memenuhi asumsi model persamaan struktural. Berikut merupakan kriteria ketepatan model menggunakan *Goodness-offit*.

- 1) *Chi Square*. Nilai *chi-square* yang rendah menunjukkan bahwa model yang diusulkan sesuai dengan data observasi. Dengan demikian nilai *chisquare* yang rendah maka akan menghasilkan probabilitas (p) yang lebih besar dari signifikansi, sedangkan apabila nilai *chi-square* tinggi maka konsekuensinya probabilitas (p) akan lebih kecil dari signifikansi, oleh karena itu peneliti harus memastikan penelitiannya harus memiliki nilai *chi-square* yang kecil agar model relevan dengan data di lapangan (Ghozali, 2017).
- 2) *CMIN/DF*. *CMIN/DF* adalah nilai *chi-square* dibagi dengan *degree of freedom* untuk nilai ukuran *fit* yang dapat diterima yaitu  $\leq 2$  menurut dari Ghozali (2017).
- 3) *GFI*. *GFI* kepanjangan dari *goodness of fit index* yang merupakan ukuran non-statistik. Menurut Ghozali (2017) nilai *GFI* yang di

rekomendasikan adalah nilai yang tinggi dengan batasan minimal 90% atau 0,90.

- 4) RMSEA. RMSEA kepanjangan dari *root mean square error of approximation* yang merupakan ukuran untuk mencoba memperbaiki kecenderungan statistik *chi-square* dimana menolak model dengan sampel yang besar. Menurut Ghozali (2017) nilai RMSEA yang direkomendasikan untuk dapat diterima antara 0,05 sampai 0,08.
- 5) AGFI. AGFI kepanjangan dari *goodness-of-fit*, AGFI merupakan pengembangan dari GFI yang kemudian disesuaikan dengan *ratio degree of freedom* untuk *proposed model* dan *degree of freedom* untuk *null model*. Menurut Ghozali (2017) menyatakan bahwa nilai yang direkomendasikan  $> 0,90$
- 6) TLI. TLI adalah kepanjangan dari *tucker-lewis-index* atau yang biasa kenal dengan *non normed fit index* (NNFI) , ukuran ini menggabungkan *parsimony* kedalam indek komparasi *proposed model* dan *null model*. Menurut Ghozali (2017) merekomendasikan nilai TLI adalah  $> 0,90$
- 7) CFI. CFI adalah kepanjangan dari *comparative fit index*, ukuran ini digunakan untuk mengukur tingkat *fit* suatu model dengan tidak terpengaruh besaran sampel dan nilai yang direkomendasikan sehingga model dikatakan *fit* adalah  $> 0,90$  menurut Ghozali (2017).



Tabel 3.2  
Indeks Pengujian Ketepatan SEM

<i>Goodness-of-fit-indeks</i>	<i>Cut-off Value</i>
<i>Chi Square</i>	Kecil $\leq 67,50481$
<i>Significant Probability</i>	$\geq 0,05$
CMIN/DF	$\leq 2,0$
GFI	$\geq 0,90$
RMSEA	$\leq 0,08$
AGFI	$\geq 0,90$
TLI	$\geq 0,90$
CFI	$\geq 0,90$

Sumber: Ghozali (2017)

- g. Langkah 7. Interpretasi dan Modifikasi Model. Langkah selanjutnya ketika model diterima adalah memodifikasi model untuk memperbaiki penjelasan teoritis atau *goodness of-fit*. Modifikasi model dapat dilakukan setelah mengkaji banyak pertimbangan. Model yang dimodifikasi tersebut harus di *cross-validated* yaitu diestimasi melalui data yang terpisah sebelum model modifikasi ini akan diterima.

#### 4. Pengujian Hipotesis.

Uji hipotesis pada penelitian ini menggunakan *regression weights*, kriteria untuk pengujian hipotesis merujuk pada Ghozali (2017) yang berpendapat bahwa jika nilai *critical ratio* (CR)  $> 1,96$  dan *p-value* dengan perbandingan taraf signifikansi ( $\alpha=5\%$ ) atau  $< 0,05$  maka variabel *eksogen* berpengaruh terhadap variabel *endogen*, tetapi jika CR  $< 1,96$  dan *p-value*  $> 0,05$  maka variabel *eksogen* tidak berpengaruh terhadap variabel *endogen*, CR dengan (\*\*\*) tiga bintang berarti bernilai nilai sangat rendah yaitu  $< 0,001$ . Kemudian

pengujian mediasi dilihat dari nilai pengaruh langsung (*direct*) dan tidak langsung (*indirect*). Ketika nilai pengaruh langsung (*direct*) lebih kecil daripada pengaruh tidak langsung (*indirect*) maka dapat dikatakan memenuhi kriteria pengaruh hubungan mediasi (Ghozali, 2017).