

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Metode Penelitian yang Digunakan**

Metode penelitian merupakan salah satu cara yang ditempuh untuk mencapai suatu tujuan, sedangkan tujuan dari penelitian adalah mengungkapkan, menggambarkan, menyimpulkan hasil pemecahan masalah melalui cara tertentu sesuai dengan prosedur penelitiannya. Metode penelitian akan mengarahkan penelitian pada tujuan penelitian. Penelitian yang dilakukan di Bandara Husein Sastranegara Bandung, Metode Penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2013:2). Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif dan verifikatif.

Pengumpulan data yang digunakan dalam melakukan penelitian ini berupa informasi yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti. Penelitian yang akan digunakan adalah penelitian kuantitatif yang bersifat deskriptif dan verifikatif. Menurut Sugiyono (2013:53) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan variabel yang lain. Penelitian deskriptif digunakan untuk menjawab perumusan masalah nomor satu hingga nomor tiga untuk mengetahui nilai variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Promosi ( $X_2$ ) dan Kepuasan Konsumen ( $Y$ ).

Penelitian verifikatif adalah suatu penelitian yang ditunjukkan untuk menguji teori, dan mencoba menghasilkan metode ilmiah yakni status hipotesis yang berupakesimpulan, apakah suatu hipotesis diterima atau ditolak. Sugiyono

(2013:14). Penelitian verifikatif digunakan untuk menjawab perumusan masalah nomor promosi terhadap kepuasan Penumpang PT Lion Air di Bandara Husein Sastranegara Kota Bandung baik secara parsial maupun secara simultan.

### **3.2 Definisi Variabel dan Operasionalisasi Variabel Penelitian**

Definisi variabel dan operasionalisasi variabel penelitian merupakan variabel - variabel yang harus didefinisikan dengan jelas agar tidak terjadi pengertian berarti ganda. Definisi variabel juga menjadi batasan sejauh mana variabel penelitian dapat dipahami oleh peneliti. Dengan variabel inilah penelitian bisa diolah sehingga dapat diketahui cara pemecahan masalahnya. Untuk melakukan pengolahan data, diperlukan unsur lain yang berhubungan dengan variabel seperti konsep variabel, sub variabel, indikator, ukuran dan skala.

#### **3.2.1 Definisi Variabel Penelitian**

Menurut Sugiyono (2013:38) variabel penelitian pada dasarnya adalah sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini didefinisikan sebagai berikut :

##### **1. Variabel Independen (Variabel Bebas)**

Menurut Sugiono (2013 : 39) variabel ini sering disebut sebagai variabel *stimulus, predictor, antecedent*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen

(variabel terkait). Adapun sebagai variabel  $X_1$  yaitu kualitas pelayanan dan variabel  $X_2$  yaitu promosi.

1. Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )

Menurut Tjiptono (2014:157), merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

2. Promosi ( $X_2$ )

Menurut Kotler dan Armstrong (2014:76), merupakan aktivitas mengkomunikasikan manfaat dari sebuah produk dan membujuk target konsumen untuk membeli produk.

2. Variabel Dependen (Variabel Terkait)

Menurut Sugiyono (2013 : 39) sering disebut sebagai variabel output, kriteria konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat (Y) adalah kepuasan konsumen.

Pada penelitian ini terdapat satu variabel yang menjadi variabel terikat yaitu Kepuasan Konsumen (Y).

Variabel-variabel tersebut dapat didefinisikan sebagai berikut:

3. Kepuasan Konsumen (Y)

Menurut Kotler & Keller 2016:128), merupakan Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja dengan harapannya.

### 3.2.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian

Berdasarkan pengertian ketiga variabel yang akan diteliti. Peneliti menetapkan sub variabel, kemudian dikembangkan menjadi indikator. Indikator tersebut dikembangkan lagi menjadi item-item pertanyaan atau pernyataan yang akan digunakan dalam kuesioner. Variabel dapat dilihat tabel 3.1 berikut ini :

**Tabel 3.1**  
**Operasionalisasi Variabel**

Variabel/Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> )  Ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.  (Tjiptono, 2014:157)	Kehandalan	Kehandalan Pelayanan	Tingkat Kehandalan pelayanan	Ordinal	1
		Kedisiplinan Petugas	Tingkat Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan.		2
	Daya Tanggap	Tanggap dan Responsif	Tingkat ketanggapan pelayanan	Ordinal	3
		Kecermatan	Tingkat Kecermatan terhadap pelayanan		4
	Jaminan	Kemananan	Tingkat Keamanan barang dibagasi	Ordinal	5
		Keselamatan	Tingkat Keselamatan penumpang	Ordinal	6
	Empati	Kesopanan Karyawan	Tingkat Kesopanan dalam menghadapi penumpang	Ordinal	7
		Menghargai Penumpang	Tingkat Menghargai setiap penumpang		8
	Bukti Fisik	Bukti Fisik	Tingkat Kondisi fisik Petugas dan fasilitas pesawat	Ordinal	9
Promosi (X <sub>2</sub> )  Aktivitas mengkomunikasikan manfaat dari sebuah produk dan membujuk target konsumen untuk membeli produk.  (Kotler dan Armstrong,	<i>Advertising</i> (Periklanan)	Daya Tarik Iklan Yang Disampaikan	Tingkat ketertarikan terhadap iklan yang disampaikan	Ordinal	10
		Gaya Dari Isi Pesan Yang Disampaikan	Tingkat pesan yang mampu disampaikan untuk menarik konsumen	Ordinal	11
	<i>Personal Selling</i> (Penjualan Personal)	Pendekatan Penjualan Yang Dilakukan	Tingkat efektifitas pendekatan penjualan berbanding dengan karakter konsumen	Ordinal	12
	<i>Sales Promotion</i> (Pro	Potongan Harga	Seberapa sering perusahaan memberikan potongan	Ordinal	13

Variabel/Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
2014:76)	mosi Penjualan)	(Diskon)	harga		
		Ketepatan program pemberian hadiah dalam mempengaruhi penumpang untuk membeli Pemberian Hadiah	Tingkat ketepatan program pemberian hadiah dalam mempengaruhi penumpang untuk membeli	Ordinal	14
	Public Relation (Hubungan Masyarakat)	Ketepatan program untuk mempengaruhi harapan, pendapatan, dan keyakinan akan jasa	Tingkat daya tarik program untuk mempengaruhi harapan, pendapat, dan keyakinan akan produk	Ordinal	15
		Kesesuaian cara berkomunikasi dengan penumpang	Tingkat daya tarik program untuk mempengaruhi harapan, pendapat, dan keyakinan akan produk	Ordinal	16
	Direct Marketing Pemasaran Langsung	Pemasaran Melalui <i>Direct Marketing</i>	Tingkat perusahaan memasarkan jasa secara langsung kepada konsumen	Ordinal	17
		Pemasaran Melalui Media <i>Online</i>	Tingkat perusahaan memasarkan jasa melalui media <i>online</i>	Ordinal	18
	Kepuasan Konsumen (Y) Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk yang dirasakan dengan harapannya (Kotler & Keller, 2016:128)	Tetap Setia	Kecenderungan Menggunakan Ulang	Tingkat konsumen menggunakan kembali jasa yang disediakan perusahaan	Ordinal
Kepercayaan Penumpang			Tingkat Kepercayaan Penumpang	Ordinal	20
Membeli Produk Yang Ditawarkan		Menggunakan Jasa Lain Yang Ditawarkan	Tingkat konsumen menggunakan jasa-jasa lain yang ditawarkan oleh perusahaan.	Ordinal	21
Merekomendasikan Produk		Merekomendasikan Jasa	Tingkat konsumen merekomendasikan jasa perusahaan kepada lingkungan sekitarnya	Ordinal	22
		Meyakinkan Penumpang	Tingkat Meyakinkan penumpang		23
Bersedia Membayar		Bersedia Membayar	Tingkat konsumen untuk membayar lebih	Ordinal	24

Variabel/Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
	Lebih	Lebih	atas jasa yang disediakan oleh perusahaan		
	Memberi Masukan	Memberi Masukan	Tingkat konsumen memberikan masukanmasukan.	Ordinal	25

*Sumber : Data diolah 2018*

### 3.3 Populasi dan Sampel

Berdasarkan tabel operasional variabel yang dipaparkan sebelumnya, maka dapat ditentukan populasi dan sampel pada penelitian ini.

#### 3.3.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.

Menurut Sugiyono (2013 : 61) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini populasi yang akan diteliti adalah penumpang Lion Air.

#### 3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut Sugiyono (2013 : 116). Populasi memiliki jumlah yang besar sehingga peneliti menggunakan sampel dari populasi tersebut. Sampel dilakukan

karena adanya keterbatasan peneliti dalam melakukan penelitian baik dari segi dana, waktu, tenaga dan jumlah populasi yang sangat banyak. Jadi, sampel yang diambil harus betul-betul mewakili populasi

Jumlah anggota sampel yang tepat digunakan dalam penelitian tergantung pada tingkat kesalahan yang diinginkan. Semakin besar tingkat kesalahan, maka semakin kecil jumlah sampel yang digunakan dan sebaliknya semakin kecil tingkat kesalahan, maka semakin besar jumlah sampel yang digunakan. Dalam penelitian ini sampel yang diteliti adalah penumpang Bandara Husein Sastranegara Bandung dengan beragam profil pekerjaan dan latar belakang yang berbeda. Jumlah sampel untuk responden akan ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin, dimana tingkat kesalahan yang ditolerir adalah sebesar 10%. Penentuan ukuran sampel responden yang ditunjukkan sebagai berikut:

Rumus Slovin :

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

Dimana :

n = Ukuran sampel

N = Populasi

e<sup>2</sup> = tingkat kesalahan dalam memilih anggota sampel yang ditolerir)

Jumlah populasi yaitu sebanyak 1.250.087 dengan tingkat kesalahan yang dapat ditolerir sebesar 10% (0,1) atau dapat disebutkan tingkat keakuratan 90% sehingga sampel yang diambil untuk mewakili populasi tersebut adalah sebesar :

$$\text{Rumus : } n = \frac{1.250.087}{1 + 1250.087(0,1)^2}$$

= 99,99  $\approx$  100 orang

Berdasarkan perhitungan diatas, maka diperoleh ukuran sampel (n) dalam penelitian ini sebanyak 100 orang penumpang yang akan dijadikan sebagai ukuran sampel penelitian

### **3.3.3 Teknik Sampling**

Teknik sampling yang digunakan adalah *Probability Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur(anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel, dengan jenis *Simple Random Sampling*, teknik ini digunakan untuk menentukan jumlah sampel, bila populasi berstrata tetapi kurang proporsional (Sugiyono 2013:124). Dalam menentukan sampelnya peneliti memilih teknik ini karena adanya perbedaan sampel yang berstrata dalam populasi, perbedaan di strata itu adalah adanya perbedaan dari segi demografi dalam segi pendidikan yang telah ditempuh oleh responden.

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

Kualitas instrumen penelitian (validitas dan reliabilitas) dan kualitas pengumpulan data adalah hal penting dalam penelitian untuk menghasilkan kualitas data penelitian yang baik. Adapun teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah melalui:

1. Penelitian lapangan (*Field Research*)

Pencarian data yang dikeluarkan secara langsung pada pelanggan perusahaan yang diteliti untuk memperoleh data primer, melalui :

- a. Wawancara (*Interview*), yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara tanya jawab atau komunikasi langsung terhadap pihak penumpang Lion Air Bandara Husein Sastranegara Bandung.
  - b. Pengamatan langsung (*Observasi*), yaitu cara atau teknik untuk memperoleh data dengan mengadakan pengamatan langsung di Lion Air Bandara Husein Sastranegara Bandung.
  - c. Penyebaran angket (*Kuesioner*), yaitu dengan cara menyebarkan data atau daftar pertanyaan-pertanyaan dengan menyediakan alternatif jawaban ataupun jawaban yang harus diisi oleh penumpang Lion Air bandara Husein Sastranegara Bandung.
2. Studi kepustakaan (*Library Research*)

Pengumpulan data melalui sumber-sumber tidak langsung yang berkaitan dengan topik bahasan, seperti penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan, literatur-literatur, dokumen yang ada kaitannya dengan objek yang diteliti , misalnya :

- a. Jurnal, yaitu data pendukung yang berhubungan dengan penelitian yang membahas berbagai macam ilmu pendidikan serta penelitian yang dianggap relevan dengan topik penelitian.
- b. Internet, yaitu dengan cara mencari informasi-informasi yang berhubungan dengan topik penelitian yang dipublikasikan di internet, baik yang berbentuk jurnal, makalah ataupun karya ilmiah.

### **3.5 Uji Instrumen**

Instrumen penelitian digunakan untuk mengukur nilai variabel yang

diteliti. Instrumen-instrumen penelitian sudah ada yang dilakukan, tetapi masih ada yang harus dibuat peneliti sendiri. Karena instrumen penelitian akan digunakan untuk melakukan pengukuran dengan tujuan menghasilkan data kuantitatif yang akurat, maka setiap instrumen harus mempunyai skala. Metode kuantitatif ini menggunakan skala *likert*. Menurut Sugiyono (2013: 94) skala *likert* adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat responden tentang fenomena social. Menggunakan skala *likert* maka variabel akan diukur dan dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan baik bersifat favorable (positif) ataupun unfavorable (negative), dengan skala ini akan memberikan kemudahan kepada responden dalam menjawab serta memberikan kemudahan kepada penulis untuk dapat mengolah data. Adapun alternatif jawaban dengan menggunakan skala *likert*, yaitu sebagai berikut dapat ditunjukkan pada tabel 3.2. Dapat dilihat jawaban dan bobot skor untuk item-item instrumen pada pertanyaan dalam kuesioner:

**Tabel 3.2**  
**Alternatif Jawaban dengan Skala *Likert***

No	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	
		Bila Positif	Bila Negatif
1	SS (Sangat Setuju)	5	1
2	S (Setuju)	4	2
3	R (Ragu-ragu)	3	3
4	TS (Tidak Setuju)	2	4
5	STS (Sangat Tidak Setuju)	1	5

Sumber : Sugiyono (2013:94)

Keabsahan hasil suatu penelitian sangat ditentukan oleh alat ukur yang digunakan, alat pengukuran tersebut yaitu kuesioner. Kuesioner merupakan

teknik pengumpulan data dengan cara pemberian pertanyaan-pertanyaan kepada responden untuk membantu peneliti melakukan penelitian, untuk menguji keabsahan tersebut diperlukan data macam pengujian, yaitu uji validitas dan uji reliabilitas.

### **3.5.1 Uji Validitas**

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang telah dirancang dalam bentuk kuesioner benar-benar dapat menjalankan fungsinya, seperti telah dijelaskan pada metodologi penelitian bahwa untuk melihat valid tidaknya suatu alat ukur digunakan pendekatan secara statistika, yaitu melalui nilai koefisien korelasi skor butir pertanyaan dengan skor total dan skor butir pertanyaan, apabila koefisien korelasinya lebih besar atau sama dengan 0,30 maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid. Validitas menunjukkan derajat ketepatan antar data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikelompokkan. Instrumen yang valid merupakan instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur dan bisa disebut tepat Sugiyono (2013:178).

Alat ukur yang digunakan yang bertujuan mengukur secara cermat kuesioner tersebut mampu melakukan fungsinya. Bila kuesioner memiliki kesalahan yang kecil maka dapat disimpulkan bahwa data yang terkumpul dalam penelitian ini dapat dipercaya. Menguji validitas instrumen langkah-langkah yang harus dilakukan, yaitu:

1. Mengidentifikasi secara operasional konsep yang akan diukur.

2. Melakukan uji coba skala pengukuran pada sejumlah responden.  
Disarankan jumlah responden untuk uji coba minimal 30 orang.
3. Mempersiapkan tabel tabulasi jawaban.
4. Menghitung korelasi masing-masing pertanyaan dengan skor total dengan menggunakan rumus teknik korelasi produk momen dengan rumus Pearson Product Moment, sebagai berikut:

$$r = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2} \sqrt{n \sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

Sumber : Sugiyono (2013:248)

Keterangan :

- r = Koefisien validitas item yang dicari.
- x = Skor yang diperoleh subjek dari seluruh item.
- y = Skor total yang diperoleh subjek dari seluruh item.
- n = Jumlah responden dalam uji instrumen.
- $\sum X$  = Jumlah skor dalam distribusi X.
- $\sum Y$  = Jumlah skor dalam distribusi Y.
- $\sum XY$  = Jumlah dari hasil kali pengamatan variabel X dan variabel Y.
- $\sum X^2$  = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi X.
- $\sum Y^2$  = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi Y.

Berdasarkan hasil pengolahan nilai korelasi (r hitung) diatas 0,3 maka dapat dikatakan item tersebut memberikan tingkat kevalidan yang cukup, sebaliknya apabila nilai korelasi (r hitung) dibawah 0,3 maka dapat disimpulkan bahwa butir instrument tidak valid, sehingga harus diperbaiki atau dibuang.

### 3.5.1.1 Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)

Perhitungan uji validitas variabel kualitas pelayanan dilakukan dengan cara mengambil seluruh jumlah responden sebanyak 100 responden melalui 9

pernyataan yang diajukan. Kemudian menghitung validitas setiap item dengan menggunakan bantuan program SPSS lalu dibandingkan dengan Pearson Moment  $> 0,30$ . Berikut adalah hasil uji validitas variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ):

**Tabel 3.3**  
**Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )**

Item	Nilai Kolerasi	Standar Validitas	Keterangan
1.	0,812	0,3	Valid
2.	0,839	0,3	Valid
3.	0,739	0,3	Valid
4.	0,797	0,3	Valid
5.	0,750	0,3	Valid
6.	0,770	0,3	Valid
7.	0,750	0,3	Valid
8.	0,630	0,3	Valid
9.	0,673	0,3	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2018

Berdasarkan tabel 3.3 yang merupakan tabel hasil uji validitas terhadap variabel kualitas pelayanan, seluruh item pernyataan yang diajukan dinyatakan valid dengan perhitungan nilai kolerasi menggunakan SPSS hasilnya lebih besar dari dari angka standar validitas yaitu 0,3. Dan diantara 9 item pernyataan yang diajukan terdapat nilai kolerasi terendah yaitu pada item pernyataan ke delapan dengan nilai kolerasi sebesar 0,630 dan nilai kolerasi tertinggi yaitu pada item pertanyaan ke dua dengan nilai kolerasi sebesar 0,839.

### 3.5.1.2 Uji Validitas Promosi ( $X_2$ )

Perhitungan uji validitas variabel promosi dilakukan dengan cara mengambil seluruh jumlah responden sebanyak 100 responden melalui 9 pernyataan yang diajukan. Kemudian menghitung validitas setiap item dengan

menggunakan bantuan program SPSS lalu diandingkan dengan Pearson Moment>

0,30. Berikut adalah hasil uji vliditas variabel Promosi ( $X_2$ ):

**Tabel 3.4**  
**Hasil Pengujian Validitas Variabel Promosi ( $X_2$ )**

Item	Nilai Kolerasi	Standar Validitas	Keterangan
1.	0,739	0,3	Valid
2.	0,791	0,3	Valid
3.	0,757	0,3	Valid
4.	0,722	0,3	Valid
5.	0,567	0,3	Valid
6.	0,659	0,3	Valid
7.	0,758	0,3	Valid
8.	0,578	0,3	Valid
9.	0,777	0,3	Valid

Sumber : Pengolahan data 2018

Berdasarkan Tabel 3.4 yang merupakan tabel hasil uji validitas terhadap variabel promosi, seluruh item pertanyaan yang diajukan dinyatakan valid dengan perhitungan nilai kolerasi menggunakan SPSS hasilnya lebih besar dari dari angka standar validitas yaitu 0,3. Dan diantara 7 item pernyataan yang diajukan terdapat nilai kolerasi terendah yaitu pada item pernyataan kelima dengan nilai kolerasi yaitu 0,567 dan tertinggi pada item pernyataan ke dua dengan nilai kolerasi sebesar 0,791.

### 3.5.1.3 Uji Validitas Kepuasan Penumpang (Y)

Perhitungan uji validitas variabel promosi dilakukan dengan cara mengambil seluruh jumlah responden sebanyak 100 responden melalui pernyataan yang diajukan. Kemudian menghitung validitas setiap item dengan menggunakan bantuan program SPSS lalu diandingkan dengan Pearson Moment> 0,30. Berikut adalah hasil uji validitas variabel Kepuasan Penumpang (Y):

**Tabel 3.5**  
**Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepuasan Penumpang(Y)**

Item	Nilai Kolerasi	Standar Validitas	Keterangan
1.	0,767	0,3	Valid
2.	0,747	0,3	Valid
3.	0,700	0,3	Valid
4.	0,732	0,3	Valid
5.	0,703	0,3	Valid
6.	0,773	0,3	Valid
7.	0,746	0,3	Valid

Sumber : Pengolahan data 2018

Berdasarkan Tabel 3.5 yang merupakan tabel hasil uji validitas terhadap variable Kepuasan Penumpang, seluruh item pernyataan yang diajukan dinyatakan valid dengan perhitungan nilai kolerasi menggunakan SPSS hasilnya lebih besar dari dari angka standar validitas yaitu 0,3. Dan diantara 7 item pertanyaan yang diajukan terdapat nilai kolerasi terendah yaitu pada item pernyataan ketiga dengan nilai kolerasi sebesar 0,700 dan nilai kolerasi tertinggi yaitu pada item pernyataan ke enam dengan nilai kolerasi sebesar 0,773

### 3.5.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah menguji kereliabelan kuisisioner, penulis menggunakan metode perhitungan reliabilitas dengan yang bersumber pada *measurement* menggunakan metode *internal consistency*, yang dilakukan dengan cara mencoba alat ukur satu kali saja, kemudian data yang diperoleh dianalisis dengan teknik tertentu. Jenis metode *internal consistency* yang digunakan pada penelitian ini adalah metode alfa (*alfa Cronbach method*). Metode *alfa cronbach*, maka akan terdeteksi indikator-indikator yang tidak konsisten. Cronbach alfa suatu indikator yang andal juga dapat dilihat nilai *correlated item-total correlation*, juga dapat menghapus indikator yang tidak handal dalam suatu

variabel. Lalu dihitung korelasi dari item-item tersebut, apabila nilai korelasi lebih 0,7 maka item tersebut tergolong reliabel, sebaliknya jika kurang dari 0,7 maka itu tidak reliabel.

Sebelum uji realibilitas terlebih dahulu dicari korelasinya dengan rumus :

$$r = \left( \frac{K}{(K - 1)} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma^2}{\sigma^2} \right)$$

Sumber : Sugiyono (2013:186)

Dimana :

r = Nilai reliabilitas

K = jumlah item.

$\sum \sigma^2$  = Jumlah varian skor tiap-tiap item.

$\sigma^2$  = Varians total.

Setelah mendapatkan nilai reliabilitas instrument (r hitung), maka nilai tersebut dibandingkan dengan jumlah responden dan taraf nyata. Bila  $r_{hitung} >$  dari  $r_{tabel}$ , maka instrument tersebut dikatakan reliabel. Sebaliknya jika  $r_{hitung} <$  dari  $r_{tabel}$ , maka instrument tersebut dikatakan tidak reliabel.

### 3.5.2.1 Uji Reabilitas Kuesioner

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang dirancang dalam bentuk kuesioner dapat diandalkan, suatu alat ukur dapat diandalkan jika alat ukur tersebut digunakan berulang kali akan memberikan hasil yang relatif sama (tidak berbeda jauh). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan *Alpha Cronbach Method* untuk menguji reliabilitas kuesioner. Menentukan reliabilitas dari alat ukur dapat dilihat dari nilai alfa. Jika nilai alfa lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$ , maka dapat dikatakan reliabel. Skala dikelompok ke

dalam lima kelas dengan reange yang sama, maka ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

1. Nilai *alpha Cronbach* 0,00 s.d. 0,20, berarti kurang reliabel
2. Nilai *alpha Cronbach* 0,21 s.d. 0,40, berarti agak reliabel
3. Nilai *alpha Cronbach* 0,42 s.d. 0,60, berarti cukup reliabel
4. Nilai *alpha Cronbach* 0,61 s.d. 0,80, berarti reliabel
5. Nilai *alpha Cronbach* 0,81 s.d. 1,00, berarti sangat reliable

**Tabel 3.6**  
**Hasil Pengujian Reliabilitas**

No.	Variabel	Cronbach's Alpha	N of Item
1.	Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> )	0,902	9
2.	Promosi(X <sub>2</sub> )	0,874	9
3.	Kepuasan Penumpang (Y)	0,859	7

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2018

Berdasarkan tabel 4.8 terlihat bahwa nilai reliabilitas kuisioner variabel dapat di jabarkan sebagai berikut :

- 1) Nilai reliabilitas instrument kualitas pelayanan (X<sub>1</sub>) sebesar 0,902 (*Cronbach's Alpha*) dan berada diantara nilai 0,81 s.d. 1,00. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa semua butir pernyataan yang digunakan sangat reliabel. Sehingga dapat disimpulkan bahwa alat ukur yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan sudah handal dan memberikan hasil yang konsisten.

- 2) Nilai reliabilitas instrumen variabel promosi ( $X_2$ ) sebesar 0,874 (*Cronbach's Alpha*) dan berada diantara nilai 0,81 s.d. 1,00. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa semua butir pernyataan yang digunakan sangat reliabel. Sehingga dapat disimpulkan bahwa alat ukur yang digunakan untuk mengukur variabel promosi sudah handal dan memberikan hasil yang konsisten.
  
- 3) Nilai reliabilitas instrumen variable kepuasan penumpang (Y) sebesar 0,859 (*Cronbach's Alpha*) dan berada diantara nilai 0,81 s.d. 1,00. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa semua butir pernyataan yang digunakan sangat reliabel. Sehingga dapat disimpulkan bahwa alat ukur yang digunakan untuk mengukur variabel kepuasan penumpang sudah handal dan memberikan hasil yang konsisten.

### **3.6 Metode Analisis Data Yang Digunakan**

Metode analisis data yang digunakan diarahkan untuk menjawab rumusan masalah atau menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Menurut Sugiyono (2013: 243) menyatakan penelitian yang memiliki data kuantitatif, maka metode analisis data menggunakan metode statistic yang sudah tersedia.

#### **3.6.1 Analisis Deskriptif**

Analisa ini menggambarkan tentang fakta fakta yang ada secara sistematis. dimana fakta fakta ini berasal dari hasil pengoperasian variabel yang disusun dalam bentuk pertanyaan. Setelah data tersebut terkumpul, kemudian

dilakukan pengolahan data, disajikan dalam bentuk tabel dan dianalisis.

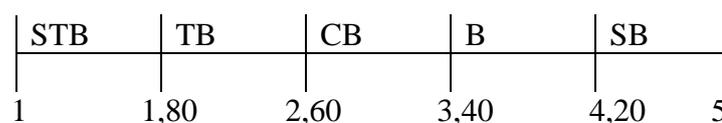
Yang dimaksud analisis statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Statistik yang digunakan dalam penelitian adalah rata-rata (mean), median, modus, deviasi dan lain-lain (Sugiyono 2013 : 206).

Peneliti menggunakan analisis deskriptif atas variabel independen dan dependennya yang selanjutnya dilakukan pengklasifikasian terhadap jumlah total skor responden. Dari jumlah skor yang ada pada jawaban - jawaban responden yang diperoleh kemudian disusun kriteria penilaian untuk setiap item pertanyaan. Untuk menjawab deskripsi tentang masing-masing variabel penelitian, maka digunakan rentang kriteria penilaian sebagai berikut :

$$NJI \text{ (Nilai Jenjang Interval)} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kriteria Pernyataan}}$$

Penetapan peringkat dalam setiap variabel penelitian dapat dilihat dari perbandingan antara skor aktual dan skor ideal. Untuk mendapatkan kecenderungan jawaban responden akan didasarkan pada nilai rata-rata skor jawaban yang selanjutnya akan dikategorikan pada rentang skor berikut ini :

$$\begin{aligned} \text{Skor minimum} &= 1 & \text{Skor maksimum} &= 5 \\ \text{Interval} &= 5 - 1 = 4 \\ \text{Rentang Skor} &= \frac{5 - 1}{5} = 0,8 \end{aligned}$$



**Gambar 3.1**  
**Garis Kontinum**

Sumber : Sugiyono (2013:350)

Dengan demikian kategori skala dapat ditentukan sebagai berikut :

**Tabel 3.7**  
**Kategori Skala**

Skala		Kategori
1,00	1,80	Sangat Rendah
1,81	2,60	Rendah
2,61	3,40	Sedang
3,41	4,20	Tinggi
4,21	5,00	Sangat Tinggi

Sumber : Sugiyono (2013)

### 3.6.2 Analisis Verifikatif

Analisis verifikatif ini digunakan untuk mengetahui dan menguji kebenaran hipotesis dengan menggunakan perhitungan statistik untuk menjawab rumusan masalah ke enam, yaitu sebagai berikut: Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap kepuasan penumpang Lion Air Bandara Husein Sastranegara Bandung secara parsial dan simultan.

#### 3.6.2.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis Regresi Linear Berganda ini tujuannya adalah untuk mengetahui ada tidaknya suatu hubungan antar variabel  $X_1$  (Kualitas pelayanan),  $X_2$  (Promosi), dengan  $Y$  (Kepuasan penumpang). analisis regresi berganda adalah analisis yang digunakan peneliti, bila bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (Sugiyono, 2013 : 280) analisis linier berganda ini dinyatakan dalam persamaan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Dimana :

Y = Kepuasan Penumpang

a = Konstanta

X<sub>1</sub> = Kualitas Pelayanan

X<sub>2</sub> = Promosi

b<sub>1</sub> = Koefisien regresi Kualitas Pelayanan

b<sub>2</sub> = Koefisien regresi Promosi

Untuk mendapatkan nilai a, b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub>, dapat menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\sum Y = an + b_1 \sum X_1 + b_2 \sum X_2$$

Sumber : Sugiyono (2013)

### 3.6.2.2 Analisis Korelasi Ganda

Analisis yang digunakan untuk mengukur hubungan dengan atau kekuatan korelasi antara variabel X<sub>1</sub> (Kualitas pelayanan), X<sub>2</sub> (Promosi), dengan Y (Kepuasan Penumpang). Rumus yang digunakan untuk korelasi ganda adalah :

$$r_{xy} = \sqrt{\frac{JK_{regresi}}{JK_{total}}}$$

Dimana :

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi ganda

JK<sub>regresi</sub> = Jumlah kuadrat

JK<sub>total</sub> = Jumlah kuadrat total korelasi

Berdasarkan nilai R yang diperoleh maka dapat dihubungkan  $-1 < R < 1$

yaitu:

- a. Apabila  $r_{xy} = 1$ , artinya terdapat hubungan linier positif antara variabel X, dan variabel Y.

- b. Apabila  $r_{xy} = 0$ , artinya tidak terdapat hubungan linier antara variabel X dan Y.
- c. Apabila  $r_{xy} = -1$ , artinya terdapat hubungan linier negatif antara variabel X dan Y.

Interpretasi terhadap hubungan korelasi atau seberapa besarnya pengaruh variabel-variabel tidak bebas yang menjelaskan mengenai Interpretasi terhadap kuatnya hubungan korelasi. (Sugiyono ,2013 : 252) seperti tertera pada tabel 3.4

**Tabel 3.8**  
**Interpretasi Koefisien Korelasi**

<b>Interval Koefisien</b>	<b>Tingkat Hubungan</b>
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat

Sumber : Sugiyono (2013:184)

Tabel menjelaskan mengenai Interpretasi terhadap kuatnya hubungan korelasi berpedoman pada pendapat oleh Sugiyono (2013:184)

### **3.6.2.3 Analisis Koefisien Determinasi**

Koefisien determinasi sering diartikan sebagai beberapa besar kemampuan semua variabel bebas dalam menjelaskan varian dari variabel bebas terikatnya. Secara sederhana koefisien determinasi dihitung dengan mengkuadratkan koefisien korelasi (R). Hal ini menjelaskan kemampuan bebas dalam menjelaskan varian dari variabel terikatnya. Koefisien determinasi yaitu analisis yang digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen terhadap dependen yang dinyatakan dalam persentasi. Koefisien determinasi mengukur

seberapa besar pengaruh variable independen secara keseluruhan terhadap naik turunnya variasi nilai varioabel dependen, dengan rumus :

$$Kd = R^2 \times 100\%$$

Dimana :

Kd = Seberapa besar perubahan variabel terikat

$R^2$  = Kuadrat koefisien korelasi ganda

Kriteria untuk analisis koefisien determinasi adalah :

- a. Jika Kd mendekati nol (0), maka pengaruh variabel independen terhadap dependen lemah.
- b. Jika Kd mendekati satu (1), berarti pengaruh variabel independen terhadap dependen kuat.

Semakin dekat nilai  $R^2$  ke nilai 1 makin tetap dan cocok garis regresi yang terbentuk untuk meramalkan Y. Meskipun demikian perlu diperhatikan bahwa dengan bertambahnya banyak variable penjelasan maka nilai  $R^2$  selalu meningkat.

### **3.6.3 Uji Hipotesis**

Uji Hipotesis dugaan atas jawaban sementara mengenai suatu masalah yang masih perlu diuji secara empiris untuk mengetahui apakah pernyataan atau dugaan jawaban itu dapat diterima atau ditolak. Tujuan dari diujinya hipotesis adalah untuk menentukan apakah suatu hipotesis diterima atau ditolak (Sugiyono, 2013 : 385). Maka pengujian hipotesis dilakukan dengan cara berikut :

#### **3.6.3.1 Uji Hipotesis Simultan (Uji F)**

Pengujian hipotesis dengan menggunakan uji simultan dengan F-test ini

bertujuan untuk mengetahui pengaruh bersama-sama variabel independen terhadap variabel dependen Terdapat pengaruh signifikan antara  $X_1$  (Kualitas. Hipotesis yang dikemukakan dapat dijabarkan sebagai berikut :

$H_0 : \beta_1, \beta_2 = 0$  Tidak terdapat pengaruh signifikan antara  $X_1$  (Kualitas pelayanan),  $X_2$  (Promosi), dengan  $Y$  (Kepuasan Penumpang).

$H_0 : \beta_1, \beta_2 > 0$  Terdapat pengaruh signifikan antara  $X_1$  (Kualitas pelayanan),  $X_2$  (Promosi) dengan  $Y$  (Kepuasan penumpang).

Kedua hipotesis tersebut pada halaman sebelumnya kemudian diuji untuk mengetahui apakah hipotesis tersebut diterima atau ditolak. Untuk melakukan pengujian uji signifikansi koefisien berganda, digunakan rumus sebagai berikut :

$$F = \frac{R^2 / K}{(1 - R^2) / (n - k - 1)}$$

Sumber : Sugiyono (2013)

Keterangan :

$R^2$  = koefisien korelasi ganda

$K$  = banyaknya variabel bebas  $N$  = jumlah anggota sampel

$dk = (n-k-1)$  derajat kebebasan

Lalu akan diperoleh distribusi F dengan pembilang ( $K$ ) dan  $dk$  sebagai penyebut ( $n-k-1$ ) dengan ketentuan sebagai berikut pada halaman selanjutnya :

Tolak  $H_0$  jika  $F_{hitung} \geq F_{tabel} - H_1$  diterima (signifikan).

Terima  $H_0$  jika  $F_{hitung} < F_{tabel} - H_1$  ditolak (tidak signifikan).

### 3.6.3.2 Uji Hipotesis Parsial (Uji T)

Hipotesis parsial diperlukan untuk mengetahui sejauh mana hubungan antara variabel yang satu dengan variabel yang lain, apakah variabel saling mempengaruhi atau tidak. Hipotesis parsial dijelaskan sebagai berikut :

$H_0 : \beta_1 = 0$  Tidak terdapat pengaruh signifikan Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang.

$H_1 : \beta_1 > 0$  Terdapat pengaruh signifikan Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang.

$H_0 : \beta_2 = 0$  Tidak terdapat pengaruh signifikan Promosi terhadap Kepuasan Penumpang

$H_1 : \beta_2 > 0$  Terdapat pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Penumpang.

Kemudian dilakukan pengujian dengan menggunakan rumus Uji T dengan rumus sebagai berikut pada halaman selanjutnya :

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{1-r^2}$$

Sumber : Sugiyono (2013 : 261)

Dimana :

t = Statistik uji korelasi

r = Koefisien korelasi antara variabel X dan Variabel Y

n = Banyaknya sampel dalam penelitian

Kemudian hasil hipotesis  $t_{hitung}$  dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  ketentuan sebagai berikut:

Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima

Jika  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak.

### **3.7 Rancangan Kuesioner**

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara pemberian pertanyaan-pertanyaan kepada responden untuk membantu penulis melakukan penelitian. Rancangan kuesioner ini menggunakan skala *likert* (Sugiyono, 2013:93). Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam skala *likert*, variabel yang diukur dijabarkan menjadi sub variabel. Kemudian sub variabel, dijadikan menjadi indikator. Dan indikator-indikator ini yang kemudian dijadikan instrumen penyusun pertanyaan yang akan diisi oleh responden.

Rancangan kuesioner yang dibuat peneliti adalah kuesioner yang bersifat tertutup agar responden dapat dengan mudah dan cepat menjawab pertanyaan atau pertanyaan yang diberikan, dimana jawaban dibatasi atau sudah ditentukan oleh peneliti. Dengan berpedoman kepada skala rating dimana setiap jawabannya akan diberikan skor dengan kriteria sebagai berikut : Sangat Setuju (SS) diberi skor 5, Setuju (S) diberi skor 4, Cukup Setuju (CS) diberi Skor 4, Tidak Setuju (TS) diberi skor 2, dan Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1.

### **3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Dalam penelitian ini, lokasi yang menjadi objek penelitian yaitu Bandara Husein Sastranegara di jalan Pajajaran Nomor.156 Bandung.

Adapun waktu penulis melakukan penelitian mulai dari tanggal 10 Feb 2018 s/d Mei 2018.