

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian survei dengan menyebarkan kuesioner dalam pengumpulan data serta menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif ini menekankan pada pengujian teori yang dapat dilalui dengan pengukuran variabel penelitian dengan angka dan melakukan analisis data dengan prosedur statistik. Dengan begitu, penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang terkait dengan pengumpulan data numerik dan menjelaskan fenomena yang peneliti lakukan oleh Deni Darmawan (2016). Penelitian kuantitatif ini merujuk pada pandangan filsafat positivisme, yang dimana filsafat positivisme ini memandang fenomena yang dilakukan dalam penelitian dapat diklasifikasikan, relatif tetap, konkrit, teramati, terukur, dan hubungan bergejala yang memiliki sebab dan akibat. Hipotesis penelitian yang digunakan menunjukkan hubungan antara dua variabel lain serta variabel yang dapat dipengaruhi atau tidak dapat dipengaruhi oleh variabel lain. Oleh karena itu, peneliti menggunakan metode survei dalam penelitian ini yaitu dengan pengumpulan data yang menggunakan instrumen kuesioner untuk mendapat tanggapan dari responden yang akan menjadi sampel dalam penelitian (Kalangi, 2020).

#### **3.2 Objek Penelitian**

Objek penelitian merupakan sifat atau keadaan yang terjadi dari suatu objek yang akan diteliti berupa benda, orang, serta hal lain yang dapat menjadi pusat perhatian atau titik fokus permasalahan serta sasaran penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti oleh Surokim (2016). Dengan begitu, penelitian yang dapat dilakukan agar lebih detail dan kompleks sehingga lebih berfokus terhadap satu objek dalam penelitian tersebut. Berdasarkan tujuan penelitian yang sudah ditetapkan dalam penelitian ini adalah Konsumen maskapai Lion Air.

### 3.3 Populasi dan Sampel

#### 3.3.1 Populasi

Sugiyono mendefinisikan bahwa, populasi merupakan wilayah generalisasi dari objek ataupun subjek yang penentuannya berdasarkan kuantitas dan sifat tertentu yang dapat ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian diambil kesimpulannya (Susilana, 2018). Populasi yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah melakukan penerbangan menggunakan maskapai Lion Air sebanyak 2 atau 3 kali dan jumlah populasi tidak diketahui. Oleh karena itu, populasi harus dibuat dengan jelas terkait dengan siapa, dimana, kapan, karakteristik, dan besar populasi yang akan diteliti (Eddy Roflin, Pariyana, 2022).

#### 3.3.2 Sampel

Sampel termasuk bagian dari populasi, yang dimana karakteristik yang di dapat dari populasi akan dijadikan sebagai sampel. Sehingga peneliti harus cermat dalam menentukan besarnya sampel tersebut. Menurut Sugiyono (2018) sampel merupakan sebagian dari jumlah karakteristik berdasarkan dengan populasi tersebut. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel berupa *non-probability sampling* yang merupakan teknik pengambilan sampel dengan sampel yang tidak dipilih secara acak ataupun dengan tidak memberikan peluang maupun kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel menurut (Sugiyono, 2018). Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling* yang dimana menurut Sugiyono (2017) menyatakan bahwa teknik *purposive sampling* adalah suatu teknik dalam penentuan sampel dengan melakukan pertimbangan tertentu agar data yang diperoleh dapat representatif atau dapat dikatakan mampu mewakili populasi yang ditentukan oleh peneliti. Sampel yang diperoleh dari populasi yang sama belum tentu memiliki kriteria yang sama dengan fenomena yang diteliti. Berdasarkan kriteria yang diinginkan oleh peneliti dalam menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu:

Menurut Hair (2017) terkait dengan masalah ukuran sampel penelitian biasanya tidak menganalisis faktor sampel yang kurang dari 50 pengamatan, serta penelitian biasanya menginginkan ukuran sampel harus 100 atau lebih besar. Dalam aturan umum biasanya peneliti setidaknya memiliki minimal lima kali lebih banyak

dalam pengamatan berdasarkan total dari hasil variabel yang akan dianalisis dan ukuran sampel yang dapat diterima adalah rasio 10:1 untuk setiap variabel.

Berdasarkan jumlah indikator pada penelitian ini, terdapat 15 indikator. Sehingga rumus yang digunakan dalam penelitian jumlah sampel pada penelitian ini adalah:

$$\begin{aligned} \text{Sampel} &= \text{Jumlah Indikator} \times 8 \\ &= 15 \times 8 \\ &= 120 \end{aligned}$$

Maka dapat ditentukan bahwa sampel ataupun responden yang digunakan berjumlah 120 responden.

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari penyebaran angket atau kuesioner. Yang menyatakan bahwa data primer adalah sumber data yang diperoleh atau didapatkan oleh pengumpul data maupun peneliti secara langsung. Data primer yang dilakukan peneliti untuk melakukan penelitian dapat diukur dengan menggunakan skala *Likert* dengan skala atau skor 1 sampai 4 yang berarti sangat tidak setuju-sangat setuju.

Berikut adalah kategori jawaban dari pernyataan berdasarkan skala yang digunakan.

Tabel 3. 1 Kategori Jawaban Skala *Likert*

1	2	3	4
Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju

Sumber: (Sugiyono, 2013)

### 3.5 Definisi Operasional

Menurut Wahjono Soekotjo, (2020) definisi operasional variabel merupakan suatu variabel yang dapat memberikan makna, spesifikasi, dan membenarkan suatu operasional untuk mengukur variabel yang akan ditentukan. Terdapat 3 (tiga) jenis variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel Bebas (*Independen*), suatu variabel yang dapat mempengaruhi variabel lain. Terdapat *Service Quality* (X) yang digunakan sebagai variabel bebas.

2. Variabel Mediasi/Penghubung (*Intervening*), suatu variabel yang dapat mempengaruhi hubungan antara variabel bebas (*Independent*) dan terikat (*dependent*) menjadi hubungan yang tidak langsung yang terletak diantara kedua variabel tersebut. Variabel penghubung dalam penelitian ini adalah *Brand Image* (Z)
3. Variabel Terikat (*Dependen*), suatu variabel yang dapat dipengaruhi oleh variabel lain (bebas dan mediasi). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Loyalitas Konsumen (Y).

Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Indikator
<i>Service Quality</i> (X1)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reliabilitas (<i>reliability</i>),</li> <li>2. Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>),</li> <li>3. Jaminan (<i>assurance</i>),</li> <li>4. Empati (<i>empathy</i>),</li> <li>5. Bukti Fisik (<i>tangibles</i>)</li> </ol>
Loyalitas Konsumen (Y)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan Pembelian Ulang,</li> <li>2. Mendapatkan Kepercayaan Konsumen,</li> <li>3. Tidak Beralih pada Pilihan Lain,</li> <li>4. Harga Bukan Lagi Prioritas Terpenting,</li> <li>5. Menyukai Citra Perusahaan,</li> <li>6. Memberikan Respons Positif terhadap Brand/Produk,</li> <li>7. Merekomendasikan Produk kepada Orang Lain</li> </ol>
<i>Brand Image</i> (x2)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kekuatan</li> <li>2. Keunikan</li> </ol>

	3. Keunggulan
--	---------------

Sumber: Berdasarkan beberapa penelitian, (2022)

### 3.6 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, analisis data merupakan bagian dari tahap penelitian yang dilakukan ketika data yang akan digunakan dalam penelitian telah diperoleh dengan lengkap. Teknik penganalisisan data ini menggunakan *Partial Least Square* (PLS) melalui aplikasi software yang bernama SmartPLS versi 3. *Partial Least Square* (PLS) adalah salah satu alternatif metode *Structural Equation Modeling* (SEM) yang digunakan dalam penelitian untuk mengatasi permasalahan pada data. Ketika menggunakan teknik PLS – SEM lebih memungkinkan untuk memperkirakan model yang kompleks dengan memiliki banyak konstruksi, variabel indikator, serta jalur struktural tanpa memaksakan asumsi distribusi pada data (Purwanto & Sudargini, 2021).

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan statistik, terdapat dua macam statistik yang digunakan untuk melakukan analisis yaitu statistik deskriptif dan statistik inferensial. Menurut Sugiyono (2017), statistik deskriptif merupakan statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara menjelaskan ataupun menggambarkan data yang sudah terkumpul dan bertujuan untuk mengetahui distribusi frekuensi jawaban berdasarkan hasil kuesioner. Data yang sudah terkumpul merupakan hasil dari jawaban responden berdasarkan pernyataan yang terdapat dalam kuesioner dari hasil penyebaran kuesioner yang selanjutnya diolah dengan cara mengelompokkan atas pernyataan-pernyataan yang dilampirkan dalam statistik deskriptif dalam bentuk tabel dan melakukan pembahasan secara deskriptif.

Menurut Agung bahwa teknik analisis statistik inferensial merupakan teknik analisis statistik yang digunakan untuk menguji suatu hipotesis dalam penelitian serta kesimpulan yang dapat ditarik berdasarkan hasil pengujian dengan metode-metode statistik inferensial (Yudha et al., 2017). Teknik analisis ini cocok digunakan apabila sampel yang didapat dari populasi yang jelas dan teknik dalam pengambilan sampel dari populasi yang dilakukan secara random. Teknik analisis inerenisial ini digunakan untuk menganalisis kelompok kecil dari data induknya

(sampel) yang didapat dari populasi untuk kemudian dilakukan penarikan kesimpulan.

Dalam PLS SEM, terdapat dua tahapan dalam evaluasi model, yaitu *inner model* dan *outer model*. Evaluasi model pengukuran (*outer model*) terdiri dari uji validitas dan reliabilitas. Selanjutnya, model yang kedua yaitu model struktural (*inner model*). Terdapat beberapa komponen yang menjadi kriteria dalam penelitian model struktural (*inner model*), yaitu nilai *Q-square* yang digunakan untuk pengukuran tingkat variasi perubahan variabel *independen* terhadap variabel dependen, yang dimana nilai *Q-square* 0.75, 0.50, dan 0.25 untuk membuktikan bahwa model kuat, moderate, dan lemah. Kemudian, terdapat penilaian signifikan yang digunakan (*two-tiled*) *t-value* 1.65 (10%), 1.96 (5%), dan 2.58 (1%) (Hamid & Anwar, 2019). Selain itu, penilaian *Q-square* yang berupa relevansi prediktif, yang dimana model tersebut memiliki kemampuan untuk memprediksi dari setiap indikator konstruk laten endogen.

Menurut Harahap, (2018) yang menyatakan bahwa terdapat beberapa kelebihan yang ada di dalam SmartPLS sebagai berikut:

1. *Smart Partial Least Square* atau SmartPLS merupakan salah satu software statistik memiliki tujuan yang sama dengan Lisrel dan AMOS yaitu untuk menguji hubungan antar variabel.
2. Pendekatan SmartPLS dianggap *powerful* yang dimana tidak mendasarkan dari berbagai asumsi.
3. Jumlah sampel yang dibutuhkan dalam analisis relatif kecil. Ketika menggunakan SmartPLS dianjurkan untuk memiliki keterbatasan jumlah sampel dan model yang kompleks.
4. Data dalam analisis SmartPLS menggunakan *bootstrapping* atau cara acak, sehingga data mengenai analisis SmartPLS tidak harus terdistribusi dengan normal. Oleh karena itu, asumsi normalitas dalam menggunakan PLS tidak menjadi masalah dan tidak mensyaratkan jumlah minimum sampel.
5. Menggunakan analisis SmartPLS dapat melakukan pengujian model SEM formatif dan reflektif untuk skala pengukuran indikator yang berbeda dalam satu model. Dengan begitu apapun bentuk skalanya (rasio kategori, *Likert*, dan sebagainya) dapat diuji dalam satu model.

### 3.6.1. Uji Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif merupakan aktivitas penghimpunan, penataan, peringkasan dan penyajian data dengan harapan agar data lebih bermakna, mudah dibaca dan mudah dipahami oleh Konsumen data. Statistik deskriptif hanya sebatas memberikan deskripsi atau gambaran umum tentang karakteristik objek yang diteliti tanpa maksud untuk melakukan generalisasi sampel terhadap populasi. Statistik deskriptif digunakan untuk menjelaskan atau memberikan gambaran mengenai karakteristik dari serangkaian data tanpa mengambil kesimpulan umum (Ghozali, 2016). Penyajian data statistik deskriptif biasanya dalam bentuk diagram atau tabel. Analisis statistik deskriptif terdiri dari nilai mean, median, maksimum, minimum, dan *standard deviation*. Analisis statistik deskriptif memiliki tujuan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan data berdasarkan pada hasil yang diperoleh dari jawaban responden pada masing-masing indikator pengukur variabel.

Tujuan utama analisis statistik deskriptif untuk memberikan gambaran mengenai variable-variabel yang digunakan, seperti nilai minimum, nilai maksimum, rata-rata dan standar deviasi pada masing-masing penelitian. Analisis statistik deskriptif menunjukkan gambaran kondisi dan karakteristik jawaban responden untuk masing-masing konstruk atau variabel yang diteliti. Analisis deskriptif dilakukan dengan menyajikan data ke dalam tabel distribusi frekuensi, menghitung nilai rata-rata, skor total, dan tingkat pencapaian responden (TCR), serta menginterpretasikannya. Analisis statistik deskriptif bertujuan untuk mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis data sehingga dapat disajikan dalam tampilan yang lebih baik (Ghozali, 2016).

### 3.6.2. Uji *Measurement Model (Outer Model)*

Dalam penelitian ini tahapan evaluasi model yang digunakan yaitu *outer model* atau analisis measurement model. Tahapan ini akan melakukan pengujian instrumen dengan melakukan uji validitas dan uji reliabilitas terkait dengan kuesioner untuk memastikan indikator-indikator yang akan digunakan merupakan valid dan reliabel ketika dianalisis lebih lanjut lagi.

#### a. Uji Validitas

Menurut Amanda et al.,(2019) menyatakan bahwa uji validitas merupakan suatu indikator yang menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam mengukur suatu pernyataan berdasarkan kuesioner untuk mengetahui valid atau tidaknya kuesioner tersebut. Semakin tinggi uji validitas yang ditunjukkan maka akan semakin akurat alat ukur yang digunakan dalam mengukur suatu data. Ketika terjadi tidak valid, maka harus melakukan perbaikan ataupun penghapusan data pada indikator penelitian hingga pada pengujian validitas berikutnya berdasarkan dengan hasil yang di dapat valid. Terdapat dua jenis validitas dalam uji validitas (Hamid & Anwar, 2019) , yaitu:

#### 1. Validitas Konvegeren

Validitas konvegeren ini dapat berhubungan dengan prinsip bahwa pengukuran yang dilakukan di setiap konstruk memiliki tingkat korelasi yang tinggi. Uji validitas indikator ini refelektif pada uji validitas konvegeren yang dapat dilihat dari nilai *loading factor* untuk setiap indikator konstruk dengan *Rule of Thumb* dalam penilaian validitas konvegeren harus lebih dari 0.70 berdasarkan nilai *loading factor*, sementara itu 0.6-0.7 untuk penelitian yang bersifat *confirmatory*, serta untuk penilaian *average variance extrancted* (AVE) harus lebih besar dari 0.5 (Ghozali & Latan, 2015).

#### 2. Validitas Diskriminan

Validitas ini dapat hubungan validitas konvegeren dengan prinsip bahwa tidak seharusnya berkorelasi tinggi pada pengukuran dari masing-masing konstruk yang berbeda. Uji validitas dari indikator diskriminan ini dapat dilihat dari nilai *cross loading*, sehingga nilai dari masing-masing indikator harus lebih besar dari 0.6-0.7 (Ghozali & Latan, 2015). Validitas diskriminan yang baik ditunjukkan dari akar kuadrat AVE untuk setiap konstruk yang lebih besar dari nilai korelasi antar konstruk dalam model.

### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah instrumen yang akan digunakan dalam penelitian untuk memperoleh suatu informasi yang dapat dipercaya atau diandalkan. Hal tersebut ditunjukkan sejauh mana hasil pengukuran agar tetap konsisten dan tidak berubah



ketika dilakukan dua kali atau lebih dengan permasalahan yang sama, menggunakan alat ukur yang sama. Dengan begitu alat ukur dapat dikatakan reliabel ketika menghasilkan hasil yang sama meskipun dengan melakukan pengukuran berkali-kali (Amanda et al., 2019). Oleh karena itu, suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel jika jawaban yang berasal dari kuesioner tersebut tetap stabil dan tidak berubah. Kuesioner dikatakan sebagai alat ukur yang memiliki reliabilitas tinggi, serta dapat dilakukan ketika variabel pada kuesioner tersebut sudah valid, yang dimana sebelum menghitung reliabilitas perlu melakukan perhitungan validitas terlebih dahulu. Ketika pernyataan pada kuesioner tersebut tidak valid maka perhitungannya tidak perlu dilanjutkan dengan pengujian reliabilitas.

Menurut Hamid & Anwar, (2019) menyatakan bahwa uji reliabilitas berfungsi untuk membuktikan konsistensi, akurasi, dan ketetapan instrumen dalam mengukur konstruk dengan indikator yang reflektif. *Rule of Thumb* untuk menilai realibilitas dari suatu konstruk yaitu nilai *Composite Reliability* harus lebih besar dari 0.6-0.70. Sedangkan Konsumenan *Cronbach's ALKha* untuk menguji konstruk yang bernilai rendah (*under estimate*) sehingga lebih disarankan untuk menggunakan *Composite Reliability*, yang dimana dapat memberikan hasil yang lebih mendekati dengan asumsi bahwa perkiraan dari parameter itu benar.

### **3.8 Uji Structural Model (Inner Model)**

Tahapan evaluasi *inner model* atau yang biasa disebut dengan *inner relation*, *structural model* atau *substantiver theory*, yang dimana dapat menggambarkan suatu hubungan antar variabel laten yang berdasarkan pada *substantive theory*. Model struktural (*inner model*) adalah model yang dilakukan untuk memprediksi hubungan kausalitas antar variabel laten. Pada saat memperkirakan model struktural yang menggunakan PLS, nilai *Q-square* dari setiap variabel laten endogen dianggap sebagai kekuatan prediksi dari model struktural. Hasil *Q-square* mewakili varian total dari konstruk yang telah dijelaskan oleh model struktural. Nilai F2 terdiri dari 0,2, 0,15, dan 0,35 yang sudah direkomendasikan oleh (Cohen, 1988). Pada model struktural tersebut dilakukan analisis koefisien determinan (R<sup>2</sup>) pada konstruk endogen dan melihat nilai signifikansi agar dapat mengetahui

pengaruh antar variabel melalui prosedur *bootstraping* (Hair et al., 2017). Tahapan ini dapat hadir dalam model *structural* dari berbagai bentuk. Uji structural model ini terdapat beberapa kriteria, antara lain:

Tabel 3. 3 Kriteria *Inner Model*

Kriteria	<i>Rule of Thumb</i>
<i>Q-square</i>	<i>R Square</i> adalah koefisien determinasi pada konstruk endogen. Nilai <i>R Square</i> sebesar 0,75 (kuat), 0,50 (moderat), dan 0,25 (lemah).
$f^2$ ( <i>Effect size</i> )	<i>F Square</i> dapat mengukur efek pada variabel laten terhadap variabel lainnya. Nilai <i>F Square</i> efek sebesar 0,35 (besar), 0,15 (sedang), dan 0,02 (kecil).
$Q^2$ ( <i>Predictive relevance</i> )	$Q^2 > 0$ menunjukkan model memiliki <i>predictive relevance</i> dan jika $Q^2 < 0$ menunjukkan bahwa kurang memiliki <i>predictive relevance</i>

### 3.7 Pengujian Hipotesis

Menurut Ghozali (2018) Uji t pada dasarnya memberitahu seberapa besar pengaruh variabel *independen* secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Uji- t dibuat untuk mengetahui setiap variabel independent berpengaruh terhadap variabel dependen. Uji T umumnya mengetahui pasti pengaruh satu variabel *independen* saat menjelaskan semua variabel dependen.

Hipotesis dalam Uji- t yaitu :

Jika  $t\text{-hitung} > t\text{ tabel}$  atau  $p\text{value} < \alpha = 0.05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima berarti variabel independent mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Jika  $t\text{hitung} < t\text{tabel}$  atau  $p\text{value} > \alpha = 0.05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  tidak diterima berarti variabel *independen* mempunyai pengaruh tidak signifikan terhadap variabel dependen.