

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain kausal yaitu menjelaskan pengaruh dari *inflight service quality*, *safety perception*, dan *price* terhadap *customer satisfaction* dan pengaruh *customer satisfaction* terhadap *customer loyalty* pada layanan maskapai penerbangan Lion Air (Bhattacharjee, 2012:35). Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif karena dalam pengolahan data menggunakan statistik penelitian.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi merupakan keseluruhan kelompok orang-orang, atau kejadian, maupun sesuatu yang diminati untuk dilakukan penelitian (Apuke, 2017). Populasi penelitian ini adalah keseluruhan masyarakat Indonesia yang pernah menggunakan layanan penerbangan Lion Air. Jumlah populasi tidak diketahui secara pasti karena menyangkut privasi data perusahaan sehingga populasi penelitian dinyatakan tidak teridentifikasi secara pasti jumlahnya.

3.2.2 Sampel Penelitian

Penelitian ini tidak memungkinkan untuk menggunakan keseluruhan populasi sebagai responden, sehingga diperlukan sampel. Sampel adalah perwakilan populasi yang diposisikan sebagai representasi populasi (Apuke, 2017). Berhubungan dengan sampel penelitian, maka langkah selanjutnya adalah

menetapkan jumlah sampel. Penentuan jumlah sampel berpedoman dari (Barclay et al., 1995, dalam Memon, et al., 2020) yaitu 5-10 kali jumlah indikator, meskipun demikian juga terdapat teori lain mengenai penentuan jumlah sampel yaitu berdasarkan Kline (2005) dalam Memon, et al. (2020) bahwa dalam analisis structural equation model maka 100 – 200 merupakan ukuran sampel yang dinilai memadai. Hasil pembagian kuesioner penelitian diperoleh 130 sampel, dan jumlah ini sudah memenuhi batas sampel minimal.

Teknik pengambilan sampel penelitian adalah non probability sampling yaitu *purposive sampling* di mana penentuan sampel penelitian berdasarkan tujuan yaitu keterwakilan populasi dalam sampel. Alasan penggunaan *non probability sampling* karena terdapat persyaratan untuk menjadi sampel. Sampel penelitian dipilih berdasarkan pada kriteria-kriteria tertentu sebagai berikut:

1. Sampel penelitian adalah masyarakat Surabaya yang pernah menggunakan layanan Lion Air minimal 1 kali di tahun 2023 terhitung sejak kuesioner ini dibagikan.
2. Usia sampel minimal 18 sampai dengan 60 tahun

3.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data melalui pembagian kuesioner yaitu serangkaian pertanyaan-pertanyaan yang disusun secara sistematis untuk dijawab oleh responden (Bhattacharjee, 2012, p. 74). Desain kuesioner penelitian disusun dalam empat bagian, yaitu: pembuka, identifikasi terhadap profil responden, pertanyaan kuesioner, dan penyampaian rasa terima kasih. Bagian awal yaitu pembukaan berisikan informasi mengenai maksud dan tujuan penelitian untuk menarik minat

responden mengisi kuesioner. Identifikasi profil responden menanyakan mengenai data demografis yang meliputi: jenis kelamin, usia, pendidikan, frekuensi menggunakan layanan Lion Air dalam 1 tahun terakhir. Pertanyaan penelitian berhubungan dengan pertanyaan untuk mengukur setiap variabel penelitian. Sedangkan penutup dari kuesioner adalah penyampaian rasa terima kasih kepada responden.

Pengukuran terhadap variabel penelitian dengan menggunakan skala likert yang berisikan lima skala pilihan jawaban. Lima pilihan jawaban tersebut adalah: sangat tidak setuju (skor 1), tidak setuju (skor 2), kurang setuju (skor 3), setuju (skor 4), dan sangat setuju (skor 5). Responden diberikan kebebasan untuk memberikan tanggapan terhadap setiap pernyataan dengan memilih salah satu jawaban tersebut. Tidak ada jawaban yang dianggap benar atau salah karena jawaban responden difungsikan untuk menggali informasi mengenai penilaian pelanggan.

Kuesioner yang digunakan pada penelitian ini didesain dan dijelaskan secara lebih rinci pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1 Desain Inti Kuesioner

Variabel	Lingkup Pernyataan	Skala Pengukuran
<i>Inflight service quality</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Semua hal yang penting selama penerbangan dicantumkan dalam bentuk pengumuman di kabin, misalnya cara menggunakan sabuk pengaman, sesuatu yang harus dilakukan jika kondisi darurat terjadi, dan lainnya 2. Pramugari/Pramugara memperagakan cara pemakaian sabuk pengaman, kantong udara, dan hal lainnya yang menyangkut keselamatan penumpang 3. Pramugari/Pramugara, Pilot, copilot selalu sopan, santun, dan penuh hormat kepada penumpang 4. Kondisi dalam pesawat selama penerbangan nyaman 5. Privasi Saya terjaga ketika melakukan penerbangan bersama Lion Air (misalnya 	Skala Likert 5 kategori

Variabel	Lingkup Pernyataan	Skala Pengukuran
	pramugara tidak terlihat usil ketika melayani penumpang)	
<i>Safety perception</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya menilai probabilitas terjadinya kecelakaan Lion Air selama penerbangan rendah 2. Saya menilai probabilitas tertukarnya barang bawaan dengan penumpang lain adalah rendah 3. Saya menilai probabilitas terjadinya luka fisik karena sesuatu hal selama penerbangan dengan Lion Air rendah 4. Terasa aman karena pramugari/Pramugara selalu memeriksa pemakaian sabuk pengaman penumpang 5. Pilot selalu mengumumkan berbagai informasi kepada penumpang, misalnya cuaca, dan lainnya 	Skala Likert 5 kategori
<i>Price</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Harga tiket yang ditetapkan oleh Lion Air untuk layanan penerbangan terjangkau 2. Terdapat kesesuaian harga yang ditetapkan Lion Air dengan kualitas layanan 3. Saya merasa bisa menghemat biaya perjalanan dengan memilih Lion Air 4. Harga tiket Lion Air kompetitif dibandingkan maskapai penerbangan lain 	Skala Likert 5 kategori
<i>Customer satisfaction</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengalaman penerbangan bersama Lion Air sesuai harapan 2. Selama ini Saya berkesan dengan layanan penerbangan bersama Lion Air 3. Saya memiliki kesimpulan bahwa layanan penerbangan Lion Air memenuhi semua kriteria Saya 	Skala Likert 5 kategori
<i>Customer loyalty</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya dengan senang hati untuk tetap menggunakan layanan Lion Air 2. Saya akan tetap memilih layanan Lion Air meskipun harga tiketnya lebih tinggi dari maskapai lain 3. Saya memutuskan untuk tetap menggunakan layanan penerbangan Lion Air di waktu yang akan datang 	

3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Variabel penelitian ini meliputi: lima variabel yaitu: *inflight service quality*, *safety perception*, *price*, *customer satisfaction*, dan *customer loyalty*. Defiisi operasional dari setiap variabel penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator
<i>Inflight service quality</i>	Penilaian atas kinerja semua komponen dari layanan selama penerbangan Lion Air (Chen, et al., 2011)	Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel adalah sebagai berikut (Chen, et al., 2011): <ol style="list-style-type: none"> 1. Semua hal yang penting selama penerbangan dicantumkan dalam bentuk pengumuman di kabin, misalnya cara menggunakan sabuk pengaman, sesuatu yang harus dilakukan jika kondisi darurat terjadi, dan lainnya 2. Pramugari/Pramugara memperagakan cara pemakaian sabuk pengaman, kantong udara, dan hal lainnya yang menyangkut keselamatan penumpang 3. Pramugari/Pramugara, Pilot, copilot selalu sopan, santun, dan penuh hormat kepada penumpang 4. Kondisi dalam pesawat selama penerbangan nyaman 5. Privasi Saya terjaga ketika melakukan penerbangan bersama Lion Air (misalnya pramugara tidak terlihat usil ketika melayani penumpang)
<i>Safety perception</i>	<i>Safety perception</i> adalah persepsi yang terbangun dalam pikiran penumpang mengenai tingkat probabilitas terjadinya sesuatu yang tidak diinginkan (Yang, et al., 2022).	Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel adalah sebagai berikut (Yang, et al., 2022): <ol style="list-style-type: none"> 1. Saya menilai probabilitas terjadinya kecelakaan Lion Air selama penerbangan rendah 2. Saya menilai probabilitas tertukarnya barang bawaan dengan penumpang lain adalah rendah 3. Saya menilai probabilitas terjadinya luka fisik karena sesuatu hal selama penerbangan dengan Lion Air rendah 4. Terasa aman karena pramugari/Pramugara selalu memeriksa pemakaian sabuk pengaman penumpang 5. Pilot selalu mengumumkan berbagai informasi kepada penumpang, misalnya cuaca, dan lainnya
<i>Price</i>	Penilaian penumpang terhadap harga tiket Lion	Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel adalah sebagai berikut (Anindityo, et al., 2017):

Variabel	Definisi Operasional	Indikator
	air (Anindityo, et al., 2017)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Harga tiket yang ditetapkan oleh Lion Air untuk layanan penerbangan terjangkau 2. Terdapat kesesuaian harga yang ditetapkan Lion Air dengan kualitas layanan 3. Saya merasa bisa menghemat biaya perjalanan dengan memilih Lion Air 4. Harga tiket Lion Air kompetitif dibandingkan maskapai penerbangan lain
<i>Customer satisfaction</i>	Suatu kondisi yang dirasakan penumpang didasarkan dari terpenuhinya harapan-harapan dari layanan dilihat dari realisasi yang diberikan oleh Lion Air. (Biesok dan Wrobel, 2011).	<p>Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel adalah sebagai berikut (Biesok dan Wrobel, 2011):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengalaman penerbangan bersama Lion Air sesuai harapan 2. Selama ini Saya berkesan dengan layanan penerbangan bersama Lion Air 3. Saya memiliki kesimpulan bahwa layanan penerbangan Lion Air memenuhi semua kriteria Saya
<i>Customer loyalty</i>	Bentuk komitmen dan perilaku positif pelanggan terhadap layanan Lion Air (Anisimova dan Weiss, 2022)	<p>Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel adalah sebagai berikut (Anisimova dan Weiss, 2022):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Saya dengan senang hati untuk tetap menggunakan layanan Lion Air 2. Saya akan tetap memilih layanan Lion Air meskipun harga tiketnya lebih tinggi dari maskapai lain 3. Saya memutuskan untuk tetap menggunakan layanan penerbangan Lion Air di waktu yang akan datang Saya akan merekomendasikan layanan Lion Air kepada orang lain

3.5 Metode Analisis Data

Hasil pembagian kuesioner ditabulasikan dalam program excel untuk selanjutnya dilakukan seleksi data. Seleksi data diperlukan untuk memastikan bahwa keseluruhan pengisian kuesioner sudah dilakukan secara penuh.

3.5.1 Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif digunakan untuk menjelaskan tanggapan responden pada setiap pernyataan kuesioner. Statistik yang digunakan adalah nilai rata-rata jawaban responden dan semakin tinggi jawaban berarti tanggapan responden semakin baik atas setiap pernyataan dalam kuesioner (Suatmodjo, 2017). Interpretasi dari nilai rata-rata dengan menggunakan lima kriteria penilaian dengan interval nilai rata-rata sebagai berikut:

Tabel 3.1 Kategori Nilai Rata-Rata

Kategori	Interval	Keterangan
1	1,00 – 1,80	Sangat Tidak Setuju
2	1,81 – 2,60	Tidak Setuju
3	2,61 – 2,40	Kurang Setuju
4	3,41 – 4,20	Setuju
5	4,21 – 5,00	Sangat Setuju

Sumber: Suatmodjo (2017)

3.5.2 Analisis *Structural Equation Model* (SEM) dengan AMOS

Menurut Junaidi (2021, p.23) SEM adalah sebuah model statistik yang memberikan perkiraan perhitungan dari kekuatan hubungan hipotesis di antara variabel penelitian, baik secara langsung maupun melalui variabel antara (*intervening* atau *mediating*). SEM mengacu pada hubungan antara variabel endogen (variabel terikat) dan variabel eksogen (variabel bebas), yang merupakan variabel tidak diamati secara langsung. Junaidi (2021:73) menjelaskan bahwa program AMOS merupakan program komputer yang dapat digunakan untuk membuat persamaan struktural. Model SEM dalam AMOS meliputi dua model, yaitu: faktor konfirmatori dan persamaan struktural.

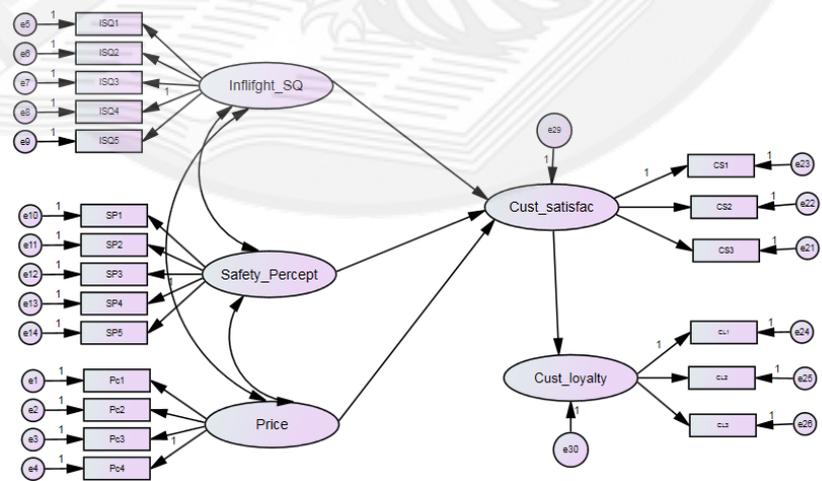
SEM mampu melakukan estimasi yang sesuai dan dinilai efisien untuk menjelaskan rangkaian dari regresi berganda terpisah yang diestimasi secara bersamaan. Adapun langkah dalam permodelan SEM adalah sebagai berikut:

1. Langkah pertama: Pengembangan Model Teoritis

Tahap awal yang dilakukan dalam pengembangan model penelitian yaitu mencari teori pendukung dengan melakukan kajian pustaka sehingga bisa mendapatkan justifikasi untuk model teoretis yang dikembangkan. Teori pendukung ini berguna untuk mendasari dari setiap formulasi hubungan antar variabel yang diilustrasikan dalam model penelitian (Ferdinand, 2008).

2. Langkah kedua: Pengembangan Diagram Alur (*Path Diagram*)

Langkah kedua dalam analisis SEM yaitu dengan membuat path diagram yang menunjukkan diagram jalur dari variabel penelitian. Path diagram ini menunjukkan pola hubungan antar variabel yang diidentifikasi hubungan kausalitas antar variabel. Adapun diagram jalur dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 3.1 Diagram Alur Penelitian

Tabel 3.3 Keterangan Hubungan Konstruk

Konstruk Eksogen	Konstruk Endogen	Keterangan Hubungan
<i>Inflight service quality</i>	<i>Customer satisfaction</i>	<i>Inflight service quality</i> sebagai variabel independen dan <i>customer satisfaction</i> sebagai variabel dependen
<i>Safety perception</i>	<i>Customer satisfaction</i>	<i>Safety perception</i> sebagai variabel independen dan <i>customer satisfaction</i> sebagai variabel dependen
<i>Price</i>	<i>Customer satisfaction</i>	<i>Price</i> sebagai variabel independen dan <i>customer satisfaction</i> sebagai variabel dependen
<i>Customer satisfaction</i>	<i>Customer loyalty</i>	<i>Customer satisfaction</i> sebagai variabel independen dan <i>Customer loyalty</i> sebagai variabel dependen

3. Langkah ketiga: mengkonversikan diagram alur pada persamaan

Berdasarkan model penelitian di atas, maka langkah selanjutnya yaitu mengkonversi spesifikasi model penelitian pada persamaan-persamaan (Ferdinand, 2008). Hasil pengkonversian diagram alur dalam persamaan adalah sebagai berikut:

Tabel 3.4 Hasil Konversi Ke Dalam Persamaan

Variabel	Persamaan
<i>Inflight service quality</i>	$x1.1 = \lambda 1FSQ + e1$
	$x1.2 = \lambda 1FSQ + e1$
	$x1.3 = \lambda 1FSQ + e1$
	$x1.4 = \lambda 1FSQ + e1$
	$x1.5 = \lambda 1FSQ + e1$
<i>Safety perception</i>	$x2.1 = \lambda 1SP + e1$
	$x2.2 = \lambda 1SP + e1$
	$x2.3 = \lambda 1SP + e1$
	$x2.4 = \lambda 1SP + e1$
	$x2.5 = \lambda 1SP + e1$
<i>Price</i>	$x3.1 = \lambda 1PC + e1$
	$x3.2 = \lambda 1PC + e1$
	$x3.3 = \lambda 1PC + e1$
	$x3.4 = \lambda 1PC + e1$
<i>Customer satisfaction</i>	$y1.1 = \lambda 1CS + e1$
	$y1.2 = \lambda 1CS + e1$
	$y1.3 = \lambda 1CS + e1$
<i>Customer loyalty</i>	$y2.1 = \lambda 1CL + e1$
	$y2.2 = \lambda 1CL + e1$
	$y2.3 = \lambda 1CL + e1$

Sumber: Dikembangkan dari diagram alur pemikiran

Berdasarkan path diagram, persamaan struktural yang menghubungkan kausalitas antar variabel penelitian dideskripsikan sebagai berikut:

$$CS = \alpha_1 FSQ + \alpha_2 SP + \alpha_3 PC + \delta_1$$
$$CL = \alpha_5 CS + \delta_2$$

Dengan keterangan:

CS = *Customer satisfaction*

CL = *Customer loyalty*

FSQ = *Inflight service quality*

SP = *Safety perception*

PC = *Price*

4. Langkah keempat: Memilih Matriks Input dan Estimasi Model.

SEM adalah statistik yang berbasis kovarians dan penggunaan matriks kovarians akan mampu mendefinisikan perbandingan yang valid antara populasi penelitian yang berbeda atau sampel penelitian yang berbeda, dan hal tersebut tidak dapat dilakukan melalui analisis korelasi. Penggunaan matriks kovarians lebih banyak pada penelitian yang menjelaskan hubungan karena *standard error* dari penelitian dinilai kurang akurat apabila menggunakan matrik korelasi (Ferdinand, 2008). Penelitian ini matrik inputnya menggunakan matrik kovarian dengan ukuran sampel minimumnya adalah 100 responden karena berdasarkan teknik estimasi model *maximum likelihood estimation*.

5. Langkah kelima: Kemungkinan Muncul Problem Identifikasi

Problem Identifikasi adalah sebuah kondisi dari model yang tidak mampu menghasilkan estimasi yang unik. Masalah ini dapat diketahui dengan melakukan sejumlah langkah berikut (Ferdinand, 2002:50).

- a. Berdasarkan nilai *starting value* yang berbeda dan dilakukan estimasi model secara berulang. Jika model tidak dapat konvergen di titik yang sama pada setiap kali estimasi berarti ada indikasi telah terjadi masalah identifikasi.
- b. Model penelitian dilakukan estimasi terlebih dahulu berdasarkan nilai dari salah satu variabel dicatat. Nilai koefisien tersebut ditetapkan sebagai nilai yang *fix* pada variabel itu, dan setelah itu dilakukan estimasi ulang. Jika *Overall Fit Index* berubah total dan berbeda jauh dari sebelumnya, maka diduga terdapat masalah identifikasi.

Permasalahan identifikasi bisa diatasi dengan memberikan lebih banyak *constrain* pada model penelitian, yaitu dengan mengeliminasi jumlah *estimated coefficients* sehingga hasilnya adalah sebuah model yang *overidentified*. Jika setiap kali dilakukan estimasi dan muncul masalah identifikasi tersebut, berarti model penelitian perlu dipertimbangkan kembali, diantaranya bisa dilakukan dengan mengembangkan lebih banyak konstruk (Ferdinand, 2008).

6. Langkah keenam: Evaluasi Kriteria Goodness-of-fit

Pengukuran *goodness of fit* didasarkan sejumlah pengukuran sebagai berikut (Ferdinand, 2002):

a. Uji kecocokkan chi kuadrat

Ukuran kecocokkan chi-kuadrat ini untuk mengukur seberapa dekat antara *implied covariance matrix* (matriks kovarians hasil prediksi model) dan *sample covariance matrix* (matriks kovarians dari sampel data). Batas minimum nilai *p-value* chi-kuadrat di atas 0,05 maka model adalah baik.

b. *Goodness-of-fit Index (GFI)*

Ukuran GFI merupakan ukuran kemampuan suatu model menerangkan keragaman data. Nilai GFI berkisar antara 0 sampai 1 dan model yang baik adalah model yang memiliki nilai GFI mendekati 1.

c. *Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)*

RMSEA merupakan ukuran rata-rata perbedaan per degree of freedom yang diharapkan dalam populasi. Ketentuan dalam pengujian bahwa $RMSEA \leq 0.08$ adalah good-fit sedangkan $RMSEA < 0,05$ adalah close fit

d. *Adjusted Goodness-of-Fit Index (AGFI)*

AGFI merupakan modifikasi dari GFI dengan mengakomodasi derajat bebas model dengan model lain yang dibandingkan. Ketentuannya jika $AGFI \geq 0,9$ adalah *good fit*. Untuk AGFI antara $0,8 \leq AGFI \leq 0,9$ adalah *marginal fit*.

e. *CMIN/DF*

CMIN/DF adalah pengujian model fit berdasarkan perbandingan model secara teoritis dan model empiris. Model dinyatakan fit jika nilai $CMIN/DF < 2$.

f. *Comparative Fit Index (CFI)*

Nilai CFI berkisar antara 0 sampai 1. Nilai $CFI \geq 0,9$ adalah model baik. Nilai $0,8 \leq CFI \leq 0,9$ adalah *marginal fit*.

g. *TLI (Tucker Lewis Index)*

TLI merupakan sebuah alternatif dari *incremental fit index* yang membandingkan sebuah model yang diuji terhadap sebuah *baseline model*. Nilai acuan model diterima dalam kategori very good fit adalah dengan nilai $\geq 0,90$.

Berdasarkan pada indikator pengukuran goodness of fit di atas, maka bisa dirangkum dalam tabel berikut:

Tabel 3.7. Kriteria Penilaian *Goodness of fit*

No	Pengukuran	Kriteria
1	Chi-square	Diharapkan kecil
2	Probability	$\geq 0,05$
3	RMSEA	$\leq 0,08$
4	CMIN/DF	$\leq 2,00$
5	GFI	$\geq 0,90$
6	TLI	$\geq 0,90$
7	CFI	$\geq 0,90$
8	IFI	$\geq 0,90$

Sumber: Ferdinand (2002)

3.5.3 Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas menggunakan composite reliability dan *variance extracted* untuk setiap konstruk. Reliabilitas adalah ukuran internal consistency indikator suatu konstruk. Hasil reliabilitas yang tinggi memberikan keyakinan bahwa indikator individu semua konsisten dengan pengukurannya (Junaidi, 2021:64).

$$\text{Construct reliability} = \frac{(\sum \text{std loading})^2}{(\sum \text{std loading})^2 + \sum e_j}$$

Tingkat reliabilitas yang diterima secara umum adalah > 0.70 sedangkan reliabilitas < 0.70 dapat diterima untuk penelitian yang masih bersifat eksploratori. Perlu diketahui bahwa reliabilitas tidak menjamin adanya validitas.

$$\text{Variance extracted} = \frac{\sum \text{std loading}^2}{\sum \text{std loading}^2 + \sum e_j}$$

Ukuran reliabilitas yang lain adalah *variance extracted* sebagai pelengkap ukuran *construct reliability*. Angka yang direkomendasi untuk nilai *variance extracted* > 0.50 (Junaidi, 2021:65).

3.5.4 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis penelitian dilakukan untuk menguji dan menarik kesimpulan terhadap hipotesis, guna mengetahui kebenaran, keterkaitan, relevansi antara variabel dependen dan independen, maka uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji t, dengan ketentuan jika tingkat signifikansi t-hitung dengan probabilitas (p) < 0,05 maka variabel eksogen berpengaruh signifikan terhadap variabel endogen (Junaidi, 2021:20).

