

## BAB III METODE PENELITIAN

### 3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian memilih tempat untuk melakukan penelitian yaitu di Tazkia Travel Tebet. Alasan pemilihan lokasi tersebut dikarenakan sumber responden yang sesuai kriteria peneliti untuk melakukan penelitian tersebar di lokasi tersebut, dimana peneliti pernah PKL disana. Adapun penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juni-Desember 2020.

### 3.2 Pendekatan Penelitian

Pada penelitian ini, metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif serta penelitian deskriptif yang dilakukan untuk membuat penjelasan secara sistematis faktual, dan akurat tentang fakta dan sifat populasi atau daerah tertentu.

### 3.3 Populasi Dan Sampel

#### 3.3.1 Populasi

Menurut Darmawan (2016) populasi merupakan sumber data dalam suatu penelitian tertentu yang mempunyai jumlah banyak dan luas. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah menggunakan jasa Tazkia Travel secara langsung.

#### 3.3.2 Sampel

Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *purposive sampling* yang mana memiliki kriteria tertentu sesuai dengan kuesioner peneliti. Alasan pemilihan sampel dengan menggunakan *purposive sampling* ini dikarenakan tidak semua sampel memiliki kriteria yang sesuai dengan yang Penulis tentukan. Ada pun karakteristik yang diinginkan Penulis sebagai berikut : pelanggan pernah memakai jasa Tazkia Travel. Diambil dari sampel konsumen yang belum bekerja atau sudah bekerja maupun rumah tangga, dilihat juga dari penghasilan pekerjaan jika sudah mempunyai pekerjaan. Peneliti menyebarkan kuesioner melalui social media berupa Instagram, line, dan whatsapp.

**Tabel III.1 Pembayaran Jamaah Umrah Tahun 2019**

Tahun	Jumlah Jamaah
2017	958

2018	1993
2019	853
Total	3804

Pada table diatas dapat dilihat total jumlah jamaah yang melakukan pembayaran mulai dari tahun 2017-2019. Untuk menentukan sampel dalam penelitian menggunakan rumus slovin, dengan rumus seagai berikut :

$$n = \frac{N}{(N \times e^2)}$$

$$n = \frac{3804}{(3804 \times 0.1^2)} = \frac{3804}{(38.04)}$$

$$n = 97.438$$

Keterangan :

n : Jumlah Sampel

N : Jumlah Populasi

e: Presisi yang ditetapkan

Berdasarkan perhitungan penulis bisa mendapatkan lebih dari 97 sampel data yang terkumpul yang digunakan dalam penelitian.

### 3.4 Penyusunan Instrumentasi Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan di penelitian ini yaitu menggunakan alat instrumen kuesioner yang mempermudah para responden untuk langsung memberikan angka nilai yang sudah disediakan.

#### 3.4.1 Operasional Variabel

Variabel merupakan hal yang penting dalam sebuah penelitian. Tanpa adanya variabel maka tidak mungkin sebuah penelitian dapat dilaksanakan. Variabel Penelitian bisa berbentuk apa saja yang telah ditetapkan oleh seorang Peneliti guna untuk mendapatkan informasi mengenai hal tersebut dan ditarik kesimpulan Variabel memiliki jenis-jenis yaitu :

- **Variabel Independen**

Menurut Darmawan (2016) variabel independen disebut juga sebagai variabel stimulus, predictor, antecedent. Variabel independen dalam bahasa Indonesia disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi penyebab dari perubahannya atau timbulnya variabel terikat. Dalam penelitian ini terdapat satu variabel independen, yakni *service quality* sebagai X.

• **Variabel Dependen**

Menurut Darmawan (2016) variabel dependen disebut juga sebagai output, kriteria, dan konsekuensi. Dalam bahasa Indonesia variabel dependen disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi dan atau yang menjadi suatu akibat karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini terdapat satu variabel dependen, yakni *Customer Loyalty* sebagai Z.

• **Variabel Intervening**

Menurut variable intervening merupakan variabel yang secara teoritis mempengaruhi atau memperkuat hubungan antar variabel independen dan variabel dependen, tetapi tidak dapat diamati dan diukur.”. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel dependen, yakni *Customer Satifiction* sebagai Y1 dan *Customer Image* sebagai Y2 .

Masing-masing variabel di atas akan diukur dengan indikator-indikator seperti tabel di bawah ini :

**Tabel III.2 Operasional Variabel**

Variabel	Indikator Asli	Indikator Adaptasi	Sumber	Skala
Service Quality	<i>The restaurant served my food exactly as I order it</i>	Tazkia Travel menyajikan paket tour sesuai dengan pesanan yang saya pesan.	(Mensah & Mensah, 2018)	Likert
	<i>The restaurant employees are always willing to help</i>	Karyawan Tazkia Travel bersedia membantu ketika saya butuh		

		bantuan.		
	<i>The restaurant employees were neat and well dressed.</i>	Karyawan Tazkia Travel memiliki tampilan yang baik dan rapi.		
	<i>Staff are friendly.</i>	Karyawan Tazkia Travel memiliki sikap yang ramah.		
	<i>Restaurant has clean restrooms.</i>	Karyawan Tazkia Travel memiliki toilet yang bersih.		
	<i>Restaurant has visually attractive surroundings.</i>	Tazkia Travel memiliki lingkungan yang menarik secara visual.		
<i>Customer Satisfication</i>	Saya puas terhadap mutu / kualitas produk yang dijual restoran Bandar Djakarta Surabaya.	Saya puas dengan kualitas dari jasa Tazkia Travel.	(Logiawan & Subagio, 2014)	Likert
	Saya puas dengan aneka ragam makanan dan minuman yang dijual restoran Bandar Djakarta	Saya puas dengan paket tour yang beragam dari jasa Tazkia Travel.		
	Saya puas akan	Saya puas dengan		

	service yang diberikan restoran Bandar Djakarta Surabaya.	pelayanan yang diberikan Tazkia Travel.		
	Saya puas akan kecepatan dan ketepatan penyajian menu oleh karyawan restoran Bandar Djakarta Surabaya.	Saya puas dengan kecepatan dari layanan yang diberikan Tazkia Travel.		
	Saya puas dengan harga yang ditawarkan oleh restoran Bandar Djakarta Surabaya.	Saya puas dengan kejujuran Tazkia Travel akan harga yang ditawarkan.		
	Saya puas akan kemudahan pembayaran yang diberikan oleh restoran Bandar Djakarta Surabaya.	Saya puas dengan kemudahan proses pembayaran.		
<i>Corporate Image</i>	<i>I have always had a good impression of ABC.</i>	Saya selalu memiliki kesan yang baik tentang Tazkia Travel.	(Nha Nguyen, 1990)	
	<i>In my opinion, ABC has a good image.</i>	Saya pikir Tazkia Travel memiliki citra yang bagus.	(Yeo et al., 2011)	Likert
	<i>I believe that ABC has a better image</i>	Saya percaya Tazkia Travel		

	<i>than its competitors.</i>	memiliki citra yang lebih baik dari kompetitornya.		
	<i>The company disseminates sufficient information</i>	TazkiaTravel menyebarkan informasi yang cukup.		
	<i>The company's website is informative and well designed.</i>	Situs web Tazkia Travel informatif dan dirancang dengan baik.		
	<i>The company has good transparency.</i>	Tazkia Travel memiliki transparansi yang baik.		
<i>Customer Loyalty</i>	<i>I consider myself loyal to XX</i>	Saya menganggap diri saya setia kepada Tazkia Travel.	(Wang & Zhang, 2018) (Nha Nguyen, 1990)	Likert
	<i>I will not buy products from other retailers, if I can buy the same item at XX</i>	Saya tidak akan pindah kepada pesaing meskipun mereka memiliki promo sama.		
	<i>XX would be my first choice</i>	Tazkia Travel akan menjadi pilihan pertama saya		
	<i>I will continue to do business with ABC.</i>	Saya akan terus menggunakan Tazkia Travel.		

<i>I would recommend ABC as the best service company in the area.</i>	Saya akan merekomendasikan Tazkia Travel sebagai perusahaan layanan terbaik di daerah tersebut.	
<i>I would encourage friends and relatives to do business with ABC.</i>	Saya akan mendorong teman dan orang untuk menggunakan Tazkia Travel.	

Sumber : Diolah oleh Penulis

### 3.4.2 Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Skala likert merupakan skala pengukuran dengan menggunakan lima kategori respon mulai dari sangat setuju sampai dengan sangat tidak setuju, dimana responden harus menentukan persetujuan dan ketidaksetujuan dari masing-masing pernyataan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang. Adapun nilai atau ukuran dalam pilihan jawaban atas daftar pertanyaan adalah antara lain

**Tabel III.3 Skala Likert**

<b>Kriteria Jawaban</b>	<b>Kode</b>	<b>Skor</b>
Sangat Tidak Setuju	STS	1
Tidak Setuju	TS	2
Netral	N	3
Setuju	S	4
Sangat Setuju	SS	5

Sumber : Wilson

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Melakukan penelitian diperlukan adanya ketersediaan sumber data maka dilakukan kegiatan pengumpulan data. Dalam proses pengumpulan data tersebut diperlukan sebuah alat atau instrumen pengumpul data. Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data Primer, yaitu data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti untuk menjawab masalah atau tujuan penelitian. Peneliti menggunakan instrumen berupa angket atau kuesioner secara *online* yang sudah dibuat dan sediakan untuk dapat diakses melalui sebuah *website*. Peneliti menyebarkan kuesioner melalui social media berupa Instagram, line, dan whatsapp. Responden dalam penelitian ini merupakan orang-orang yang sudah pernah memakai jasa Tazkia Travel.

Data yang digunakan adalah data primer. Dengan pengumpulan datanya menggunakan kuesioner yang akan dibagikan kepada para responden. Kuesioner dibuat dalam bentuk *google form*.

### **3.6 Teknik Analisis Data**

Dalam penelitian ini, penulis akan menggunakan SPSS versi 24 untuk mengolah dan menganalisis data hasil penelitian ini. Melalui SPSS, tidak hanya hubungan langsung dan tidak langsung pada variabel yang diamati akan terdeteksi, tetapi komponen-komponen yang berkontribusi dalam pembentukan itu sendiri dapat ditentukan besarnya. Sehingga, hubungan langsung dan tidak langsung antara variabel dan konstruk akan menjadi lebih informatif, lengkap, dan akurat.

#### **3.6.1 Uji Validitas**

Uji validitas adalah instrumen dalam kuesioner yang digunakan untuk mengukur perbedaan dari karakteristik objek, dan bukan kesalahan sistematis. Indikator-indikator tersebut dapat mencerminkan karakteristik dari variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian. Uji validitas bertujuan untuk memastikan adanya hubungan yang signifikan antar variabel.

Faktor analisis dapat digunakan untuk menguji validitas dari instrumen. Faktor analisis merupakan sebuah teknik multivariat yang menegaskan

dimensi konsep yang telah didefinisikan secara operasional dan yang menunjukkan item yang paling tepat untuk masing-masing dimensi

### 3.6.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur tingkat kehandalan suatu kuesioner yang menggambarkan indikator-indikator dari variabel. Kuesioner dapat dikatakan reliabel apabila jawaban seseorang dari pertanyaan yang adalah konsisten dari waktu ke waktu.

Saat pengujian biasanya akan menggunakan batasan-batasan tertentu seperti 0,6. Reliabilitas yang kurang dari 0,6 adalah kurang baik sedangkan 0,7 dapat diterima, dan 0,8 adalah baik. Metode *Cronbach's Alpha* adalah metode yang digunakan oleh (Bonett & Wright, 2015). Pada penelitian ini, perhitungan reliabilitas menggunakan rumus sebagai berikut:

Keterangan:

$r_{11}$  = reliabilitas instrument

$\sum b^2$  = jumlah butir varian

K = banyaknya pertanyaan

$\sum t^2$  = jumlah varian total

### 3.6.3 Uji Kesesuaian Model

Peneliti menggunakan perangkat lunak (software) SPSS versi 24 dan SEM AMOS untuk menganalisis data.

**Tabel III.4 Indeks Kelayakan Model**

<b>Goodness of Fit Index</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Cut-of Point</b>
Probability	Uji signifikansi terhadap perbedaan matrix kovarians data dengan matriks kovarians yang diestimasi	$\geq 0,05$

RMSEA ( <i>The Root Mean Square Error of Approximation</i> )	Mengompensasi kelemahan chi-square pada sampel yang besar (Hair, dkk., 2006)	$\leq 0,08$
CFI	Menghitung proporsi tertimbang varians dalam matriks sampel yang dijelaskan oleh matriks kovarians populasi yang di estimasi.	$\geq 0,95$
CMIN/DF (The Minimum Sample Discrepancy Function)	Kesesuaian antara data dengan model.	$\leq 2,00$

### Pengujian Hipotesis

Setelah dilakukan uji kesesuaian model, selanjutnya akan dilakukan pengujian hipotesis untuk mengetahui hubungan kausalitas antar variabel penelitian. Hasil uji hipotesis hubungan di antara variabel ditunjukkan dari nilai *regression weight* pada kolom (nilai) CR (di mana identik dengan (*t* hitung) yang dibandingkan dengan nilai kritisnya (di mana identik dengan (*t* tabel) pada level signifikansi tertentu.

Dalam menguji hipotesis mengenai hubungan kausalitas antar variabel yang ada dalam penelitian ini, maka perlu dilakukan pengujian hipotesis. Kriteria pengujian adalah memperhatikan nilai probabilitas (*p*) dari nilai koefisien lamda ( $\lambda$ ), jika nilai *p* lebih kecil dikembangkan pada dari nilai (0,05) atau nilai CR lebih besar dari 1.96 signifikan.