

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah merupakan studi kasus, yaitu jenis penelitian yang menggunakan obyek tertentu dimana kesimpulan hasil penelitian hanya dapat digunakan untuk perusahaan tempat penelitian.

3.2. Tempat Penelitian

Adapun tempat lokasi penelitian ini adalah di kantor PT. Garuda Indonesia cabang Pekanbaru yang beralamat di Jalan Jendral Sudirman dan Bandara Sultan Syarif Qassim II Simpang Tiga Pekanbaru.

3.3. Jenis dan Sumber data

Dilihat dari segi sumber perolehan data atau dari mana data tersebut berasal, secara umum dalam penelitian dikenal ada dua jenis data yaitu data sekunder dan data primer (Teguh, 2001:120).

1. Data Primer

Data Primer diperoleh dari hasil wawancara dengan Branch Manager dan Karyawan, hasil dari kuisisioner yaitu mengenai tingkat kepuasan dan loyalitas responden terhadap pelayanan yang diberikan PT. Garuda Indonesia Cabang Pekanbaru.

2. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari luar sumber utama, yaitu artikel-artikel dari majalah dan Koran, brosur, internet dan bacaan lainnya yang berhubungan dengan profil PT. Garuda Indonesia Cabang Pekanbaru.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah :

1. Kuesioner

Teknik pengumpulan data yaitu dengan cara memberikan pertanyaan kepada para responden yang berhubungan obyek penelitian. Dalam hal ini jumlah sample adalah 70 responden. Responden yang dibuat dari empat bagian yaitu bagian pertama yaitu untuk menanyakan identifikasi responden, bagian kedua yaitu untuk menanyakan harapan responden, bagian ketiga untuk menanyakan kenyataan responden.

a. Bagian pertama yaitu untuk menanyakan bagian identifikasi responden.

Dalam angket pertanyaan tersebut terdapat empat butir pertanyaan mengenai data responden yang terdiri dari jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, status pekerjaan.

b. Pada bagian kedua yaitu pertanyaan mengenai harapan responden

Terdapat 10 butir pertanyaan yang akan diberikan skor dalam setiap pertanyaan dalam skala likert dengan jawaban yang diganti sebagai berikut :

Sangat Berharap	Skor 5
Berharap	Skor 4
Ragu-ragu	Skor 3
Tidak berharap	Skor 2
Sangat tidak berharap	Skor 1

- c. Pada bagian ketiga yaitu pertanyaan tentang kinerja responden

Terdapat 10 butir pertanyaan yang akan diberikan skor dalam setiap pertanyaan dalam skala likert dengan jawaban yang diganti sebagai berikut:

Sangat Puas	Skor 5
Puas	Skor 4
Ragu-ragu	Skor 3
Tidak Puas	Skor 2
Sangat tidak Puas	Skor 1

2. Wawancara

Yaitu metode pengumpulan data dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan secara langsung kepada Branch Manager dan karyawan PT. Garuda Indonesia di Pekanbaru untuk mengetahui profil PT. Garuda Indonesia di Pekanbaru.

3.5. Populasi dan Sampel

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah semua pelanggan PT. Garuda Indonesia Cabang Pekanbaru yang berjumlah 463.538 orang pada tahun 2006. Karena keterbatasan waktu yang penulis miliki, maka penulis mengambil sampel dari populasi tersebut dengan menggunakan rumus (Cooper dan Emory, 1996:235) :

$$n = \frac{N}{1 + (N \cdot e^2)}$$

Keterangan:

n = Sampel

N = Populasi

E = Tingkat Kesalahan

Dengan menggunakan tingkat kesalahan sebesar 12 persen maka dapat diperoleh sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + (N \cdot e^2)} = \frac{463538}{1 + \{(463538) \cdot (0,12^2)\}} = \frac{463538}{1 + \{(463538) \cdot (0,0144)\}}$$

$$n = \frac{463538}{1 + (6674,9472)} = \frac{463538}{6675,9472} = 69,434 \Rightarrow 70 \text{ Orang}$$

Dengan demikian dalam penelitian ini penulis mengambil sampel sebanyak 70 responden dari pelanggan yang menggunakan produk/jasa PT. Garuda Indonesia Cabang Pekanbaru. Adapun kuesioner yang disebarakan kepada responden dititipkan dan disebarakan di *Branch Office PT. Garuda Indonesia* yang berlokasi di Hotel Pangeran Pekanbaru dan bandara Sultan Syarif Qasim II di Simpang Tiga Pekanbaru. Ada pun tehnik yang dipergunakan dalam pengambilan sampel ini adalah *Purporsive Random Sampling*.

3.6. Definisi Operasional Variabel

1. Kepuasan Pelanggan

Harapan yaitu data mengenai apa yang diharapkan oleh pelanggan PT. Garuda Indonesia Cabang Pekanbaru sebelum merasakan pelayanan yang diberikan oleh pihak PT. Garuda Indonesia Cabang Pekanbaru.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan adalah data mengenai tingkat kualitas pelayanan PT. Garuda Indonesia Cabang Pekanbaru yang terdiri *Tangible*, *Reliable*, *Responsiveness*, *Emphaty*, dan *Assurance*.

3.7. Metode Analisis Data

Untuk menganalisis data dalam penelitian maka penulis menggunakan Analisis Indeks Kepuasan (Tjiptono, 2004:37) dengan rumus :

$$IKP = PP - EX$$

Dimana :

IKP = Indeks Kepuasan Pelanggan

PP = *Perceived Performance* (Kinerja)

EX = *Expectations* (Harapan)

Untuk masing-masing responden dengan total skor semua indikator menggunakan tabel seperti tampak dibawah ini:

Nomor Responden	EX/ Harapan	PP/ Kinerja	Indeks kepuasan konsumen
1.			
2.			
3.			
N....			

Interprestasi dari kepuasan pelanggan :

$PP > EX$, maka sangat puas

$PP = EX$, maka pelanggan puas

$PP < EX$, maka pelanggan kurang puas