

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dimana penelitian ini berupaya menganalisis pengaruh pelayanan petugas *check-in counter* terhadap kepuasan penumpang di bandar udara internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. Menurut (Prof. Dr. Sugiyono, 2019) dalam jurnal yang berjudul “Implementasi Program Diklat Berjenjang Tingkat Dasar Dalam Jaringan Untuk Meningkatkan Kompetensi Pendidik PAUD”, Metode kuantitatif merujuk pada pendekatan penelitian yang didasarkan pada filsafat positivisme. Metode ini digunakan untuk menginvestigasi populasi atau sampel tertentu dengan menggunakan instrumen penelitian untuk mengumpulkan data. Data yang dikumpulkan kemudian dianalisis secara kuantitatif atau statistik dengan tujuan menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya.

B. Variabel Penelitian

Menurut (Tritjahjo, 2019) Variabel penelitian adalah suatu karakteristik, atribut, atau nilai yang dimiliki oleh individu, objek, atau kegiatan yang mengalami variasi tertentu. Variabel-variabel ini ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan dianalisis dengan tujuan untuk mengambil kesimpulan yang relevan. Sehingga variabel penelitian yang dapat diperoleh melalui permasalahan dan judul penelitian tersebut adalah pelayanan *check-in* dan antrian penumpang. Dalam penelitian yang dilakukan, petugas pelayanan *check-in counter* adalah variabel bebas atau variabel X, dan kepuasan penumpang menjadi variabel terikat atau variabel Y. Dikarenakan antiran penumpang yang menjadi penyebab terjadinya perubahan variabel bebas yaitu pelayanan *check-in*.

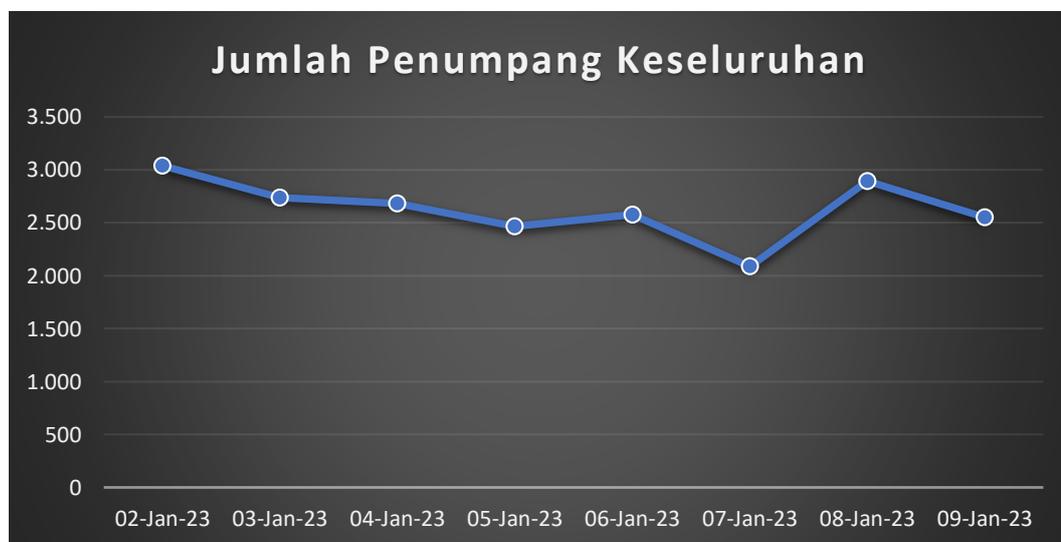
C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut (Sugiyono, 2019:370) Populasi adalah kumpulan keseluruhan objek atau subjek yang memiliki jumlah dan karakteristik tertentu yang ditetapkan

oleh peneliti untuk menjadi subjek studi dan dari mana kesimpulan dapat ditarik. Populasi merupakan wilayah generalisasi yang mencakup semua individu, objek, atau kegiatan yang menjadi fokus penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh penumpang yang mempunyai barang bawaan yang menjadi bagasi tercatat. Penentuan populasi diambil saat waktu sibuk (*peak hour*) keberangkatan, dengan jumlah penumpang harian di bandar udara internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang pada tanggal 2 Januari 2023 sampai 9 Januari 2023 adalah seperti pada diagram dibawah ini:

Gambar III.1 Grafik penumpang harian



Sumber: Data AMC Sheet diolah menggunakan Excel (2023)

Berdasarkan (Menteri Perhubungan, 2015) tentang *level of service* untuk menentukan jumlah penumpang pada waktu sibuk adalah seperti pada tabel berikut:

Tabel III-1 Perhitungan jumlah penumpang pada waktu sibuk

Jumlah penumpang/tahun (juta)	Koefisien (%)
< 30	0,035
20-29,999	0,040

10-19,999	0,045
1-9,999	0,050
0,5-0,999	0,080
0,1-0,4999	0,130
< 0,1	0,2

Sumber: (Menteri Perhubungan, 2015)

Berdasarkan tabel diatas jumlah penumpang dalam waktu sibuk di bandar udara internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang adalah 800 orang. Dan pada penelitian ini menggunakan populasi tersebut merupakan penumpang yang melakukan *check-in* di *check-in counter*, pada waktu melakukan *On The Job Training* di area *landside* pada waktu 2 Januari 2023 – 9 Januari 2023, dengan jumlah populasi 300 orang.

2. Sampel

(Sri Lena, 2019) dalam buku yang berjudul “Metode Penelitian” Sampel merupakan sebagian kecil atau subset yang diambil dari populasi dan mencerminkan karakteristik yang ada dalam populasi tersebut. Ketika populasi sangat besar atau sulit untuk diselidiki secara menyeluruh oleh peneliti karena keterbatasan waktu, tenaga, dan dana, maka penelitian dapat dilakukan dengan menggunakan sampel yang dipilih secara representatif dari populasi tersebut.

Dalam penelitian ini pengambilan sampel menggunakan teknik *non probability sampling* dengan jenis *purposive sampling*. (Prof. Dr. Sugiyono, 2019) Purposive sampling adalah metode penentuan sampel di mana peneliti memilih responden atau unit sampel berdasarkan pertimbangan tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Dalam metode ini, sampel dipilih secara sengaja dan disesuaikan dengan kriteria atau karakteristik yang diinginkan oleh peneliti.

Pada penelitian ini pertimbangan yang diberikan adalah penumpang yang berusia 17-35 tahun dan dalam keadaan sehat atau tidak membutuhkan alat bantu berjalan seperti kursi roda atau tongkat. Dalam penentuan sampel yang

diambil dari (Prof. Dr. Sugiyono, 2019) dalam bukunya yang berjudul metode penelitian dan pengembangan mengemukakan bahwa ukuran sampel yang layak dalam penelitian antara 30 sampai dengan 500. Untuk mencari sampel pada penelitian ini peneliti menggunakan rumus Ferdinand (2014) yaitu:

$$n = \text{Jumlah Indikator} \times (5 \text{ sampai } 10)$$

$$n = 9 \times 5 = 45$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

Jumlah indikator = Pada penelitian ini memiliki indikator sebanyak 9

Berdasarkan rumus diatas dapat dicari jumlah sampel yang dibutuhkan minimal $n = 45$. Pada penelitian ini peneliti menggunakan sampel sebanyak 50 orang.

D. Teknik Pengumpulan Data

Menurut (Muhammad Ilyas Ismail, 2020) dalam buku berjudul “Evaluasi Pembelajaran: Konsep Dasar, Prinsip, Teknik dan Prosedur”, Teknik pengumpulan data merupakan tahap yang sangat penting dalam penelitian, karena tujuan utamanya adalah untuk memperoleh data yang dibutuhkan. Dalam rangka memenuhi kebutuhan data penelitian, metode survei digunakan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Dengan menggunakan kuesioner, peneliti dapat mengumpulkan informasi yang relevan dan mencakup variabel yang ingin diteliti. Menurut (Prof. Dr. Sugiyono, 2019) Kuesioner adalah suatu metode pengumpulan data di mana sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis diberikan kepada responden untuk dijawab. Dalam metode ini, responden diminta untuk memberikan tanggapan atau jawaban tertulis terhadap pertanyaan yang diajukan. Kuesioner dapat berisi berbagai jenis pertanyaan, seperti pertanyaan pilihan ganda, pertanyaan skala likert, atau pertanyaan terbuka, tergantung pada tujuan penelitian dan variabel yang ingin diteliti.

Dalam penelitian ini, digunakan kuesioner tertutup yang berarti responden hanya perlu memilih jawaban yang sudah disediakan sesuai dengan pengalaman

mereka. Kuesioner tersebut berisi pernyataan-pernyataan yang terkait dengan pengaruh pelayanan petugas *check-in* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. Responden akan diminta untuk menanggapi pernyataan-pernyataan tersebut dengan memilih opsi jawaban yang sesuai dengan pandangan dan pengalaman mereka.

E. Instrumen Penelitian

Menurut (Suharsimi Arikunto, 2019 hlm. 203) yang diambil dari web site (Gamal Thabroni, 2021) Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena yang diamati, yang juga dikenal sebagai variabel penelitian. Penggunaan instrumen penelitian bertujuan untuk mendapatkan data atau informasi yang komprehensif tentang masalah atau fenomena yang sedang diteliti. Instrumen penelitian dapat berupa kuesioner, wawancara, lembar observasi, atau alat pengukuran lainnya yang dirancang sesuai dengan karakteristik variabel yang ingin diukur. Dengan menggunakan instrumen penelitian yang tepat, peneliti dapat mengumpulkan data yang diperlukan untuk menganalisis dan mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang fenomena yang sedang diteliti.

Pada penelitian ini dalam pengambilan data melalui kuesioner dengan menggunakan skala likert. (Prof. Dr. Sugiyono, 2019) Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu fenomena sosial. Skala Likert menggunakan lima pilihan jawaban karena menawarkan tingkat variabilitas yang lebih lengkap dibandingkan dengan skala Likert tiga pilihan. Dengan lima pilihan jawaban, skala Likert dapat memungkinkan untuk mengekspresikan perbedaan sikap responden secara lebih maksimal. Pilihan jawaban yang lebih banyak memungkinkan responden untuk menggambarkan tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan mereka dengan lebih terperinci, sehingga memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang sikap dan persepsi yang diteliti.

Untuk memperoleh hasil penelitian yang memuaskan, penting untuk menyiapkan kerangka kisi-kisi penelitian. Kisi-kisi ini memiliki tujuan untuk

menunjukkan hubungan antara variabel yang diteliti dengan sumber data atau teori yang digunakan. Dengan menggunakan kisi-kisi penelitian, peneliti dapat mengorganisir variabel-variabel yang akan diteliti, mengaitkannya dengan sumber data yang relevan, dan memastikan bahwa penelitian tersebut terkait dengan teori-teori yang telah ada. Kisi-kisi penelitian membantu dalam menyusun kerangka kerja yang jelas dan terstruktur, sehingga memudahkan dalam pengumpulan data yang tepat dan analisis yang lebih akurat. Adapun kisi-kisi lembar kuesioner skala likert yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel III-2 Penilaian skala likert

Jawaban	Keterangan	Skor
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
N	Netral	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: penilaian skala likert

Pernyataan-pernyataan yang akan disebar dalam bentuk kuesioner tersebut, maka akan dibuat kisi-kisi pernyataannya. Pernyataan-pernyataan tersebut akan diberi penilaian berdasarkan tabel skala likert diatas. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel III-3 Rancangan pertanyaan kuesioner

Variabel	Aspek	Indikator	Item Pernyataan
X Pelayanan petugas <i>check-in</i> <i>counter</i>	• <i>Tangibles</i> (bukti fisik)	• Penampilan para petugas <i>check-in counter</i>	• Saya merasa petugas <i>check-in counter</i> yang bertugas berpenampilan rapi dan siap melayani penumpang
		• Kesiapan fasilitas <i>check-in counter</i>	• Saya merasa fasilitas <i>check-in counter</i> dalam keadaan siap digunakan sebelum penumpang memasuki proses <i>check-in</i>
	• <i>Reliability</i> (keandalan)	• Memberikan waktu pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan	• Saya merasa puas dengan waktu pelayanan yang diberikan petugas <i>check-in counter</i>
		• Memberikan pelayanan yang tepat dan akurat	• Saya merasa petugas <i>check-in counter</i> memberikan pelayanan yang tepat kepada penumpang
	• <i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	• Kesiapan dalam membantu apa yang	• Saya merasa petugas <i>check-in counter</i> telah siap untuk membantu kebutuhan

		dibutuhkan penumpang	penumpang dalam proses <i>check-in</i>
		<ul style="list-style-type: none"> • Kesigapan karyawan dalam memberikan pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> • Saya merasa petugas <i>check-in counter</i> sigap untuk memberikan pelayanan terhadap penumpang
	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Empathy</i> (empati) 	<ul style="list-style-type: none"> • Kemampuan karyawan memberikan perhatian kepada konsumen 	<ul style="list-style-type: none"> • Saya merasa petugas <i>check-in counter</i> berkompeten dan dapat memberi perhatian yang seharusnya didapati oleh penumpang selama proses <i>check-in</i>
		<ul style="list-style-type: none"> • Kemampuan karyawan memahami konsumen 	<ul style="list-style-type: none"> • Saya merasa petugas <i>check-in counter</i> mampu memahami keadaan konsumen (penumpang) dalam pelaksanaan proses <i>check-in</i>
Y Kepuasan penumpang	<ul style="list-style-type: none"> • Kualitas produk 	<ul style="list-style-type: none"> • Produk yang di tawarkan berkualitas 	<ul style="list-style-type: none"> • Saya merasa produk (tiket) yang ditawarkan dapat memenuhi harapan saya

			<ul style="list-style-type: none"> • Saya merasa puas dengan produk (tiket) yang ditawarkan
	<ul style="list-style-type: none"> • Harga 	<ul style="list-style-type: none"> • Kesesuaian harga dengan pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> • Saya merasa harga tiket yang ditawarkan maskapai dapat dijangkau • Saya merasa harga yang ditawarkan maskapai sesuai dengan manfaat yang dibutuhkan penumpang
	<ul style="list-style-type: none"> • Kualitas pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> • Puas dengan pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> • Saya merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan terhadap penumpang
	<ul style="list-style-type: none"> • Biaya dan kemudahan 	<ul style="list-style-type: none"> • Adanya biaya tambahan • Mudah didapat 	<ul style="list-style-type: none"> • Saya merasa pantas mendapat adanya biaya tambahan untuk memenuhi kekurangan saya sebagai penumpang • Saya merasa mudah untuk mendapatkan produk (tiket) di berbagai media pembelian

	<ul style="list-style-type: none"> • Faktor emosional 	<ul style="list-style-type: none"> • Bangga dengan yang didapatkan 	<ul style="list-style-type: none"> • Saya merasa akan menggunakan produk (tiket) yang sama dengan yang saya gunakan sekarang
--	--	---	---

Sumber: Indikator kepuasan penumpang dan pelayanan (2023)

F. Teknik Analisis Data

Dalam melakukan analisis data, penting untuk memiliki data yang akurat yang akan digunakan dalam penelitian. Peneliti dapat menggunakan perangkat lunak statistik seperti SPSS (Statistical Product for the Social Sciences) 25 64 bit for Windows 2011 untuk membantu dalam analisis data. SPSS adalah perangkat lunak yang sangat berguna untuk mengolah berbagai jenis data dan menghasilkan laporan yang terstruktur dalam bentuk tabel, grafik, dan plot. Perangkat lunak ini mampu mengolah data statistik secara deskriptif dengan berbagai macam distribusi. Dalam penelitian ini, akan digunakan beberapa uji statistik untuk menganalisis data, antara lain:

1. Uji Instrumen

Pengujian instrumen dalam penelitian memiliki peran yang sangat penting dan harus diperhatikan, karena instrumen berfungsi sebagai alat untuk mengumpulkan data yang diperlukan. Pengujian instrumen penelitian berkaitan dengan metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian tersebut. Dalam rangka menguji instrumen penelitian, terdapat dua aspek yang perlu diperhatikan, yaitu validitas dan reliabilitas data.

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengevaluasi apakah sebuah kuesioner memiliki keabsahan atau validitas dalam mengukur konstruk yang ingin diukur oleh peneliti. Keabsahan kuesioner dapat terpenuhi jika pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner tersebut dapat secara akurat mencerminkan aspek yang ingin diukur. Oleh karena itu, uji validitas

bertujuan untuk mengukur sejauh mana pertanyaan dalam kuesioner dapat mengukur konstruk yang diinginkan.

Dalam penelitian ini, validitas kuesioner akan diuji menggunakan korelasi Pearson. Korelasi Pearson adalah metode yang digunakan untuk mengevaluasi hubungan antara dua variabel, yaitu variabel independen dan variabel dependen. Signifikansi korelasi Pearson yang digunakan dalam penelitian ini adalah 0,05 atau 5%. Jika nilai signifikansi kurang dari 0,05, maka pertanyaan atau pernyataan tersebut dianggap valid. Namun, jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka pertanyaan atau pernyataan tersebut dianggap tidak valid.

Keputusan dalam uji validitas ini didasarkan pada pengkorelasiannya atau hubungan antara skor variabel X dan variabel Y. Jika terdapat hubungan yang signifikan antara kedua variabel tersebut, maka pertanyaan atau pernyataan tersebut dianggap valid. Sedangkan jika tidak terdapat hubungan yang signifikan, maka pertanyaan atau pernyataan tersebut dianggap tidak valid.

- Jika nilai $r_{hitung} \geq$ dari r_{tabel} , maka kuesioner tersebut dinyatakan valid
- Jika nilai $r_{hitung} \leq$ dari r_{tabel} , maka kuesioner tersebut dinyatakan tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur sejauh mana konsistensi atau kestabilan suatu kuesioner sebagai indikator variabel atau konstruk yang ingin diukur. Suatu kuesioner dianggap reliabel jika jawaban dari sampel atau responden tersebut konsisten dan stabil. Pengujian reliabilitas umumnya dilakukan dengan menggunakan uji statistik Cronbach's Alpha. dengan kriteria perhitungan reliabilitas sebagai berikut:

- Apabila nilai *Cronbach Alpha* $\geq 0,6$ (60%), maka kuesioner dinyatakan reliabel atau konsisten
- Apabila nilai *Cronbach Alpha* $\leq 0,6$ (60%), maka kuesioner dinyatakan tidak reliabel atau tidak konsisten.

2. Uji Asumsi Klasik

Menurut (Imam Ghozali, 2018) Uji asumsi klasik adalah serangkaian uji statistik yang harus dilakukan dalam analisis regresi linear. Terdapat tiga pengujian yang termasuk dalam uji asumsi klasik, yaitu uji normalitas, uji heteroskedastisitas, dan uji linearitas.

a. Uji Normalitas

Menurut (Prof. Dr. Sugiyono, 2019) Uji normalitas data adalah proses untuk memeriksa apakah distribusi data yang akan dianalisis mengikuti distribusi normal atau tidak. Distribusi normal memiliki bentuk yang simetris menyerupai lonceng. Pendekatan yang umum digunakan dalam menguji normalitas data adalah metode One-Sample Kolmogorov-Smirnov.

Metode *One-Sample Kolmogorov-Smirnov* digunakan untuk membandingkan distribusi data dengan distribusi normal standar. Uji ini menghitung statistik uji yang membandingkan fungsi distribusi empiris dari data dengan fungsi distribusi kumulatif teoritis yang diharapkan dari distribusi normal standar. Melalui hasil uji ini, dapat diperoleh indikasi apakah data mengikuti distribusi normal atau tidak.

b. Uji Heteroskedastisitas

Menurut (Imam Ghozali, 2018) Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah terdapat perbedaan dalam varians residual antara pengamatan dalam model regresi. Jika varians residual tetap atau konstan di seluruh rentang pengamatan, disebut sebagai homoskedastisitas. Namun, jika terdapat perbedaan dalam varians residual antara pengamatan-pengamatan, disebut sebagai heteroskedastisitas.

Tujuan dari uji heteroskedastisitas adalah untuk memeriksa apakah ada pola atau kecenderungan dalam varians residual yang dapat mempengaruhi validitas hasil analisis regresi. Heteroskedastisitas dapat

menyebabkan kesalahan dalam estimasi parameter regresi dan menghasilkan kesimpulan yang tidak akurat.

c. Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk mengevaluasi apakah hubungan antara variabel dependen dan variabel independen dalam model regresi bersifat linear atau tidak. Analisis regresi adalah metode statistik yang digunakan untuk mempelajari hubungan statistik antara dua atau lebih variabel. Dalam analisis regresi, kita memeriksa hubungan ketergantungan antara variabel terikat (dependent) dengan satu atau lebih variabel bebas (independent).

Uji linearitas dilakukan untuk memverifikasi apakah model regresi yang dibangun mengikuti hubungan linier antara variabel terikat dan variabel bebas. Jika hubungan antara variabel tersebut tidak linier, maka metode regresi linear mungkin tidak cocok dan alternatif metode regresi non-linier perlu dipertimbangkan.

3. Uji Hipotesis

Dalam penelitian ini, dilakukan pengujian hipotesis menggunakan metode analisis regresi linear sederhana. Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk menemukan hubungan linier antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Tujuan dari analisis ini adalah untuk menentukan arah hubungan antara variabel independen dan variabel dependen, apakah bersifat positif atau negatif, serta untuk memprediksi nilai variabel dependen ketika nilai variabel independen mengalami peningkatan atau penurunan.

Untuk mencari hubungan dengan menggunakan rumus regresi linear sederhana adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

Dengan keterangan:

Y	=	Variabel dependent (kepuasan penumpang)
X	=	Variabel independent (pelayanan petugas <i>check in counter</i>)
a	=	Konstanta (nilai Y apabila X = 0)
b	=	Koefisien regresi (nilai peningkatan atau penurunan)
e	=	Pengaruh variabel lain yang tidak ikut dianalisis

a. Uji T

Menurut (Imam Ghozali, 2018) Uji statistik t pada dasarnya digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh sebuah variabel independen terhadap variasi variabel dependen secara individual. Uji t memiliki tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$. Dalam pengujian hipotesis menggunakan uji statistik t, kriteria yang digunakan adalah jika nilai signifikansi $t < 0,05$, maka hipotesis alternatif diterima. Hal ini menyiratkan bahwa variabel independen secara individual dan signifikan mempengaruhi variabel dependen. Uji t memberikan jawaban sementara terhadap pertanyaan tentang hubungan antara dua variabel atau lebih. Kriteria pengujian dengan tingkat signifikansi 0,05 ditetapkan dengan:

- $T_{hitung} > T_{tabel} (\alpha = 0,05)$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima
- $T_{hitung} < T_{tabel} (\alpha = 0,05)$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Menurut (Imam Ghozali, 2018) untuk mencari nilai T tabel dapat menggunakan rumus:

$$T_{tabel} = a; n - 2$$

Keterangan:

a	:	Taraf signifikansi (0,05)
n	:	Jumlah responden/sampel

4. Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi (R^2) menurut (Ilham Nugraha, 2022) adalah uji koefisien yang digunakan untuk mengukur sejauh mana model dapat menjelaskan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi berkisar antara nol dan satu. Nilai R^2 yang rendah menunjukkan bahwa kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen terbatas. Ketika satu variabel independen ditambahkan ke dalam model, nilai R^2 akan meningkat, tanpa memperhatikan apakah variabel tersebut memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.