

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Metode Penelitian**

Penelitian yang dipakai dalam Penelitian ini yaitu Penelitian berjenis kuantitatif, sesuai dengan pendapat (Sugiyono, 2022b), adalah pendekatan metodologi penelitian positivis yang digunakan untuk menganalisis populasi atau sampel tertentu. Dalam penelitian ini, data dikumpulkan menggunakan instrumen penelitian dan diproses secara kuantitatif/statistik dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

#### **B. Desain Penelitian**

Mendefinisikan masalah dan tujuan untuk penelitian ini adalah langkah pertama dalam melakukan penelitian yang solid. Selain itu, tantangan dan tujuan penelitian harus menginformasikan setiap keputusan yang dibuat, termasuk desain penelitian. Jika eksplorasi atau observasi pendahuluan dilakukan di lapangan, maka penelitian kuantitatif adalah metode yang paling cocok untuk dimanfaatkan.

Ada beberapa tahapan atau tahapan yang dilaksanakan dalam pelaksanaan penelitian kuantitatif. berikut adalah Langkah-langkahnya:



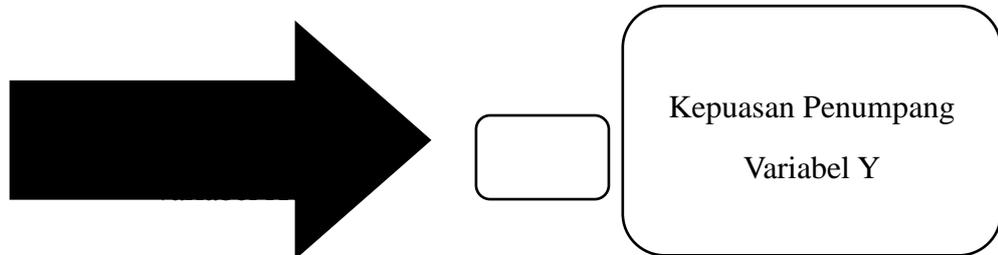
Gambar III.1 Langkah-langkah Penelitian

### C. Variabel Penelitian

Variabel Penelitian Menurut (Sari, Harjanti , & Choirifin, 2021) merupakan Segala sesuatu atau segala sesuatu yang ditentukan oleh peneliti diperiksa secara mendalam untuk mengumpulkan informasi dan mengembangkan kesimpulan.

Dalam penelitian, ada beberapa faktor. Pengambilan data ini memakai variabel bebas (variabel X) dan variabel terikat (variabel Y).

Gambar di bawah ini menggambarkan variabel penelitian yang dipakai dalam penelitian ini.



Gambar III.2 variabel Penelitian

1. Variabel bebas (Variabel X) yaitu variabel yang nilainya memberi dampak variabel lain. Variabel X ini yaitu Pelayanan *Arrival Baggage*.
2. Variabel terikat (Variabel Y) adalah variabel yang tergantung nilai variabel lain. Variabel Y ini yaitu Kepuasan Penumpang.

Informasi dalam variabel X dan Y akan berfungsi sebagai landasan utama untuk mengembangkan kuesioner pernyataan yang akan dikirim ke responden untuk mengumpulkan data untuk analisis. Untuk memudahkan pembuatan pertanyaan survei, penulis memberikan indikasi untuk setiap variabel.

Tabel III.1 Indikator Variabel X

Variabel Penelitian	INDIKATOR
Pelayanan <i>Arrival Baggage</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Waktu tunggu penumpang ketika melakukan pengambilan bagasi.</li> <li>2. Pelayanan bagasi oleh petugas <i>Ground Handling</i>.</li> </ol>

---

Sumber: Penulis (2023)

Tabel III.2 Indikator Variabel Y

Variabel Penelitian	INDIKATOR
Kepuasan Penumpang	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepuasan penumpang terhadap pelayanan bagasi.</li> <li>2. Minat penumpang untuk menggunakan maskapai kembali.</li> </ol>

Sumber: Penulis 2023

#### D. Populasi & Sampel

##### 1. Populasi

Menurut (Nurdin & Hartati, 2019) Dalam konteks ini, satu individu saja sudah dapat dianggap sebagai suatu populasi. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa setiap individu mempunyai karakteristik yang unik, termasuk gaya bicara, kepribadian, dan hal-hal lainnya. Pada populasi dalam Penelitian ini yaitu semua penumpang dalam satu hari penerbangan yang melakukan perjalanan di Bandar Udara Internasional Jendral Ahmad Yani.

##### 2. Sampel

Menurut (Nurdin & Hartati, 2019) Sampel mewakili subset dari keseluruhan susunan populasi. Sampel populasi yaitu pilihan individu yang diperoleh dari kelompok yang lebih besar sesuai dengan beberapa kriteria yang ditetapkan untuk tujuan penelitian atau pengawasan. Penulis akan menggunakan rumus slovin untuk mengumpulkan sampel untuk artikel ini.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Nilai Presisi 10% (0,1)

dari jumlah penumpang harian, s

$$n = \frac{3277}{1 + 3277 \cdot 0.1^2}$$

$$n = \frac{3277}{1 + 3277 \cdot 0.01}$$

$$n = \frac{3277}{1 + 32,77}$$

$$n = \frac{3277}{33,77}$$

$$n = 97,03$$

Dengan asumsi tidak semua penumpang membawa bagasi ketika melakukan penerbangan sehingga didapatkan sampel sebanyak 97,03 dilakukan pembulatan sehingga jumlah keseluruhan diperoleh sebanyak 100 responden.

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

Menurut (Susanto, 2019) Metode yang dipakai untuk mengumpulkan data dan alat yang dipakai untuk mengumpulkan data sangat penting bagi keberhasilan penelitian. Mengenai bagaimana, dari siapa, dan dengan instrumen apa informasi dikumpulkan. Menurut (Susanto, 2019). Metode dan alat untuk mengumpulkan informasi sangat penting untuk keberhasilan studi. Ini berkaitan dengan metodologi, kredibilitas, dan efisiensi proses pengumpulan data.

### **1. Observasi**

Menurut (Hasibuan, 2019) observasi, yaitu cara mendapatkan dengan langsung meninjau pada objek. Observasi juga berarti pengamatan atau peninjauan secara cermat. Inti dari melihat sesuatu adalah melaporkan apa yang terjadi, siapa yang berpartisipasi, dan apa artinya semua itu dari sudut pandang saksi mata.

Dalam hal ini terkait pengaruh pelayanan *Ground Handling* PT. Kokapura dalam menangani *arrival baggage* terhadap tingkat kepuasan penumpang, yang dilaksanakan pada saat kegiatan *On the Job Training* pada Oktober 2022 s.d Januari 2023

## 2. Kuisisioner

Kuisisioner yang digunakan adalah uji skala sikap dengan parameter skala Likert. Opsi respons dikodekan sebagai SS (sangat setuju), S (setuju), N (netral), TS (tidak setuju), dan STS (sangat tidak setuju) (sangat tidak setuju). Pendekatan kuisisioner yang digunakan mencoba mengumpulkan informasi terkait tentang masalah ini.

## 3. Studi Kepustakaan

Studi Kepustakaan ( Khaesarani & Hasibuan, 2021) merupakan Penelitian adalah proses mengumpulkan fakta dan angka untuk makalah dengan meneliti publikasi akademik, internet, buku cetak, dan teks elektronik.

Aturan dan persyaratan untuk mengkaji hal-hal yang dianggap menimbulkan masalah, pedoman dan referensi pemahaman yang terkandung dalam pembahasan masalah, dan penjabaran judul masalah yang diteliti disertakan dengan beberapa argumen dari para ahli yang disunting dari beberapa sumber merupakan bagian dari tinjauan pustaka penulis.

## **F. Instrumen Penelitian**

Menurut (Arikunto, 2019) Instrumen yang dipakai dalam penelitian disebut instrumen penelitian, dan kejaian yang diukur dikenal sebagai variabel penelitian. Dengan demikian, tujuan menggunakan instrumen penelitian yaitu untuk mengumpulkan informasi lengkap tentang masalah atau fenomena yang diamati.

Pada penelitian ini dalam pengambilan data melalui kuisisioner dengan menggunakan skala likert. (Sugiyono, 2019) menyatakan bahwa Pendapat, pikiran, dan perasaan individu atau kelompok dapat diukur dengan menggunakan metode skala Likert. Lima opsi digunakan pada skala Likert, bukan tiga karena rentang respons yang lebih besar. Ini adalah cara yang lebih efektif untuk menyoroti perbedaan pendapat di antara responden.

Desain grid studi diperlukan untuk mengumpulkan data yang cukup untuk analisis. Tujuan dari matriks ini yaitu untuk menggambarkan bagaimana variabel

yang diperiksa berhubungan dengan data atau teori yang dipakai dalam penelitian. Pada penelitian ini, kami menggunakan kisi-kisi berikut untuk lembar kuesioner skala Likert kami:

Tabel III.3 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: sugiyono (2017)

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 rinciannya bisa ditinjau pada tabel:

Tabel III.4 Daftar Kuisisioner

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Apakah pengambilan bagasi di terminal kedatangan oleh <i>Ground Handling</i> maskapai sudah terinformasikan dengan baik					
2.	Penanganan bagasi kedatangan oleh <i>Ground Handling</i> maskapai pada saat kedatangan berjalan dengan cepat.					
3.	petugas mempunyai respon yang Cepat dalam menangani bagasi yang hilang/rusak					
4.	Petugas mempunyai respon yang baik dalam mendengarkan keluhan penumpang					

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
5.	<i>Ground Handling</i> memberikan pelayanan yang baik					
6.	anda merasa pelayanan yang diberikan cepat dan tanggap					
7.	anda menerima bagasi dengan kondisi baik dan sesuai dengan sebelum keberangkatan					
8.	pelayanan yang diberikan memuaskan sehingga tidak khawatir dengan penanganan bagasi.					
9.	Pelayanan <i>baggage claim</i> oleh petugas <i>Ground Handling</i> maskapai sudah baik.					
10.	Anda merasa ingin menggunakan maskapai ini karena kecepatan dan ketanggapan petugas dalam menangani bagasi baik.					

---

Sumber: Penulis (2023)

## H. Teknik Analisis Data

### 1. Uji Instrumen

#### a. Uji Validitas

Menurut Menurut (Sugiyono, 2022a), Validitas suatu penelitian dapat diukur dengan seberapa dekat data yang diperoleh oleh peneliti sesuai dengan apa yang sebenarnya terjadi pada hal yang sedang dipelajari. Nilai derajat kebebasan (derajat kebebasan) dalam uji validitas yang dilakukan peneliti dengan menggunakan 100 sampel adalah  $100-2 = 98$ . Pada tingkat kepercayaan 5%, nilai  $r$  tabel adalah 0,1654. Dalam hasil uji validitas, nilai  $r$  hitung (nilai korelasi yang dihitung dari data yang dikumpulkan) lebih > nilai  $r$  tabel yang didapatkan dari tabel distribusi. Ini menunjukkan bahwa setiap pertanyaan penelitian memiliki manfaat, oleh karena itu setiap pertanyaan dapat digunakan untuk menghasilkan temuan yang dapat diandalkan.

### b. Uji Reliabilitas

menurut (Sugiyono, 2022b) Evaluasi Stabilitas dan Konsistensi Data atau Hasil (Uji Reliabilitas) Jika temuan pengukuran stabil sepanjang waktu, kami mengatakan bahwa pengukuran dapat diandalkan. Data yang dapat diandalkan atau diandalkan secara konsisten akan sering, tetapi tidak selalu, valid. Variabel penelitian yang reliabel adalah dengan nilai  $\alpha > 0,60$

## 2. Uji Asumsi Klasik

Menurut (Yoshinta & Ghozali, 2021) Asumsi klasik diuji sebagai kondisi statistik yang diperlukan. Tiga tes terpisah untuk normalitas, heteroskedastisitas, dan linearitas membentuk tes asumsi klasik.

### a. Uji Normalitas

Menurut (Sugiyono & Susanto, 2017a) Sampel yang diambil dari suatu populasi dapat diuji normalitasnya untuk melihat apakah mereka mengikuti distribusi keseluruhan. Data yang terdistribusi secara normal dapat dilihat dari bentuknya seperti lonceng dan simetris. Pada uji normalitas dipakai metode *One-Sample Kolmogorov-Smirnov*.

.

### b. Uji Heteroskedastisitas

menurut (Sugiyono & Susanto, 2017b) Apakah dua faktor perancu dalam persamaan regresi memiliki varians yang sama dapat ditetapkan dengan menggunakan uji heteroskedastisitas.

### c. Uji Linearitas

menurut (Sugiyono & Susanto, 2017c) Uji linearitas dipakai untuk menentukan apakah keterkaitan antara variabel penjelas dan respons linier atau tidak. Secara statistik menjelaskan keterkaitan antara dua atau lebih variabel yaitu tujuan dari analisis regresi. Akibatnya, koneksi dependen dari variabel dependen ke satu atau lebih variabel independen diselidiki dengan cara analisis regresi.

### 3. Uji T (Parsial)

Menurut (Nugraha, 2019) Uji statistik T pada dasarnya mengindikasikan sejauh mana dampak suatu variabel terhadap variasi variabel terikat secara individual. Uji T ini menggunakan tingkat signifikansi  $\alpha = 5\%$ . Dalam menguji hipotesis menggunakan uji T, kriteria yang digunakan adalah jika nilai signifikansi  $t < 0,05$ , maka hipotesis alternatif diterima, yang menunjukkan bahwa suatu variabel independen secara individual dan signifikan mempengaruhi variabel dependen. Uji T memberikan jawaban awal terhadap rumusan masalah yang bertanya tentang hubungan antara dua atau lebih variabel. Kriteria pengujian dengan tingkat signifikansi 0,05 ditentukan 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

Pada penelitian ini menggunakan hipotesis yang akan menjadi acuan uji signifikansi data, yaitu:

- $H_0$  = tidak ada dampak yang signifikan pelayanan ground handling PT. Kokapura dalam menangani arrival baggage terhadap kepuasan penumpang.
- $H_a$  = terdapat pengaruh yang signifikan pelayanan ground handling PT. Kokapura dalam menangani arrival baggage terhadap kepuasan penumpang.

### 4. Uji Koefisien Determinasi

menurut (Nugraha, 2022) Tes  $R^2$  digunakan untuk mengukur sejauh mana model mampu menjelaskan data yang diamati untuk variabel dependen tertentu. Koefisien determinasi memiliki rentang nilai antara 0 hingga 1, termasuk kedua nilai tersebut. Ketika nilai  $R^2$  rendah, ini menunjukkan bahwa faktor-faktor independen tidak dapat secara memadai menjelaskan varians dalam variabel dependen. Dengan dimasukkannya setiap variabel independen baru,  $R^2$  tumbuh, terlepas dari apakah variabel baru secara signifikan mempengaruhi variabel independen yang sedang dipelajari. Dengan demikian, ketika memutuskan model regresi optimal, beberapa akademisi menganjurkan memakai nilai  $R^2$  yang dimodifikasi.  $R^2$  yang disesuaikan bisa meningkat atau menurun tergantung pada apakah variabel independen lain termasuk dalam analisis. Menurut (Imam Gozhali, 2013), rumus koefisien determinasi yaitu:

$$R^2 = (\text{adjusted R square})^2 \times 100\%$$

Keterangan:

$R^2$  = Koefisien determinasi.

## G. Lokasi & Waktu Penelitian

### 1. Lokasi Penelitian

Penulis melaksanakan sebagian besar penelitian untuk proyek batu penjurur ini di unit Airport Operation and Landside Terminal Improvement di Angkasa Pura I di Kantor Cabang Bandara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. Karena akan mudah untuk mengumpulkan informasi yang diperlukan, tempat khusus ini dipilih sebagai fokus penelitian.

### 2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dimulai pada saat melaksanakan *On the Job Training* yang dilaksanakan pada tanggal 1 Oktober 2022 sampai dengan 28 Januari 2023. Berikut rincian waktu dan jenis aktivitas :

Tabel III.5 Waktu dan Jenis Aktivitas Penelitian

No.	Rencana Kegiatan	Waktu (Bulan)							
		Sep 2022	Nov 2022	Des 2022	Jan 2023	Feb 2023	Mar 2023	Mei 2023	Juli 2023
		-					-	-	
		Okt 2022					Apr 2023	Juni 2023	

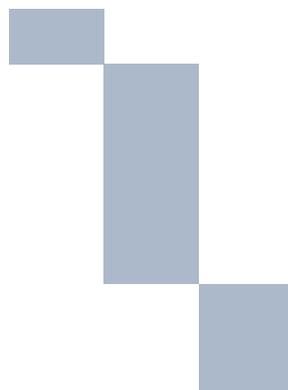
#### 1. Persiapan

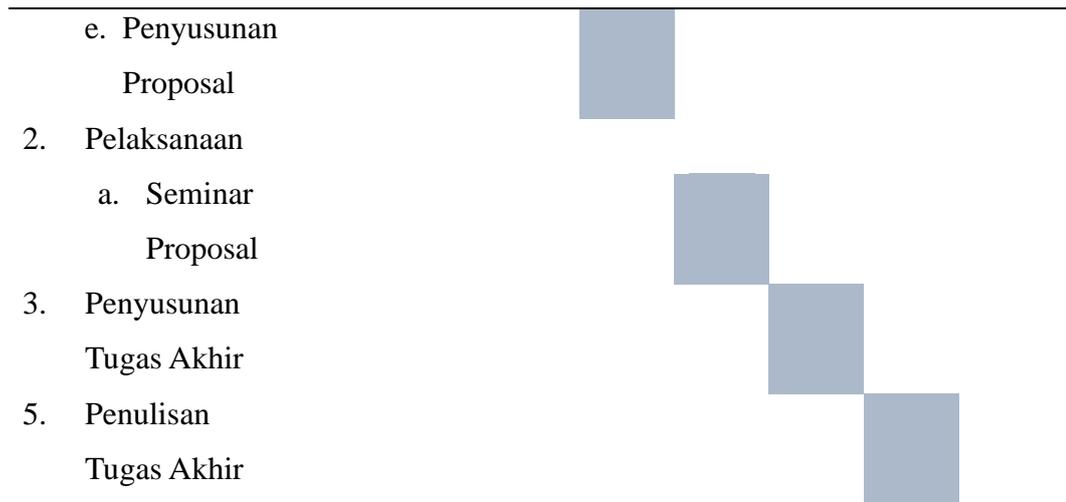
a. Observasi

b. Identifikasi Masalah

c. Pengumpulan data

d. Pengajuan Judul





Sumber: Penulis 2023