

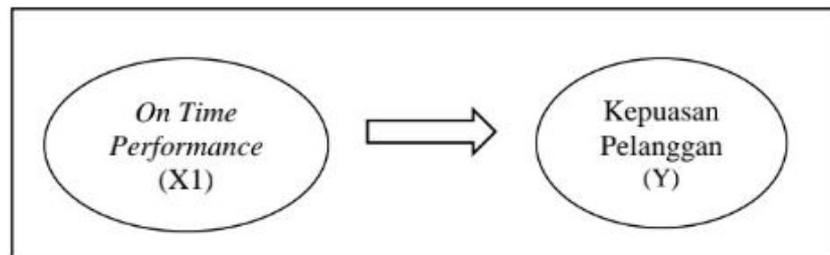
BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Menurut Herdayat (2019), penelitian adalah proses menggali sesuatu secara sistematis dari waktu ke waktu dengan menggunakan metode ilmiah dan kaidah yang berlaku untuk menghasilkan penelitian yang baik. Penelitian yang baik memerlukan desain penelitian yang mendukung dan memberikan hasil penelitian yang sistematis. Teknik kuantitatif digunakan dalam penelitian ini. Menurut Adnan, G (2020), metode kuantitatif adalah studi yang melibatkan data numerik dan analisis statistik (deduktif), termasuk studi kuantitatif. Data dapat diambil menggunakan aplikasi SPSS Seri 26. Menurut Zein (2019), SPSS adalah perangkat lunak pengolah data statistik khusus yang paling populer dan tersebar luas di dunia. SPSS digunakan dalam berbagai riset pasar, kontrol kualitas dan peningkatan, dan penelitian ilmiah.

B. Variabel Penelitian



Gambar III.1 Variabel Penelitian
Sumber: Penulis (2023)

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat serta nilai dari objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipeleajari dan ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2014:59). Variabel penelitian ini terdiri dan dua macam variabel, yaitu

variabel terikat (*dependent variable*) atau variabel yang tergantung pada variabel lainnya, serta variabel bebas (*independent variable*). Variabel-variabel yang di gunakan pada penelitian ini adalah

- 1) *Independent Variable* yaitu variabel bebas (X1, X2 dan X3) adalah variabel yang dapat mempengaruhi variabel terikat (Y), atau variabel yang keberadaannya tidak dapat dipengaruhi oleh variabel lain (Sugiyono 2013:39). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah *On Time Performance* (X1).
- 2) *Dependent variable* atau variabel terikat (Y) adalah yang mengalami perubahan karena adanya variabel bebas (X1.X2 dan X3). Variabel terikat penelitian ini adalah kepuasan pelanggan terhadap maskapai penerbangan di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.

Tabel III.1 Indikator variabel bebas (X)

| Variabel Penelitian | Indikator |
|----------------------------|--|
| <i>On Time Performance</i> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Delay 2. Ketepatan Kerja |

Sumber: Penulis (2023)

Tabel III.2 Indikator variabel terikat (Y)

| Variabel Penelitian | Indikator |
|---------------------|--|
| Kepuasan Pelanggan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kesesuaian harapan (<i>Conformity Of Expectations</i>), 2. Minat pembelian ulang (<i>Repurchase to Recommend</i>), 3. Kesiediaan untuk merekomendasi (<i>Willingness to Recommend</i>), |

Sumber: Penulis (2023)

C. Populasi, sampel, dan objek penelitian

1. Populasi

Menurut Sugiono (2014:80), populasi adalah wilayah generalisasi, objek atau subjek dengan ciri dan karakteristik tertentu yang dimaksudkan peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Semua pelanggan yang bepergian di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai akan berpartisipasi dalam survei ini.

2. Sampel

Sampel Sugiyono (2013) merupakan bagian dari ukuran dan karakteristik populasi. Pengambilan sampel adalah langkah di mana ukuran sampel yang diambil dalam studi subjek ditentukan. Menentukan ukuran sampel didasarkan pada statistik atau perkiraan survei. Sampel adalah himpunan bagian dari beberapa anggota populasi yang tidak mencakup semua anggota populasi, melainkan hanya sebagian dari populasi. Metode pengambilan sampel menggunakan non-probability sampling bersamaan dengan purposive sampling yaitu teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2013:126).

Penyebaran kuisioner dilakukan dengan cara memberikan lembaran kuisioner kepada konsumen yang pernah melakukan perjalanan menggunakan Maskapai di Bandar Udara *International* I Gusti Ngurah Rai Bali. Hal ini dilakukan karena diharapkan hasil yang didapatkan dari kuisioner tersebut *valid* dan *reliable*.

3. Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah konsumen yang sudah pernah melakukan penerbangan Bersama maskapai di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.

D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

1. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Teknik observasi (pengamatan) adalah cara pengumpulan informasi

tentang objek atau peristiwa yang dapat dilihat dengan mata atau dirasakan dengan panca indera. Dalam beberapa kasus, informasi yang diperoleh melalui observasi lebih akurat dan dapat diandalkan daripada informasi yang diperoleh melalui wawancara.

b. **Kuisisioner**

Tanggapan responden terhadap kuisisioner diukur pada skala Likert. Variabel yang diukur dengan skala Likert diubah menjadi indikator variabel. Skala Likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok terhadap fenomena sosial. Bagaimana responden diminta untuk menjawab pertanyaan umum yang menjadi dasar pengukuran variabel. Responden diminta untuk menyatakan sangat setuju (SS), setuju (S), kurang setuju (KS), tidak setuju (TS), sangat tidak setuju (STS).

Tabel III.3 *Skala Likert*

| Pernyataan | Bobot |
|---------------------------|-------|
| Sangat Setuju (SS) | 5 |
| Setuju (S) | 4 |
| Kurang Setuju (KS) | 3 |
| Tidak Setuju (TS) | 2 |
| Sangat Tidak Setuju (STS) | 1 |

Sumber: Sugiyono (2009:133)

2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data atau mengukur objek variabel penelitian. Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk menjawab atau menguji hipotesis.

E. Teknik Analisis Data

1. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Uji validitas menguji seberapa baik suatu instrumen digunakan untuk mengukur konsep yang diukur. Menurut Sugiyono (2015:2), pengujian

validitas konstruk dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor soal dengan skor total..

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas Narimawat (2010:43). Reliability pada dasarnya adalah ukuran keandalan atau kepercayaan. Suatu pengukuran dikatakan reliabel jika pengukuran tersebut memberikan hasil yang konsisten. Reliabilitas merupakan pendukung penting untuk validitas, tetapi bukan syarat yang cukup untuk validitas. Variabel penelitian yang reliabel adalah nilai $\alpha > 0,60$ (Ghozali dalam Hurdawaty 2020:70).

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk menguji sebuah data yang digunakan merupakan data linear terbaik dan tidak bias (*best linear unbiased estimated/BLUE*)

3. Analisis Regresi Linier Sederhana

Menurut Trianggana (2020) Analisis regresi adalah perhitungan statistik untuk menguji seberapa erat hubungan antar variabel. Persamaan regresi linier sederhana adalah sebuah model persamaan yang menggambarkan hubungan antara satu variabel bebas/ predictor (X) dengan satu variabel tak bebas/ response (Y), yang biasanya digambarkan dengan garis lurus. Persamaan regresi linier sederhana secara matematik diekpresikan oleh:

$$Y = a + bX$$

Dimana :

Y = garis regresi / variabel response (kepuasan pelanggan)

a = konstanta

b = konstanta regresi

X = variabel bebas (*on time performance*)

Setelah itu hasil yang di dapat diuji dengan menggunakan uji t pada tingkat keyakinan 0,95 atau taraf nyata $\alpha = 0,05$.

4. Uji Determinasi

Menurut Ghozali (2013:97), koefisien determinasi (R²) pada dasarnya mengukur seberapa baik model mampu menjelaskan variasi variabel

dependen. Nilai koefisien determinasi antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Untuk setiap bertambahnya variabel independen, R^2 harus meningkat terlepas dari apakah variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap variabel independen. Oleh karena itu, banyak sekali peneliti yang menganjurkan untuk menggunakan nilai *adjusted* R^2 pada saat mengevaluasi mana model regresi yang terbaik. Tidak seperti R^2 , nilai *adjusted* R^2 dapat naik atau turun apabila satu variabel *independen* ditambah kedalam model. . Rumus koefisien determinasi adalah (Imam Gozhali , 2013) :

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

Keterangan:

R^2 = Koefisien determinasi.

5. Uji Hipotesis

Tujuan uji hipotesis (Uji-T) adalah untuk menguji pengaruh variabel *On Time Performance* (X1) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) secara parsial untuk menguji apakah H_0 diterima atau ditolak digunakan langkah-langkah sebagai berikut:

1) Perumusan hipotesis

$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = 0$, artinya variabel *on time performance* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

$H_1 : \beta_1 \neq \beta_2 \neq 0$ artinya ada pengaruh signifikan variabel *on time perfotmance* secara parsial terhadap variabel kepuasan pelanggan.

2) Kesimpulannya adalah jika t_{hitung} lebih kecil atau sama dengan t_{tabel} maka H_0 diterima sedangkan jika t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

F. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat dan waktu penelitian adalah obyek atau tempat penelitian. Tempat penelitian juga dianggap sebagai gambaran nyata tentang kondisi objek penelitian dan sumber data yang peneliti dapat memperoleh data untuk

pengujian. Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai di Bali dipilih untuk penelitian ini. Kajian dilakukan saat on the job training unit AMC pada bulan November 2022 sampai Januari 2023.