

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Metode penelitian kuantitatif digunakan dalam penelitian ini. Menurut Sugiyono (2019) metode penelitian kuantitatif dengan tujuan untuk menyelidiki sejumlah populasi atau sampel, mengumpulkan data melalui instrumen penelitian, menguji hipotesis yang telah dirumuskan dan menghasilkan kesimpulan yang berkaitan dengan permasalahan digunakan dalam menganalisis data secara kuantitatif atau statistik. Data kemudian diukur menggunakan statistik sebagai alat uji perhitungan.

1. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

a. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2019), metode pengumpulan data berupa penelitian lapangan yang dilakukan dengan mengumpulkan data primer dan sekunder. Tujuan dari metode yang digunakan penulis untuk mempermudah mengumpulkan data tentang layanan *lost and found* di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang. Untuk mencapai tujuan ini penulis menggunakan metode berikut.

1. Observasi

Menurut Sugiyono (2019:203) mengungkapkan observasi adalah proses yang terdiri dari proses Pengamatan dan ingatan antara dua proses yang terjadi. Tujuan observasi adalah untuk menunjukkan aktivitas yang terjadi, orang yang terlibat, dan makna kejadian dari perspektif mereka. Dalam kasus ini, penulis melakukan observasi di bandara selama kegiatan pelatihan *on the job training* (OJT) dari tanggal 2 Oktober 2023 hingga 9 Februari 2024.

2. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2019:329), dokumentasi merupakan proses pengumpulan data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, tulisan angka,

dokumen/gambar, serta laporan keterangan yang dapat mendukung penelitian.

3. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2019:199) kuesioner merupakan metode pengumpulan data berupa serangkaian pertanyaan/ Pernyataan tertulis yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Penelitian ini akan menggunakan kuesioner untuk membuat analisis data lebih mudah.

4. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan dalam penelitian ini digunakan untuk memecahkan permasalahan sebagaimana di lampiran A tentang Ketentuan Pelayanan Bagasi berdasarkan PM 41 TAHUN 2023 lampiran B berupa data observasi permasalahan yang terjadi pada penumpang bulan Desember 2023 serta sebagaimana referensi yang penulis tulis di Bab II, 2.2 Kajian Pustaka Terdahulu yang Relevan.

b. Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2019:102) Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data/mengukur objek dari suatu variabel penelitian. Oleh karena itu, jumlah instrumen yang akan digunakan dalam mengukur fenomena yang dapat diamati harus cukup banyak. Ini karena setiap instrumen akan melakukan pengukuran untuk menghasilkan data kuantitatif yang akurat, sehingga setiap instrumen harus memiliki skala. Dalam penelitian ini, skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, persepsi, dan pendapat seseorang terhadap sebuah peristiwa. Bagaimana responden diminta untuk menjawab pertanyaan umum yang berfungsi untuk mengukur variabel.

Tabel III.1 Skala Likert (Sugiyono, 2019)

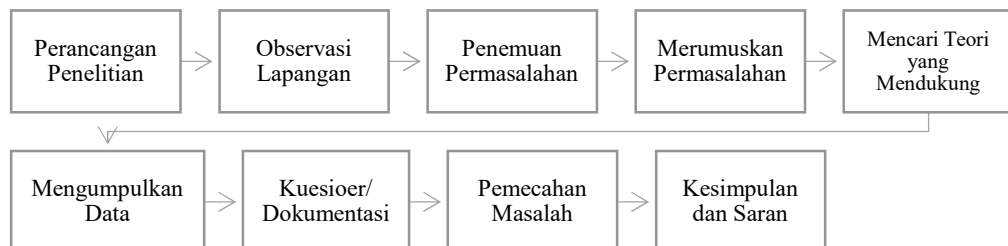
Pernyataan	Bobot
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Cukup (C)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

(Sumber: Sugiyono, 2019)

B. Tahapan Penelitian

1. Desain Penelitian

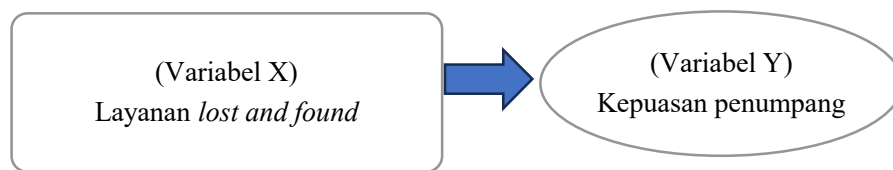
Penelitian, menurut Herdayat (2019:16), proses mencari sesuatu dalam waktu yang lama dengan menggunakan metode ilmiah dan aturan-aturan yang berlaku untuk menghasilkan penelitian yang berkualitas. Dalam penelitian ini dibuat desain penelitian untuk mendukung dan memberikan hasil penelitian yang berkualitas. Studi ini menggunakan metode kuantitatif.

**Gambar III.1** Desain Penelitian

C. Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2019:68), variabel penelitian dapat didefinisikan sebagai elemen, fitur, atau nilai yang dimiliki oleh seseorang, objek, kegiatan yang telah mengalami perubahan dan diidentifikasi oleh peneliti untuk digunakan sebagai fokus penelitian mereka. Dari temuan ini kemudian penulis menghasilkan kesimpulan atau penilaian berupa variabel bebas (variabel independen) dan variabel terikat (variabel dependen).

1. Menurut Sugiyono (2019:68). "Variabel independen (variabel bebas) merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat)".
 2. Menurut Sugiyono (2019:68). "Variabel dependen (terikat) adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas".
- Dalam penelitian ini, penulis menggunakan variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) yang dijelaskan pada gambar dibawah ini.



Gambar III.2 Variabel Penelitian

Dengan ditentukannya variabel X dan Y pada penelitian, indikator pertanyaan dari variabel X terdiri dari 2 indikator dan Y terdiri dari 1 indikator seperti pada tabel dibawah ini.

Tabel III.2 Indikator Variabel Bebas X (Penulis, 2024)

Variabel Penelitian	Indikator
1. Layanan <i>lost and found</i>	1. Fasilitas layanan <i>lost and found</i> 2. Petugas <i>lost and found</i> yang berjaga

Tabel III.3 Indikator variabel Terikat Y (Penulis, 2024)

Variabel Penelitian	Indikator
1. Kepuasan penumpang	1. Tingkat pelayanan <i>lost and found</i>

D. Teknik Analisis Data

Analisis data, menurut Sugiyono (2019:482), adalah fase yang mencakup pengorganisasian data yang dikumpulkan dari berbagai sumber, termasuk observasi lapangan, dokumentasi, dan penyebaran angket atau kuesioner. Teknik analisis data menggunakan statistik kuantitatif (Sugiyono, 2019:206). Setelah data diperoleh, penulis menggunakan teknik analisis kuantitatif untuk menunjukkan atau menjelaskan variabel-variabel yang menjadi perhatian

penulis, yaitu layanan *lost and found* yang berkaitan dengan tingkat kepuasan penumpang dalam laporan kehilangan bagasi atau kerusakan bagasi.

1. Uji Instrumen

Uji Instrumen ini terdiri dari dua pengujian, yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Menurut Janna (2021) pengujian instrumen bisa dilakukan seperti berikut.

a. Uji Validitas

Suatu ukuran yang memiliki nilai validitas tinggi merupakan Tingkat validitas suatu instrumen (Wahyuningsih, 2019). Selain itu, menurut Janna (2021) instrumen dapat mewakili dan digunakan dalam penelitian jika alat ukur yang digunakan dinyatakan valid. Dengan kata lain, suatu teknik dalam menentukan apakah suatu instrumen pengukuran mampu secara tepat dan konsisten mengukur variabel merupakan Uji validitas.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menurut Arikunto (2018), mengacu kepada kepercayaan bahwa dokumen yang digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumennya sudah baik (Wahyuningsih, 2019). Menurut Janna (2021), uji reliabilitas bertujuan untuk mengevaluasi seberapa andal suatu instrumen dapat mengukur fenomena yang sama secara konsisten. Dengan kata lain, instrumen dianggap reliabel jika dapat menghasilkan data yang sama atau konsisten.

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan prasyarat statistik yang harus terpenuhi. Uji asumsi ini terdiri dari tiga pengujian, yaitu uji normalitas, uji heteroskedastisitas, dan uji linear.

a. Uji Normalitas

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Sugiyono, 2018), normalitas merupakan konsep yang digunakan untuk menentukan apakah distribusi sampel populasi mengikuti pola normal. Distribusi data yang mengikuti pola normal dapat dikenali dari bentuknya yang menyerupai kurva lonceng serta memiliki sifat simetris. Metode yang digunakan adalah *exact test Monte Carlo* dari *One-Sample Kolmogorov-Smirnov*

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas, yang dijelaskan oleh (Sugiyono, 2018), adalah metode yang berguna untuk mengidentifikasi keberagaman varian variabel pengganggu dalam persamaan regresi. Teknik ini dilakukan dengan meregresi model regresi untuk mendapatkan residual, setelah itu residual tersebut bersifat mutlak dan dilakukan regresi terhadap seluruh variabel independen

c. Uji Linearitas

Suatu pengujian untuk mengetahui hubungan linear antar variabel merupakan uji linearitas (Yusuf, 2024). Keakuratan spesifikasi model dapat dievaluasi melalui uji linearitas (Komalasari et al., 2024). Keputusan yang diambil dalam pengujian linearitas, yaitu dari hubungan linier antara variabel pada saat mendapatkan nilai signifikansi < 0.05 .

3. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi adalah teknik perhitungan statistik untuk menentukan seberapa erat hubungan antar variabel (Trianggana, 2020). Dengan model persamaan yang menunjukkan hubungan satu variabel bebas (X) dengan satu variabel tak bebas (Y). Secara matematik, persamaan ini biasanya diwakili dengan garis lurus:

$$Y = a + bx$$

Dimana :

Y = garis regresi / variabel *response* (kepuasan penumpang)

a = konstanta

b = konstanta regresi

x = variabel bebas (layanan *lost and found*)

Selanjutnya, hasil yang diperoleh akan diuji menggunakan uji t pada tingkat kepercayaan 0,95 atau taraf signifikansi $\alpha = 0,05$.

4. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2), menurut Ghozali (2018:97), menunjukkan seberapa baik model dapat menjelaskan variasi variabel dependen dengan nilai berkisar antara nol dan satu. Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk menentukan persentase perubahan variabel dependen (Y) yang disebabkan

oleh variabel independen (X) dan untuk menentukan tingkat hubungan antara dua variabel.

Rumus koefisien determinasi adalah (Imam Gozhali, 2018):

$$R^2 = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

R^2 = Koefisien determinasi.

5. Uji Hipotesis

Uji hipotesis adalah salah satu metode yang dapat menguji signifikansi pengaruh variabel Layanan *lost and found* (X), terhadap variabel Kepuasan penumpang (Y) untuk menguji H_0 diterima atau ditolak.

E. Objek Penelitian, Populasi dan Sampel

1. Objek Penelitian

Menurut Sugiyono (2019:38) pengertian objek penelitian, “suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh penulis untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Objek dalam penelitian ini adalah penumpang maskapai lion group di area kedatangan terkhusus *area baggage claim* di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.

2. Populasi

Menurut Sugiyono (2019), populasi adalah area yang terdiri dari subjek/ objek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang telah ditentukan oleh penulis untuk dipelajari dan kemudian menarik kesimpulan (Sugiyono, 2019:126).

Dalam penelitian ini subyek penelitian adalah unit *lost and found* di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang selama bulan Desember tahun 2023 pada waktu *peak hour* dengan rata-rata penumpang berjumlah 721 penumpang setiap harinya.

3. Sampel

Menurut Sugiyono (2019:127), hanya sebagian kecil dari populasi yang diteliti dapat diwakili, sehingga sebagian kecil dari populasi dapat diwakili. Selain itu, penting untuk diingat bahwa pemilihan sampel harus representatif, artinya sampel harus secara akurat mewakili atau mencerminkan populasi secara keseluruhan. Penulis menggunakan rumus slovin berikut untuk menentukan sampel:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \quad \text{Keterangan: } n = \text{Jumlah Sampel}$$

N = Jumlah Populasi

e = Batas kesalahan maksimal yang ditolerir sampel

alias tingkat signifikansi adalah 0,1 (10%)

Berdasarkan jumlah penumpang per-bulan Desember 2023 pada waktu sibuk dimulai dari jam 08.00-08.45 WIB dengan 5 (Lima) penerbangan.

$$n = \frac{721}{1 + 721 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{721}{1 + 721 \cdot (0,01)} = n = 87,81 \quad n = 88$$

Dengan asumsi jumlah penumpang yang melakukan penerbangan sehingga didapatkan sampel sebanyak 87,81 dilakukan pembulatan menjadi 88 penumpang.

F. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penulis memilih Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang sebagai lokasi penelitian tugas akhir penulis dikarenakan data yang diperlukan mudah didapat dalam membantu menyelesaikan tugas akhir.

2. Waktu Penelitian

Penelitian dimulai pada *On the Job Training* (OJT) yang dilakukan dari tanggal 2 Oktober 2023 hingga Juli 2024.

