

## **BAB III METODE PENELITIAN**

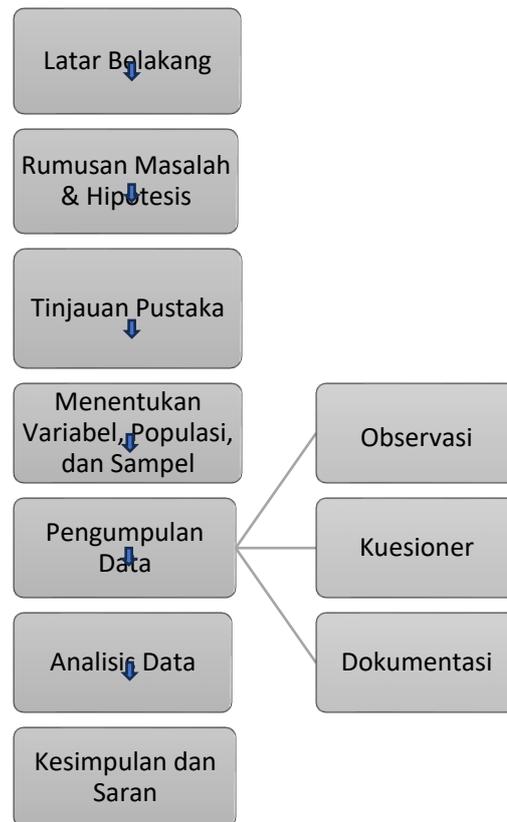
### **A. Metode Penelitian**

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif menekankan pada hasil yang objektif serta menggunakan pengolahan data secara statistik, guna menghasilkan informasi berupa angka (Sahir, 2021). Metode penelitian yang tepat membantu menciptakan kerangka penelitian yang jelas dan memastikan bahwa data yang telah dikumpulkan dapat mendukung tujuan penelitian yang ditentukan.

Metode penelitian memiliki peran penting untuk memastikan bahwa kesimpulan yang diambil dari penelitian memiliki dasar yang kuat dan dapat diandalkan. Ada empat kata kunci yang harus diperhatikan yaitu metode penelitian, data, tujuan, dan kegunaan. Hal ini karena metode penelitian adalah cara ilmiah guna mengumpulkan data untuk tujuan yang diperlukan (Sugiyono, 2021).

### **B. Desain Penelitian**

Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif karena berdasarkan pada permasalahan yang akan diteliti, penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Perumusan masalah, hipotesis, penentuan variabel, pemilihan populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, analisis data, dan interpretasi hasil adalah semua bagian dari penelitian. Untuk memastikan bahwa penelitian dilakukan dengan baik, masing-masing dari fase ini memerlukan perencanaan yang tepat dan hati-hati (Amelia dkk., 2023). Berikut merupakan beberapa tahapan yang dilakukan dalam penelitian ini.



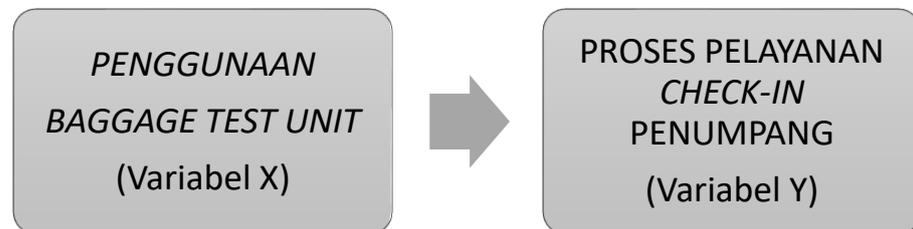
**Gambar III. 1** Desain Penelitian  
Sumber: Penulis (2024)

### C. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut, karakteristik, objek, atau aktivitas yang memiliki variasi tertentu dalam topik yang dipilih untuk dikaji oleh penulis untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Amruddin dkk., 2022). Variabel penelitian dibagi menjadi beberapa jenis berdasarkan hubungan antar variabel penelitian, yaitu:

1. Variabel bebas (*independent variable*), adalah variabel yang mempengaruhi variabel lain atau secara teoritis memiliki dampak terhadap variabel lainnya.
2. Variabel terikat (*dependent variable*), adalah variabel yang dibuat berdasarkan pemikiran ilmiah dan merupakan hasil dari perubahan variabel lainnya.  
(Priadana Sidik & Sunarsi Denok, 2021)

Dalam penelitian ini penulis menggunakan variabel bebas (variabel X) dan variabel terikat (variabel Y).



**Gambar III. 2** Variabel Penelitian  
(Sumber: Penulis, 2024)

Berdasarkan pengertian diatas dapat dibuat keterangan, yaitu:

1. Variabel bebas (X) adalah penyebab atau faktor yang mempengaruhi variabel lain yang disebut variabel terikat (Y). Dalam penelitian ini variabel X adalah penggunaan *baggage test unit*.
2. Variabel terikat (Y) merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas (X). Dalam penelitian ini variabel Y adalah proses pelayanan *check-in* penumpang.

#### **D. Populasi, Sampel, dan Objek Penelitian**

##### **1. Populasi**

Populasi merupakan gabungan secara umum dari objek atau subjek yang memiliki ciri tertentu yang akan dipelajari dengan tujuan menarik kesimpulan (Sugiyono, 2021). Populasi dapat diklasifikasikan menjadi populasi terbatas (*finit*) dan populasi tak terbatas (*infinit*). Populasi terbatas (*finit*) adalah populasi dimana jumlah anggotanya diketahui dengan pasti, sementara populasi tak terbatas (*infinit*) adalah di mana jumlah anggotanya tidak diketahui dengan pasti (Dahri, 2020). Contoh dari populasi terbatas (*finit*) adalah jumlah mahasiswa di suatu universitas yang sudah dapat diketahui secara pasti. Contoh populasi tak terbatas (*infinit*) yaitu semua orang atau pembeli yang datang ke sebuah pusat perbelanjaan, jumlah orang atau pembeli yang datang tidak dapat diketahui secara pasti.

Berdasarkan pengertian tersebut dalam penelitian ini untuk menentukan populasi menggunakan populasi tak terbatas (*infinite*) merupakan penumpang yang menggunakan *baggage test unit* di area *check-in counter* di Bandara Internasional Kualanamu.

## **2. Sampel**

Sampel merupakan anggota populasi yang mempunyai ciri yang sama dengan populasi yang menjadi fokus penelitian (Amruddin dkk., 2022). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *sampling* kuota. *Sampling* kuota adalah metode untuk memilih sampel dari populasi yang mempunyai karakteristik tertentu hingga jumlah atau kuota yang ditentukan (Sugiyono, 2021). Menurut Roscoe dalam buku *Research Methods for Business* (Sugiyono, 2021) mengatakan bahwa ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah lebih dari 30, sehingga jumlah sampel yang lebih dari 30 sudah dapat menggambarkan populasi. Dalam penelitian ini penulis menentukan kuota atau jumlah sampel adalah 50 penumpang yang menggunakan *baggage test unit* di area *check-in counter* Bandara Internasional Kualanamu.

## **3. Objek Penelitian**

Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah *baggage test unit* di *check-in counter* Bandara Internasional Kualanamu. Dalam melakukan suatu penelitian tentunya harus ada objek yang akan diteliti. Objek penelitian dapat berupa orang, barang, dan kejadian. Objek penelitian merupakan topik yang menjadi fokus dari sebuah penelitian (Priadana Sidik & Sunarsi Denok, 2021).

## **E. Teknik Pengumpulan Data dan Instrument Penelitian**

### **1. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merujuk kepada metode yang akan digunakan untuk mengumpulkan informasi atau data yang diperlukan untuk sebuah penelitian. Pengumpulan data dapat dilakukan melalui observasi, wawancara, kuesioner, dokumentasi atau kombinasi keempatnya (Sugiyono, 2022). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

#### **1. Observasi**

Dalam penelitian ini observasi dilakukan kepada penumpang di area *check-in counter* yang menggunakan *baggage test unit* di Bandara Internasional Kualanamu. Tujuan utama observasi dilakukan untuk membantu penulis mengumpulkan data secara langsung yang meningkatkan pemahaman mendalam tentang situasi yang diteliti. Melalui observasi, penulis dapat mengamati pola-pola perilaku yang muncul, dinamika interaksi antar individu, atau karakteristik lingkungan tertentu. Observasi artinya mengamati, mencatat, menganalisis dan menginterpretasikan tingkah laku, kegiatan atau peristiwa secara terencana (Amruddin dkk., 2022).

## 2. Kuesioner

Dalam penelitian ini kuesioner akan dibagikan kepada penumpang yang menggunakan *baggage test unit* di *check-in counter* Bandara Internasional Kualanamu. Tujuan utama dari penggunaan kuesioner adalah untuk mendapatkan data dari sampel responden yang mewakili populasi tertentu. Dengan menggunakan metode ini, penulis dapat mengumpulkan data secara efisien dan dapat menganalisisnya secara statistik untuk memperdalam pemahaman tentang topik penelitian. Kuesioner merupakan suatu teknik pengumpulan data yang berisi serangkaian pertanyaan atau pernyataan yang wajib diisi atau dijawab oleh responden (Amruddin dkk., 2022).

## 3. Dokumentasi

Data dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu foto atau gambar terkait penggunaan *baggage test unit* di area *check-in counter* Bandara Internasional Kualanamu. Teknik pengumpulan data dokumentasi dapat berupa gambar melibatkan penggunaan gambar atau visual sebagai penulis informasi dalam sebuah penelitian. Dengan memanfaatkan gambar, penulis dapat mendokumentasikan situasi, kondisi, atau fenomena tertentu yang sulit dijelaskan secara verbal. Dokumentasi digunakan karena sumber ini selalu ada, relevan dan mendasar dalam konteksnya (Priadana Sidik & Sunarsi Denok, 2021).

## 2. Instrument Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik kuesioner tertutup, yaitu metode pengumpulan data menggunakan pertanyaan-pertanyaan yang memiliki opsi

jawaban yang telah ditentukan sebelumnya. Dalam kuesioner tertutup ini akan memudahkan responden dalam memberikan jawaban dan hanya memerlukan waktu singkat dalam mengisi jawaban. Dengan menggunakan metode ini dapat membantu kegiatan penelitian dalam standarisasi pengumpulan data, memudahkan analisis, dan memperoleh informasi yang terstruktur secara kuantitatif. Dalam konteks penelitian, keberadaan instrument penelitian merupakan komponen yang penting dalam metodologi penelitian. Instrument penelitian merupakan alat yang dimanfaatkan oleh penulis guna mengumpulkan, mengamati, serta menyelediki masalah yang sedang diteliti (Priadana Sidik & Sunarsi Denok, 2021).

**Tabel III. 1** Kisi-kisi Instrumen Penelitian

<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Nomor Soal</b>
Penggunaan <i>Baggage Test Unit</i> (X)	1. Ketersediaan <i>baggage test unit</i> di area <i>check-in counter</i>	1
	2. Tingkat kesulitan dan kemudahan yang dirasakan penumpang dalam penggunaan <i>baggage test unit</i>	2
	3. Kejelasan informasi tentang petunjuk penggunaan <i>baggage test unit</i>	3
	4. Pemahaman dan disiplin dalam mematuhi aturan berat dan dimensi bagasi kabin	4, 5
	5. Transparansi proses pemeriksaan berat dan dimensi bagasi kabin setelah menggunakan <i>baggage test unit</i>	6
Proses Pelayanan <i>Check-in</i> Penumpang (Y)	1. Proses pelayanan dan waktu <i>check-in</i> penumpang	1, 2, 4
	2. Tingkat keterorganisasian proses <i>check-in</i> yang dirasakan penumpang	3

	3. Ketersediaan dan respons petugas terhadap pertanyaan atau keluhan penumpang terkait proses <i>check-in</i> dan penggunaan <i>baggage test unit</i>	5
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---

Sumber: Penulis (2024)

Berdasarkan pengertian tersebut dalam penelitian ini untuk menentukan populasi menggunakan populasi tak terbatas (*infinite*) merupakan penumpang yang menggunakan *baggage test unit* di area *check-in counter* di Bandara Internasional Kualanamu.

#### F. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah statistik deskriptif. Statistik deskriptif merupakan metode statistik yang digunakan untuk menggambarkan atau menjelaskan data yang telah dikumpulkan (Sugiyono, 2021). Analisis data dilakukan untuk mengolah data yang diperoleh menjadi lebih mudah dipahami dan diinterpretasikan. Teknik analisis data merupakan metode atau cara untuk mengolah data sehingga menjadi informasi yang memiliki karakteristik yang mudah dipahami dan bermanfaat terutama dalam mencari solusi untuk permasalahan yang menjadi fokus penelitian (Fadilla dkk., 2022).

Berdasarkan pengertian tersebut dalam penelitian ini untuk menentukan populasi menggunakan populasi tak terbatas (*infinite*) merupakan penumpang yang menggunakan *baggage test unit* di area *check-in counter* di Bandara Internasional Kualanamu.

Penulis mengumpulkan data melalui kuesioner, setelah data terkumpul analisis data dilakukan secara deskriptif. Tujuannya agar hasil yang diperoleh menjadi lebih spesifik dan memberikan gambaran yang jelas tentang pengaruh penggunaan *baggage test unit* terhadap proses pelayanan *check-in* penumpang di Bandara Internasional Kualanamu. Untuk skala pengukuran jawaban setiap item dari pernyataan kuesioner menggunakan skala *likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengetahui sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok terhadap fenomena sosial (Sugiyono, 2022).

**Tabel III. 2** Skala Likert

No	Keterangan	Skor
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Ragu-ragu	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono, (2022)

Dalam penelitian ini alat untuk menganalisis data menggunakan *IBM SPSS Statistic Versi 26* dengan melakukan beberapa uji, yaitu:

### 1. Uji Instrument

Instrument yang bisa digunakan sebagai sarana pengumpulan data atau informasi dari responden adalah kuesioner. Uji instrument merujuk pada proses validasi alat pengukuran (instrument) yang digunakan untuk mengumpulkan data. Tujuan dari uji instrument adalah untuk memastikan bahwa alat pengukuran tersebut valid dan reliabel, sehingga data yang dikumpulkan bisa diandalkan dan interpretasi hasilnya dapat dianggap akurat. Uji instrument terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas (Norfai, 2020).

#### a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menilai sejauh mana alat pengukuran yang digunakan dapat mengukur dengan tepat objek yang dimaksudkan (Wahyuni, 2020). Dalam penelitian ini uji validitas menggunakan metode *pearson correlation* dengan mengkorelasikan skor item pertanyaan dengan skor totalnya.

#### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui konsistensi atau keandalan instrument penelitian memberikan hasil serupa jika digunakan dalam kondisi dan populasi yang sama (Wahyuni, 2020). Dalam penelitian ini untuk mengukur koefisien reliabilitas menggunakan nilai *Cronbach's Alpha*.

### 2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah serangkaian syarat atau asumsi yang harus terpenuhi agar hasil dari analisis statistik yang dilakukan dianggap valid dan dapat

diinterpretasikan dengan benar. Secara umum uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji linearitas, uji hipotesis (uji t), dan uji autokorelasi (Arianty & Andira, 2021).

a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah suatu proses untuk menguji apakah data yang dikumpulkan memiliki distribusi normal atau tidak (Sugiyono, 2022). Uji normalitas bertujuan untuk memastikan bahwa data berdistribusi normal dan dapat dipercaya. Dalam penelitian ini uji normalitas menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov*.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali, 2018). Dalam penelitian ini uji heteroskedastisitas menggunakan uji *glejser*.

c. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode t-1 (sebelumnya). Autokorelasi terjadi ketika observasi berurutan sepanjang waktu berhubungan satu sama lainnya. Hal ini sering terjadi pada data *time series* (Ghozali, 2018). Dalam penelitian ini uji autokorelasi menggunakan metode *Durbin-Watson*.

d. Uji Linearitas

Uji linearitas dilakukan untuk menguji apakah ada hubungan antara dua variabel atau lebih secara signifikan dapat dikatakan memiliki hubungan linear atau tidak (Ghozali, 2018). Dalam penelitian ini untuk memastikan hasil uji linearitas dapat diketahui berdasarkan *ANOVA table* pada bagian *deviation from linearity*.

3. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana merupakan analisis yang hanya menggunakan dua variabel saja yaitu satu variabel bebas dan satu variabel terikat (Sahir,

2021). Dalam penelitian ini analisis regresi linear sederhana dilakukan untuk mengetahui arah hubungan antar variabel penggunaan *baggage test unit* (X) dan proses pelayanan *check-in* penumpang (Y). Persamaan regresi linear sederhana dapat dijabarkan sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Variabel terikat

X = Variabel bebas

a = konstanta

b = koefisien regresi

a. Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel terikat dan variabel bebas berpengaruh satu sama lain (A. D. Putri dkk., 2023). Dalam penelitian ini uji t dilakukan untuk menguji apakah variabel bebas (X) memiliki pengaruh atau tidak terhadap variabel terikat (Y). Dalam penelitian ini untuk pengambilan keputusan hasil uji t bisa diketahui berdasarkan tabel *coefficients*.

b. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji koefisien determinasi dilakukan untuk mengukur seberapa besar atau signifikan pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen yang sering disimbolkan dengan  $R^2$  (Ghozali, 2018). Nilai  $R^2$  berada antara nol sampai dengan 1. Nilai koefisien determinasi yang rendah menunjukkan bahwa kemampuan variabel independent untuk memberikan penjelasan yang sangat terbatas tentang variabel dependen. Di sisi lain, jika nilai koefisien determinasi lebih besar dari nol (0) memiliki arti bahwa variabel-variabel independent dapat memberikan semua informasi yang diperlukan untuk memprediksi variabel dependen.

## **G. Tempat dan Waktu Penelitian**

### **1. Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di area *check-in counter* Bandara Internasional Kualanamu. Tujuan pemilihan tempat ini dikarenakan sebagai lokasi *On the Job Training (OJT)* penulis sehingga memudahkan penulis dalam melakukan observasi dan pengumpulan data.

### **2. Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan dimulai dari bulan oktober 2023 hingga februari 2024 di Bandara Internasional Kualanamu dilanjutkan dengan seminar proposal dan pengumpulan data untuk tugas akhir hingga bulan juli 2024.