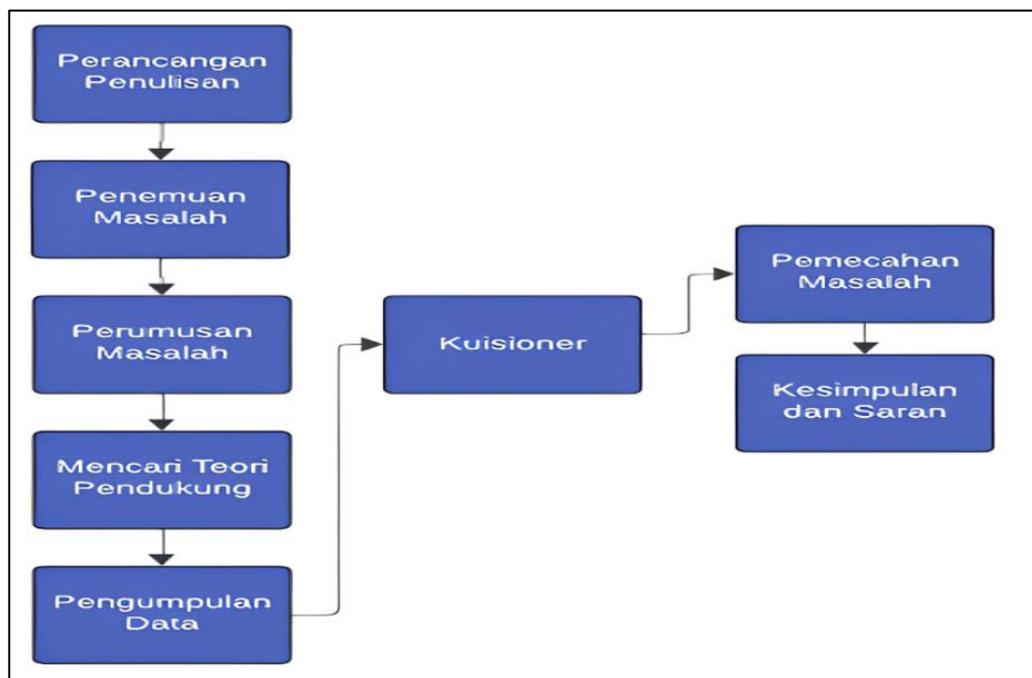


## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Desain Penelitian

Metode kuesioner yang dipakai berfungsi untuk mengumpulkan data yang mencakup periode waktu masa lalu atau saat ini. Data dikumpulkan melalui wawancara atau pengisian kuesioner, dan hasil penelitian biasanya dapat digeneralisasi (Nugraha dkk., 2024).

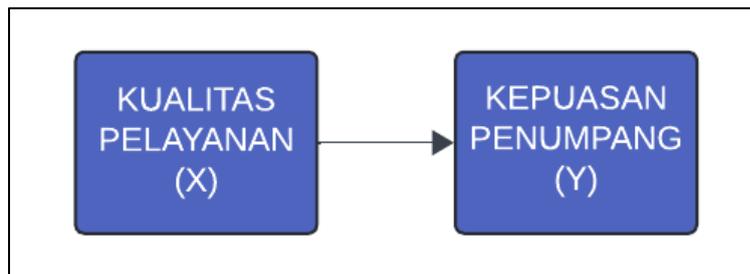


Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian

#### B. Variabel Penelitian

Terdapat 2 variabel yang dipakai di dalam Tugas Akhir ini, yaitu Kualitas Pelayanan sebagai X1 dan Kepuasan Penumpang sebagai Y1:

1. Variabel X adalah variabel bebas yang mempengaruhi dan menjadi sebab perubahan variabel yang lain, dalam penelitian ini variabel X adalah Kualitas Pelayanan *Check-in Counter*
2. Variabel Y adalah variabel terikat yang posisinya sebagai akibat dari variabel bebas dan dapat dipengaruhi oleh variabel yang lain, dalam penelitian ini variabel Y adalah kepuasan penumpang.



Gambar 3. 2 Variabel Penelitian

### C. Populasi, Sampel, dan Objek Penelitian

#### 1. Populasi

Peneliti memilih rata-rata jumlah keberangkatan penumpang pada jam waktu sibuk/*peak hour* pada bulan Oktober 2023, sebanyak 588 penumpang untuk dijadikan populasi penelitian.

#### 2. Sampel

Dalam buku Sugiyono, Roscoe memberikan pendapatnya tentang saran ukuran sampel sebagai berikut (Sugiyono, 2013) :

1. Dalam penelitian, ukuran sampel 30 hingga 500 dianggap cukup.
2. Setidaknya harus ada 30 sampel dalam setiap kategori jika sampel dibagi menjadi beberapa kelompok.
3. Ukuran sampel harus setidaknya sepuluh kali jumlah variabel yang diteliti jika analisis multivariat digunakan dalam penelitian.
4. Setiap kelompok harus memiliki 10-20 sampel untuk penelitian eksperimen dasar dengan kelompok eksperimen dan kelompok kontrol.

Berdasarkan pernyataan di atas, penulis menentukan sampel penelitian ini sebanyak 60 sampel.

#### 3. Objek Penelitian

Objek penelitian yang diambil pada Tugas Akhir ini yaitu *check-in counter* Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.

## D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

### 1. Teknik Pengumpulan Data

Kuesioner tertutup dipakai di penelitian ini yang dimana artinya responden cukup menjawab pernyataan yang diberikan sesuai dengan pengalaman mereka. Kuesioner pada penelitian ini merangkup tentang pengaruh kualitas pelayanan *check-in counter* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.

### 2. Instrumen Penelitian

Skala pengukuran pada Tugas Akhir ini menggunakan skala pengukuran *Likert*.

Tabel III. 1 Skala *Likert* (Sugiyono, 2013)

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

Tjiptono menentukan 5 indikator utama *level of service* yang dimuat dalam artikel (Ardhana & Yudianto, 2024b), berikut merupakan 5 indikator tersebut yang kemudian disusun dalam bentuk kuesioner untuk mengetahui pengaruh kepuasan penumpang:

1. Tampilan fisik (*Tangible*), meliputi kebersihan area *check-in*, kondisi fasilitas *check-in counter* dan penampilan petugas.
2. Keandalan (*Reliability*), yang meliputi konsistensi waktu proses *check-in*, ketepatan penanganan bagasi dan penyediaan informasi yang akurat.
3. Daya tanggap (*Responsiveness*), yang meliputi ketanggapan petugas, kesiapsiagaan petugas, dan kemampuan petugas dalam mengatasi keluhan penumpang.
4. Jaminan (*Assurance*), yang meliputi keahlian dan pengetahuan petugas, kesopanan dan kepercayaan penumpang terhadap informasi yang diberikan oleh petugas serta perasaan aman dan nyaman yang harus didapatkan oleh penumpang.
5. Empati (*Emphaty*), yang meliputi kepedulian, komunikasi dan keramahan serta tingkat pemahaman petugas dengan penumpang.

Tabel III. 2 Rancangan Pernyataan Kuesioner

Variabel	Pernyataan	Indikator
Variabel X	Fasilitas yang tersedia di <i>check-in counter</i> memadai dan terawat dengan baik	Tampilan Fisik ( <i>Tangible</i> )
	Petugas <i>check-in counter</i> berpenampilan rapih dan berkomunikasi dengan baik	
	Petugas <i>check-in counter</i> andal dalam melakukan proses <i>check-in</i> dengan baik dan benar	Keandalan ( <i>Reliability</i> )
	Petugas <i>check-in counter</i> dapat menyelesaikan masalah Anda dengan cepat dan akurat	
	Petugas <i>check-in counter</i> dengan cepat merespons permasalahan, permintaan dan pertanyaan anda	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )
	Anda yakin terhadap kemampuan dan pengetahuan petugas <i>check-in counter</i> dalam melayani anda	Jaminan ( <i>Assurance</i> )
	Petugas menunjukkan sikap ramah dan sopan saat melayani anda	Empati ( <i>Emphaty</i> )
Variabel Y	Anda merasa puas dengan pengalaman <i>check-in</i> secara keseluruhan di bandara ini	Kepuasan Umum
	Anda merasa puas dengan kecepatan dan efisiensi proses <i>check-in</i>	
	Anda akan merekomendasikan bandara ini kepada orang lain berdasarkan pengalaman <i>check-in</i> anda	Minat Merekomendasikan
	Anda akan merekomendasikan bandara ini kepada orang lain berdasarkan kelengkapan fasilitas <i>check-in counter</i> yang memadai dan terawat dengan baik	

## E. Teknik Analisis Data

Tugas Akhir ini menggunakan beberapa uji statistik dalam menganalisis data, yaitu:

### 1. Uji Instrumen

#### a) Uji Validitas

Rumus validitas yang dipakai adalah rumus *person product moment* yang mana jika nilai  $R_{hitung}$  melebihi nilai  $R_{tabel}$ , dengan demikian pernyataan tersebut valid.

#### b) Uji Reliabilitas

Pengujian ini berguna untuk melihat konsistensi yang dimiliki oleh kuesioner. Jika nilai *Cronbach alpha* melebihi nilai 0,60 maka variable dapat dikatakan reliabel.

### 2. Uji Asumsi Klasik

#### a) Uji Normalitas

Jika nilai signifikan melebihi nilai 0,05 maka data dapat dikatakan terdistribusi normal.

#### b) Uji Heteroskedastisitas

Jika nilai signifikansi melebihi nilai 0,05 maka data dapat dikatakan tidak terdapat gejala heteroskedastisitas.

#### c) Uji Linearitas

Jika nilai signifikansi kurang dari nilai 0,05 maka variable dapat dikatakan memiliki hubungan yang linier.

### 3. Uji Analisis Regresi Sederhana

Pengujian ini dilakukan dengan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan :

Y : Variabel dependen (kepuasan penumpang)

X : Variabel independen (pelayanan *check-in counter*)

a : Konstanta (nilai Y apabila X = 0)

b : Koefisien regresi (nilai peningkatan/penurunan)

e : Pengaruh variable lain yang tidak ikut dianalisis

#### 4. Uji Hipotesis

Pengujian ini berdasarkan tingkat signifikansi 0,05 yang ditetapkan dengan kriteria:

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

#### 5. Uji Koefisien Determinasi

Pengujian ini dilakukan untuk menentukan besaran pengaruh variabel X terhadap variabel Y, dengan berdasarkan dengan nilai R square.

Tabel III. 3 Tingkat hubungan antar variabel

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 1,99	Sangat Lemah
0,20 – 0,399	Lemah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

#### F. Tempat dan Waktu Penelitian

Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru pada saat melakukan kegiatan *On The Job Training* yang dilakukan di bulan Oktober 2023 hingga Januari 2024.

Tabel III. 4 Tempat dan Waktu Penelitian

Uraian	Oktober 2023	November 2023	Desember 2023	Januari-Mei 2024
Observasi Lapangan				
Pengumpulan Data				
Proses Data				
Penelitian				
Proposal Tugas Akhir				