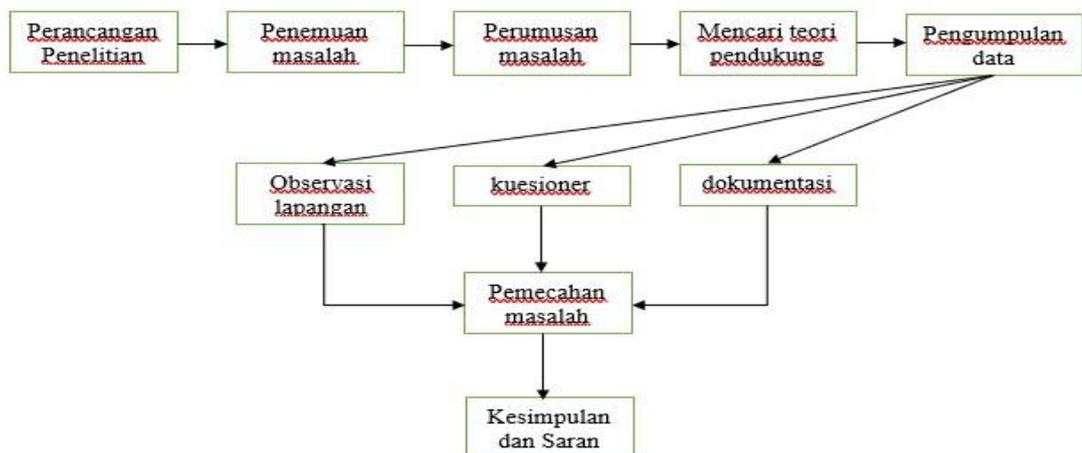


BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Dalam melaksanakan suatu penelitian dibutuhkan rancangan penelitian yang tepat agar penelitian berjalan sesuai dengan alur dan tujuan dari penelitian tersebut. Merencanakan penelitian harus didasarkan pada permasalahan dan tujuan penelitian. (Sugiyono, 2022) Metode penelitian pada dasarnya adalah cara ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan data dengan tujuan, dan juga kegunaan tertentu, cara ilmiah ini di dasarkan pada ciri keilmuan seperti rasional, empiris, dan sistematis. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang dimana diperlukannya kuesioner sebagai alat pengukur kepuasan. Adapun desain penelitian ini bersifat fleksibel yang dapat dikembangkan tergantung dari situasi lapangan, bersifat umum serta dapat memberikan informasi tentang prosedur dan apa yang peneliti lakukan. (Sugiyono, 2022) Metode ini menyatukan data dan dilanjutkan penggunaan instrument dari penelitian untuk menganalisis data secara kuantitatif dan statistik untuk melakukan pengkajian terhadap hipotesis yang telah di simpulkan.



Gambar III. 1 Rancangan Penelitian

Sumber : Penulis, 2024

B. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

1. Teknik Pengumpulan Data

Langkah-langkah dalam mengumpulkan prosedur atau metode yang strategis dalam sebuah penelitian, teknik pengumpulan data dilakukan untuk mengumpulkan data antar penelitian valid dan konkrit sehingga diharapkan peneliti terjun langsung ke lapangan, dengan demikian peneliti akan mengetahui validitas dan kebenaran dari penelitiannya (Nashrullah, Okvi, Abdul, Eni Fahyuni, Nurdyansyah, Rahmania , 2023). Dalam pengumpulan data diperlukannya data penelitian diantaranya adalah:

a. Kuesioner

(Sugiyono, 2022) Kuesioner (Angket) merupakan pengumpulan data dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan maupun secara tertulis kepada responden untuk di jawab, dan penulis menggunakan kuesioner yang di bagikan kepada penumpang agar mendapatkan data yang valid dan efisien. Tujuan di bagikannya kuesioner adalah untuk mendapatkan informasi sebanyak mungkin agar mendapatkan data yang valid. Kuesioner dibagikan kepada penumpang atau pengguna jasa di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru. Oleh karena itu diperoleh pemahaman mengenai kondisi serta masalah yang ada di bandara tersebut.

b. Dokumentasi

(Sugiyono, 2022) Dokumentasi merupakan suatu metode pengumpulan data dengan cara mendokumentasikan dari berbagai sumber seperti catatan-catatan dan foto kegiatan. Peneliti melakukan pengumpulan data berupa dokumentasi gambar sebagai tambahan dalam megumpulkan data dan juga bukti valid dalam melakukan penelitian. Berdasarkan data dokumentasi yang telah diambil terdapat gambar yang menunjukkan kekosongan *Counter Customer Service* yang diakibatkan kurangnya personil *Customer Service Officer* di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.

2. Instrumen Penelitian

Langkah-langkah atau cara dalam memperoleh data penelitian yang disebut instrumen penelitian. jadi instrumen penelitian adalah suatu alat ukur yang di gunakan untuk mengukur fenomena alam maupun fenomena sosial yang di amati,

dan instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel sudah banyak tersedia dan sudah teruji validitas dan reabilitasnya (Sugiyono, 2022). Peneliti menggunakan instrumen penelitian dengan skala *likert*, yaitu skala yang digunakan untuk menentukan sikap, pendapat, atau kesimpulan dari setiap orang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Tabel III. 1 Instrumen Skala *Likert* (Penulis,2024)

Jawaban	Keterangan	Skor
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
RG	Ragu-Ragu	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Tabel III. 2 Kisi-kisi dan indikator kuesioner (Penulis,2024)

No.	Variabel	Indikator	Nomor Butir	Jumlah Butir
1	Jumlah Personil <i>Customer Service</i>	Kesulitan dalam menemui personil <i>Customer Service</i>	1	1
		Waktu respons terhadap permintaan pelayanan <i>Customer Service</i>	2	1
		Keterlambatan dalam penanganan masalah dan keluhan	3	1
		Kendala dalam menanyakan keluhan	4	1
		Penambahan personil terhadap efisiensi pelayanan	5	1
		Penanganan pertanyaan dan keluhan penumpang	6	1

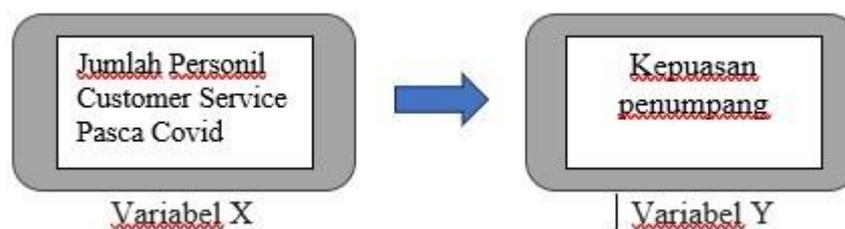
2	Kepuasan Penumpang	Kepuasan penumpang terhadap pelayanan informasi bandara	7	1
		Rasa frustrasi dan kekawatiran penumpang terhadap pelayanan informasi	8	1
		Pengoperasian semua counter <i>Customer Service</i> sebagai peningkatan kepercayaan penumpang	9	1
		Kepuasan terhadap peningkatan pelayanan personil	10	1

Penyusunan dari kisi-kisi dan indikator penelitian ini memiliki acuan dari jurnal (Eska Nugraha, 2024) dimana penyusunan indikator memiliki nomor variabel yang di teliti (X,Y), indikator dalam koesioner, nomor butir pertanyaan dan, jumlah butir pertanyaan. Di jurnal ini juga dijelaskan bahwa indikator penelitian haruslah lolos dalam uji instrumen yakni validitas dan reabilitas.

C. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut maupun itu sifat dan nilai dari orang, objek ataupun kegiatan yang mempunyai variasi tertentu dan dapat ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2022). Dalam penelitian ini penulis menggunakan variabel X bebas dan Y terikat untuk menentukan dan menarik kesimpulan dari masalah yang di teliti, adapapun variabel yang digunakan adalah sebagai berikut:

- Variabel X adalah variabel bebas yang mempengaruhi dan menjadi sebab perubahan variabel yang lain, dalam penelitain ini variable X bebasnya adalah Jumlah Personil *Customer Service* Pasca Covid
- Variabel Y adalah variabel terikat yang posisinya sebagai akibat dari variabel bebas dan dapat di pengaruhi oleh variabel yang lain, dalam penelitian ini variabel Y terikatnya adalah kepuasan penumpang.



Gambar III. 2 Variabel Penelitian

Sumber : Penulis, 2024

D. Populasi, Sampel, dan Objek Penelitian

1. Populasi

Populasi tidak harus manusia tapi juga bisa hewan, tumbuhan, fenomena, gejala, atau peristiwa lainnya yang mendukung penelitian dan syarat-syarat tertentu yang berkaitan dengan penelitian tersebut juga dapat dijadikan sebagai sumber pengambilan sampel (Suriani et al., 2023). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu rata-rata penumpang pada saat *Peak Hour* bulan oktober tahun 2023 sejumlah 590 penumpang di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.

2. Sampel

Metode sampel yang digunakan adalah metode sampel *non probability*. (Heri Retnawati, 2015) Teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama pada setiap anggota yang dipilih menjadi anggota sampel. Salah satu metode yang digunakan untuk mendapatkan sampel yaitu metode *Insidental Sampling* teknik pengambilan sampel mengandalkan suatu keberadaan subjek, siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan dinilai dapat menjadi sumber data maka subjek tersebut dapat dijadikan sampel.

Penulis menggunakan Pendekatan *Roscoe* dalam mengukur dan menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini, seperti yang di jelaskan dalam buku (Darwin, Muhammad, 2021) Penelitian *Roscoe* mengajukan beberapa poin yang mengatur aturan sederhana untuk menemukan ukuran sampel, diantaranya :

- Ukuran sampel harus lebih besar dari 30 dan lebih kecil dari 500 sesuai dengan sebagian besar dari penelitian yang telah dilakukan.
- Pada saat sampel terbagi kedalam sub sampel, ukuran sampel yang dibutuhkan minimum 30 untuk masing-masing kategori.

- Dalam penelitian multivariat (jika ada) termasuk dalam analisis regresi, ukuran sampel haruslah (10 kali lipat atau lebih) dari jumlah variabel penelitian.

Jadi jumlah sampel yang digunakan oleh peneliti adalah 106 responden berdasarkan acuan dari skala *Roscoe* 30-500 sampel.

3. Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan sifat dari keadaan benda, orang, atau yang menjadi pusat perhatian serta sasaran penelitian. Sifat keadaan yang dimaksud dapat berupa sifat, kuantitas dan kualitas dari perilaku, kegiatan, pendapat pandangan orang lain. Objek adalah apa yang kita teliti dalam suatu penelitian, beberapa masalah perlu dipahami agar dapat menyusun objek penelitian yang baik (Surokim, 2016). Maka dalam penelitian ini objeknya adalah tingkat pelayanan unit *Customer Service* terhadap kepuasan penumpang.

E. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif merupakan kegiatan setelah data dari responden atau sumber dari data terkumpul, data dikelompokkan berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data dari variabel responden, lalu data di sajikan dari tiap responden yang diteliti dan dilakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang di ajukan (Sugiyono, 2022). Analisis data merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan setelah data dari seluruh responden atau sumber dari data yang lain dikumpulkan.

Metode yang digunakan penulis dalam menganalisis data pada penelitian ini adalah program pengolahan data atau *software* yang digunakan yakni SPSS.

1. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Uji validitas adalah data yang di laporkan oleh peneliti dari sumber data yang diperoleh langsung dari hasil yang terjadi pada subyek penelitian, hasil penelitian dikatakan valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sebenarnya terjadi kepada objek yang sedang di teliti (Sugiyono, 2022).

Suatu koefisien bisa dikatakan valid jika pertanyaan pada koefisien yang digunakan tersebut bisa menjawab hal yang akan diukur dalam koefisien tersebut. Pengujian validitas tersebut dilakukan dengan program SPSS dengan kriteria berikut:

- Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid
- Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid

b. Uji Reabilitas

Uji reabilitas adalah konsistensi dan kestabilan data dan temuan yang diteliti, hasil penelitian yang reliabel adalah bila ada terdapatnya kesamaan data dalam waktu yang berbeda, uji reabilitas dilakukan dengan menguji data data yang telah valid (Sugiyono, 2022) *Cronbach's alpha* besarnya antara 0,50-0,60, dalam penelitian ini penulis memilih 0,60 sebagai koefisien reabilitasnya. Kriteria dari pengujian reabilitas ini menggunakan program SPSS, untuk menentukan suatu data reliabel dapat menggunakan kriteria berikut :

- Jika nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$, maka reliabel
- Jika nilai *Cronbach's Alpha* $< 0,60$, maka tidak reliabel

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Menentukan apakah variabel dependen, variabel independen, atau keduanya memiliki distribusi dalam model regresi. Jika hasil dari *Kolmogorov-Smirnov Test* $> 0,05$ dapat dikatakan bahwa data tersebut normal, juga dapat dilihat dari garis diagonal yang diikuti oleh data dan tidak terlalu jauh maka data dapat dipastikan normal (Sugiyono, 2022).

b. Uji Linearitas

Menentukan apakah ada hubungan linear terhadap variabel-variabel dan dapat digunakan untuk menganalisa seberapa akurat model yang dilakukan dalam penelitian tersebut (Sugiyono, 2022). Jika *Sig Deviation From Linearity* $> 0,05$, maka terdapat hubungan terhadap linier signifikan Variabel X dengan Variabel Y.

Sebaliknya jika $Sig < 0,05$ maka tidak terdapat hubungan terhadap linier signifikan Variabel X dengan Variabel Y.

c. Uji Heterokedastisitas

Menentukan apakah kedua varian residual dalam model regresi tidak sama dari satu pengamatan kepengamatan berikutnya (Sugiyono, 2022). Jika nilai $Sig > 0,05$ dapat dipastikan tidak terjadi masalah heteroskedastisitas, sebaliknya Jika nilai $Sig < 0,05$ dapat dipastikan adanya gejala masalah heteroskedastisitas.

3. Uji Analisis Regresi Sederhana

Tujuan analisis ini dilakukan dengan mengidentifikasi dampak variable independen terhadap variable dependen (Sugiyono, 2022).

Dengan rumus : ($Y = a + bX$)

Keterangan rumus :

Y	=	Variabel dependent (kepuasan penumpang)
X	=	Variabel independent (Jumlah Personil <i>Customer Service</i> Pasca <i>Covid</i>)
a	=	Konstanta (nilai Y apabila $X = 0$)
b	=	Koefisien regresi (nilai peningkatan atau penurunan)

4. Uji Hipotesis

(Sugiyono, 2022) Hipotesis penelitian merupakan jawaban sementara dari rumusan masalah penelitian, yang dimana rumusan masalah penelitian ini telah di nyatakan dari bentuk kalimat pertanyaan yang di nyatakan oleh penulis.

a. Uji T

Uji Statistik T pada dasarnya digunakan untuk mengukur seberapa besar dari pengaruh sebuah variabel independen terhadap variabel dependen secara individual. Uji T memiliki tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$.

Dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- Jika $t_{hitung} > t_{tabel} (\alpha=0,05)$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima
- Jika $t_{hitung} < t_{tabel} (\alpha=0,05)$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak

T table dapat dicari dengan menggunakan rumus : $T_{table} = a ; n - 2$

a = taraf signifikansi (0,05)

n = jumlah responden/sampel

b. Koefisien Determinasi (R Square)

Untuk menjawab rumusan masalah kedua dalam penelitian ini dilakukan analisis koefisien determinasi yang digunakan untuk mengukur sejauh mana persentase pengaruh.

F. Tempat dan Waktu Penelitian

Dilakukannya penelitian di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru selama 4 setengah bulan yang dimulai pada tanggal 9 Oktober 2023 sampai dengan 28 Januari 2024 saat melaksanakan kegiatan *On The Job Training* (OJT)

Tabel III. 3 Waktu Penelitian (Arsip Penulis)

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