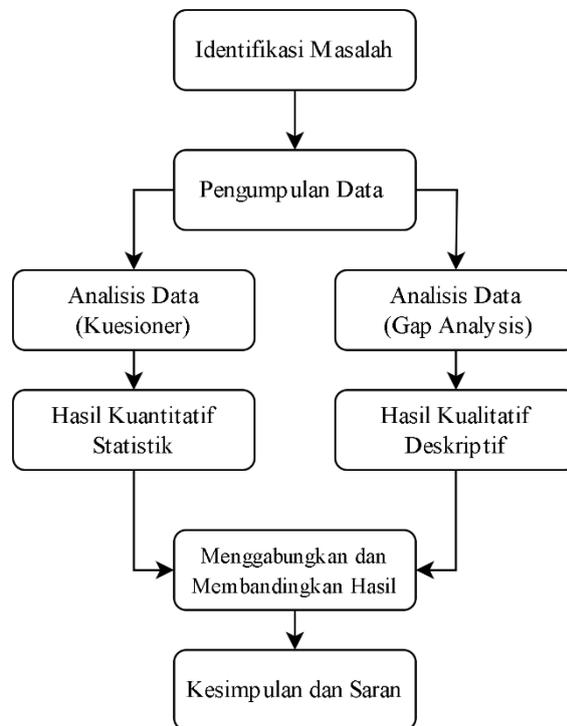


BAB III METODE PENELITIAN

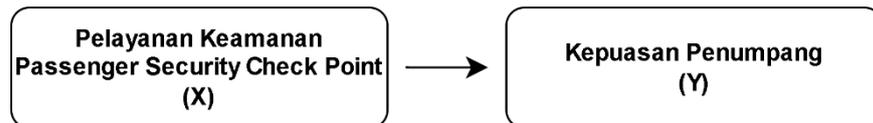
A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan *mixed method* dengan menggabungkan metode kuantitatif survei dan kualitatif *gap analysis* yang mencakup tahap identifikasi gap, pengumpulan data numerik, analisis data numerik dan interpretasi hasil untuk mengidentifikasi kesenjangan pada kondisi saat ini dan kondisi yang diharapkan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.



Gambar III. 1 Teknik Pengumpulan Data

B. Variabel Penelitian



Gambar III. 2 Variabel Penelitian

1. Variabel *Independen* (X)

Variabel *independen* merupakan sebuah variabel yang memberikan penjelasan atau mempengaruhi variabel yang lain (Wulandari & Efendi, 2021). Dalam penelitian ini variabel *independennya* (X) adalah Pelayanan Keamanan *Passenger Security Check Point*.

2. Variabel *Dependen* (Y)

Variabel *dependen* adalah suatu variabel yang menjelaskan atau dipengaruhi oleh variabel yang lainnya (Wulandari & Efendi, 2021). Dalam penelitian ini variabel *dependennya* (Y) adalah tingkat kepuasan penumpang.

C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Penumpang yang telah melakukan pemeriksaan keamanan di PSCP Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu menjadi subjek penelitian yang diambil penulis pada penelitian ini.

2. Objek Penelitian

Objek yang menjadi fokus pada penelitian ini adalah area PSCP di Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi yang ada dalam penelitian dapat merujuk pada semua kelompok atau elemen yang memiliki karakteristik tertentu yang ingin dianalisis (Asrulla et al., 2023). Mengutip dalam Purwanza et al., (2022) populasi dibagi menjadi dua jenis yaitu:

- a. Populasi Infinitif

Populasi infinitif adalah sebuah populasi yang jumlah pastinya tidak dapat ditentukan atau populasi yang jumlahnya melalui proses kejadian yang terus berlangsung.

- b. Populasi Finitif

Populasi finitif adalah sebuah populasi yang jumlahnya diketahui dengan akurat, dapat diukur atau objek yang diteliti berada disuatu

lokasi tertentu yang dapat membedakan antara satu populasi dengan yang lainnya.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua penumpang atau pengguna jasa di Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu.

2. Sampel

Sampel ditentukan oleh peneliti dengan mempertimbangkan beberapa aspek antara lain, masalah yang muncul dalam penelitian, target yang ingin dicapai, hipotesis yang disusun, metode penelitian yang digunakan serta alat pengumpulan data yang diperlukan (Purwanza et al., 2022). Cara pengambilan sampel dapat dilakukan dengan teknik *probabilitas* atau sampel *non-probabilitas* (Septiani et al., 2020). Pada penelitian ini penulis menggunakan teknik *non-probabilitas* dengan memakai rumus slovin sebagai alat ukur untuk menghitung ukuran sampel.

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Batas kesalahan yang dapat ditolerir sampel atau tingkat signifikan adalah 0,10 (10%)

Berdasarkan jumlah penumpang pesawat udara di Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu per tanggal 21 Januari 2025

$$n = \frac{522}{1 + 522(0,1^2)} = \frac{522}{1 + 522(0,01)} = \frac{522}{1 + 5,22} = \frac{522}{6,22} = 83,9 = 85$$

Dari hasil perhitungan tersebut didapat sampel berjumlah 85 penumpang pesawat udara di Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan metode atau strategi yang diterapkan untuk mengumpulkan data yang akan dianalisis (Nashrullah et al., 2023).

1. Observasi

Teknik untuk mengumpulkan data yang melibatkan pengamatan menyeluruh terhadap fenomena, perilaku, atau objek tertentu disebut observasi. Instrumen observasi yang dilakukan di Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu dapat dilihat pada Lampiran D.

2. Kuesioner

Mengutip dari (Amalia et al., 2022) kuesioner adalah instrument yang digunakan untuk mengevaluasi suatu kejadian yang terdiri atas serangkaian pernyataan guna mengumpulkan informasi yang berkaitan dengan penelitian tersebut.

Tabel III. 1 Indikator Variabel

Variabel	Pernyataan	Indikator
Variabel X	Memfasilitasi dengan pelayanan yang cepat dan efisien	<i>Responsiviness</i> (kesigapan)
	Tanggap dan siap dalam menangani respon permintaan para pengguna jasa	
Variabel X	Pelayanan yang diberikan tepat dan sesuai dengan peraturan	<i>Realibility</i> (keterandalan)
	Standar Pelayanan yang jelas	
Variabel X	Personel memberikan kepastian kepada pengguna jasa dalam bentuk kepercayaan	<i>Assurance</i> (jaminan)
	Menggunakan jasa perusahaan agar konsumen merasa aman dan nyaman	
Variabel X	Berikan perhatian individu kepada pengguna jasa	<i>Emphaty</i> (empati)

Variabel	Pernyataan	Indikator
	Melayanani pengguna jasa dengan efisien	
	Fasilitas yang lengkap dan modern	<i>Tangible</i> (nyata)
Variabel Y	Kenyamanan pengguna jasa pada saat pelayanan diberikan	Kepuasan Umum
	Perasaan puas atas pelayanan yang diberikan oleh personel	

(Sumber: Dharmaputra et al., 2021 & Sahroma & Anasrulloh, 2021)

Indikator variabel X didapat dari penelitian (Dharmaputra et al., 2021) kualitas pelayanan digambarkan dalam bentuk sikap yang berhubungan dengan kinerja personel. Indikator variabel Y didapat dari penelitian (Sahroma & Anasrulloh, 2021) kepuasan penumpang terhadap pelayanan disebabkan adanya kesesuaian antara harapan pelayanan yang diinginkan dan kenyataan yang diterima.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode untuk mengumpulkan data secara tidak langsung berfokus pada individu yang sedang diteliti dengan menggunakan dokumen, gambar, literatur, dan catatan (Purwanza et al., 2022).

F. Instrumen Penelitian

Pada penelitian ini penulis melibatkan penggunaan skala likert untuk mengukur tanggapan responden. Dengan menggunakan skala likert, variabel yang akan diteliti dibagi menjadi beberapa indikator yang lebih spesifik. Indikator ini selanjutnya dijadikan sebagai landasan untuk menyusun instrument pernyataan (Sugiyono, 2023).

Tabel III. 2 Pengukuran Skala Likert

Sangat setuju	5
Setuju	4
Ragu-ragu	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

G. Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini penulis menggunakan *mixed metode* yaitu penggabungan kuantitatif dan kualitatif. Metode kuantitatif merupakan suatu metode untuk mendapatkan informasi, menyelidiki persoalan berdasarkan pengalaman yang nyata dan melibatkan berbagai teori, rancangan, hipotesis serta menetapkan objek penelitian. Pada metode kualitatif penulis menggunakan *gap analysis* untuk mengevaluasi perbandingan antara kondisi eksisting ini dengan kondisi yang diharapkan.

1. Gap Analysis

Penulis melakukan *gap analysis* pada penelitian ini untuk menganalisa dan membandingkan pelayanan keamanan *PSCP* oleh petugas *Avsec* dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan penumpang. Hasil analisa tersebut dapat menjadi input yang berguna bagi personel *Avsec* dalam meningkatkan kinerja pelayanan di masa yang akan datang.

2. Penelitian Kuantitatif

Dalam penelitian ini digunakan beberapa uji statistik untuk menganalisis data, yaitu:

a. Uji Instrumen

1) Uji Validitas

Uji validitas adalah merupakan suatu langkah yang menilai seberapa akurat data pada peristiwa sesungguhnya. Menurut (Sugiyono, 2023) uji ini bertujuan untuk mengukur serta menentukan apakah instrument yang digunakan mampu menghasilkan nilai yang valid sesuai dengan rtabel yang dapat dilihat pada Lampiran H. Rumus yang digunakan adalah rumus *person product moment*, sebagai berikut:

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pernyataan tersebut dinyatakan valid

Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid

2) Uji Reabilitas

Dalam (Sugiyono, 2023) uji reliabilitas digunakan untuk melakukan pengukuran secara berulang sampai menghasilkan data yang stabil. Penulis menggunakan program *Statistical Package for The Social Sciences (SPSS)* for Windows, variabel ini dianggap memiliki keandalan jika memenuhi kriteria sebagai berikut:

- a) Jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0.60 maka reliabel
- b) Jika nilai *Cronbach's Alpha* < 0.60 maka tidak reliabel

b. Uji asumsi klasik

1) Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan guna menentukan apakah nilai residual terdistribusi secara normal. Untuk mengevaluasi nilai residual tersebut, perlu diperhatikan pola penyebaran data pada sumber diagonal yang muncul pada grafik yang berfungsi sebagai acuan dalam menarik kesimpulan (Mardiatmoko, 2020).

2) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan variasi dan residual antara satu observasi dengan lainnya dalam model regresi. Apabila variasi dari residual berbeda maka disebut heteroskedastisitas, namun sebaliknya disebut homoskedastisitas. Dapat dikatakan bebas dari heteroskedastisitas kalau signifikan $> 0,05$ tetapi kalau $\leq 0,05$ itu dapat dikatakan telah mengandung heteroskedastisitas (Firsti Zakia Indri & Gerry Hamdani Putra, 2022).

3) Uji Linearitas

Uji ini dilakukan guna menentukan apakah terdapat hubungan yang dimiliki antara variabel *dependen* dan variabel *independen* pada model regresi memiliki sifat linear, uji linearitas digunakan.

c. Uji Hipotesis

- 1) Uji T adalah metode yang dipakai untuk menilai koefisien regresi parsial individual dengan tujuan untuk menentukan apakah variabel *independen* (X) secara individual mempengaruhi variabel *dependen* (Y) (m progress). Kriteria pengujian dengan tingkat signifikansi 0,05 ditetapkan dengan:

$T_{hitung} > T_{tabel} (a = 0,05)$ maka H_0 ditolak H_a diterima

$T_{hitung} < T_{tabel} (a = 0,05)$ maka H_0 diterima H_a ditolak

2) Regresi Linear Sederhana

Uji ini bertujuan untuk menemukan apakah hubungan antara variabel *independen* (X) dengan variabel *dependen* (Y) bersifat positif atau negatif serta untuk memprediksi nilai variabel *dependen* ketika nilai variabel *independent* menurun. Untuk mengetahui hubungan antar kedua variabel tersebut, digunakan rumus regresi linear sederhana sebagai berikut:

$Y = \alpha + bX + e$
Keterangan:
Y: Variabel dependen (pengaruh pelayanan keamanan PSCP)
X: Variabel independen (kepuasan penumpang)
α : Konstanta (nilai Y apabila X=0)
b: Koefisien regresi (nilai peningkatan/penurunan)
e: Pengaruh variabel lain yang tidak ikut dianalisis

Gambar III. 3 Rumus Regresi Linear Sederhana

3) Uji Koefisien Determinasi

Analisis determinasi menunjukkan seberapa banyak variabel X berkontribusi terhadap variabel Y. Dengan menggunakan uji ini, kita dapat mengetahui persentase kontribusi faktor yang mempengaruhi variabel *dependen* dan variabel *independen* dapat diketahui dengan memakai analisis ini.

H. Tempat dan Waktu Penelitian

Penulis telah melakukan penelitian saat melakukan *On the Job Training* di Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu. Penelitian dimulai sejak September 2024 sampai dengan Januari 2025.

Tabel III. 3 Waktu Penelitian

Keterangan	Oktober	November	Desember	Januari- april	Mei	Juni- Juli
	2024			2025		
Observasi						
Pengumpulan Data						
Perumusan Masalah						
Pengolahan Data						
Proposal TA						
Tugas Akhir						