

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

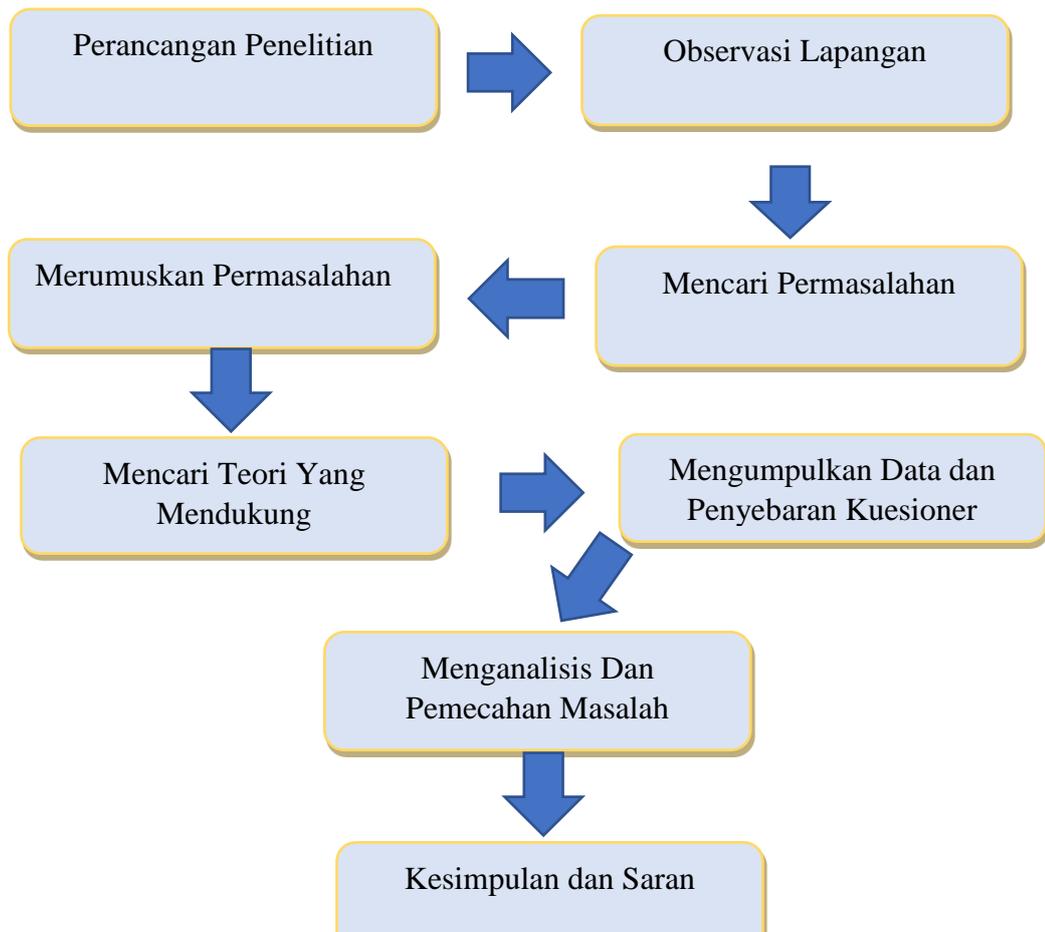
Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang berfokus pada pengumpulan dan analisis data numerik untuk memahami dan menjelaskan fenomena sosial, ilmiah, atau bisnis dengan menggunakan populasi atau sampel (Sugiyono, 2022).

B. Desain Penelitian

Sebuah penelitian agar menjadi penelitian yang baik perlu adanya perumusan masalah dan tujuan penelitian. Selanjutnya, dapat dilanjutkan dengan langkah berikutnya yang perlu dilakukan, termasuk menentukan desain penelitian yang didasarkan pada permasalahan sehingga akan mendapatkan tujuan penelitian tersebut. Penelitian ini sangat cocok pada penelitian kuantitatif karena perlu dilakukan penjajakan atau observasi lapangan terlebih dahulu.

Dalam melakukan desain penelitian ini yang dipilih harus berdasarkan dengan pertanyaan dalam penelitian. Sangat penting untuk dilakukannya perencanaan desain penelitian dengan cermat sehingga keakuratan dan keandalan data yang dikumpulkan serta dapat menjawab pertanyaan secara efektif.

Berikut ini merupakan tahapan-tahapan yang dilakukan penulis dalam melakukan penelitian ini:

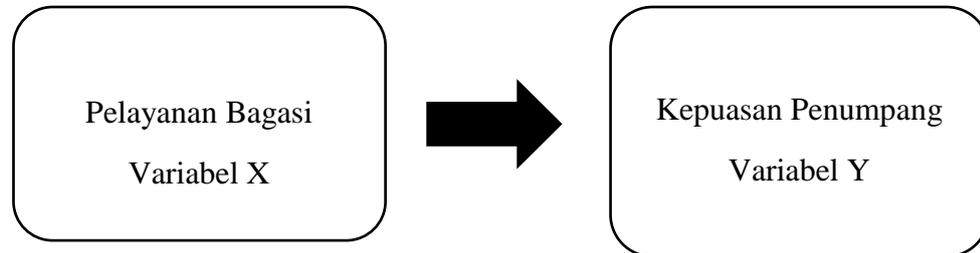


Gambar III. 1 Desain Penelitian
(Sumber: Pengolahan Penulis 2023)

C. Variabel Penelitian

Variabel penelitian merupakan karakteristik yang berupa ciri dari objek yang diteliti dapat berupa orang ataupun objek lain yang terdapat variasi yang telah ditentukan pada penelitian agar di analisis sehingga akan ditarik kesimpulannya (Danuri & Maisaroh, 2019). Pada Penelitian ini digunakan variabel bebas (variabel X) dan variabel terikat (variabel Y).

Dengan demikian variabel penelitian digambarkan seperti berikut:



Gambar III. 2 Variabel Penelitian

Sumber: Pengolahan Penulis 2023

1. Variabel bebas (Variabel X) adalah Pelayanan Bagasi.
2. Variabel terikat (Variabel Y) adalah Kepuasan Penumpang.

Pada penelitian ini peneliti membuat kuesioner yang berupa angket atau pernyataan yang akan diberikan kepada responden sehingga akan mendapatkan informasi yang akan ditarik kesimpulan, kuesioner ini sebagai poin utama yang menggunakan variabel X dan variabel Y. Dengan demikian dalam membuat pertanyaan kuesioner penulis membuat indikator pada masing-masing variabel, seperti berikut.

Tabel III. 1 Indikator Variabel X

Variabel Penelitian	INDIKATOR
Pelayanan Bagasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu tunggu penumpang ketika melakukan pengambilan bagasi. 2. Keamanan bagasi penumpang selama proses pengambilan bagasi.

(Sumber: Pengolahan Penulis 2023)

Tabel III. 2 Indikator Variabel Y

Variabel Penelitian	INDIKATOR
Kepuasan Penumpang	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kenyamanan penumpang ketika melakukan pengambilan bagasi. 2. Penumpang berpindah ke maskapai lain.

(Sumber: Pengolahan Penulis 2023)

D. Populasi & Sampel

1. Populasi

Menurut (Hidayati et al., 2019) Populasi merupakan sekumpulan dari seluruh kemungkinan objek-objek, orang-orang atau ukuran lain pada penelitian. Penelitian ini menggunakan populasi yang berasal dari seluruh penumpang *Lion Air* dalam satu hari penerbangan yang melakukan perjalanan di Bandar Udara Internasional Juanda dengan jumlah sebanyak 7294 orang.

2. Sampel

Sampel dapat dikatakan sebagai sebagian dari bagian populasi. Sampel sebagai bagian dari data populasi yang bertujuan untuk mewakili keseluruhan populasi yang lebih besar. Menurut (Nurdin & Hartati, 2019). Sampel pada penelitian digunakan untuk mewakili keseluruhan populasi yang lebih besar. Pengambilan sampel dilakukan karena populasi seringkali terlalu besar untuk dipelajari secara keseluruhan, sehingga dengan mengambil sampel, peneliti dapat melakukan penelitian dengan cara yang lebih efisien dan terjangkau tanpa mengeluarkan banyak tenaga, waktu dan biaya penelitian yang dikeluarkan.

Penelitian ini menggunakan rumus *slovin* untuk melakukan pengambilan sampel:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Batas kesalahan maksimal yang ditolerir dalam sampel alias tingkat signifikansi adalah 0,05 (5%)

Berdasarkan jumlah penumpang harian

$$n = \frac{7294}{1 + 7294 \cdot 0.05^2}$$

$$n = \frac{7294}{1 + 7294 \cdot 0.0025}$$

$$n = \frac{7294}{1 + 18,237}$$

$$n = \frac{7294}{19,237}$$

$$n = 379,165$$

$$n = \frac{379,165}{2}$$

$$n = 189,582$$

Dengan asumsi tidak semua penumpang membawa bagasi ketika melakukan penerbangan sehingga didapatkan sampel sebanyak 189,582

dilakukan pembulatan sehingga jumlah keseluruhan diperoleh sebanyak 190 responden.

E. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

Teknik pengumpulan data menjadi cukup penting dalam menentukan kesuksesan suatu penelitian. (Susanto, 2019). Teknik ini didasarkan pada cara peneliti dalam mengumpulkan data, sumber asalnya dan asal sumbernya dan jenis alat pada penelitian. Metode pengumpulan data pada penelitian ini bertujuan untuk mempermudah penulis dalam mengumpulkan data tentang pelayanan bagasi yang diberikan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya sebagai berikut.

1. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi menurut (Hasibuan, 2018) merupakan pengamatan langsung pada suatu objek tertentu, observasi ini termasuk salah satu cara memperoleh data. Dalam melakukan observasi, pengumpulan data melibatkan pengamatan secara cermat terhadap aktivitas atau kegiatan yang sedang berlangsung, siapa saja yang terlibat dan makna dari kejadian yang diamati. Observasi bertujuan untuk mendeskripsikan secara akurat apa yang terjadi dalam situasi atau lingkungan tertentu, serta memahami perspektif individu yang terlibat dalam kejadian tersebut.

Dalam hal ini dilakukan terkait dengan pelayanan bagasi yang diberikan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda saat pelaksanaan kegiatan On the Job Training (OJT) pada September 2022 s.d Januari 2023.

b. Kuisisioner

Metode pengumpulan data dengan memiliki katakteristik yang tersaji dengan serangkaian pernyataan-pernyataan tertulis yang nantinya akan dijawab (Sugiyono, 2022). Kuesioner dalam penelitian ini merupakan jenis kuesioner yang tertutup dimana kuesioner disusun dengan pilihan jawaban sehingga hanya perlu memilih satu jawaban.

c. Studi Kepustakaan

Studi Kepustakaan merupakan kegiatan dalam pencarian informasi dan data melalui buku, ebook, jurnal penelitian, prosiding, internet dan lainnya yang biasa digunakan dalam proses penelitian (Khaesarani & Hasibuan, 2021).

Studi pustaka yang dilakukan oleh penulis merupakan suatu langkah penting yang wajib dalam penelitian agar penulis dapat paham terhadap topik yang diteliti. Pada studi pustaka penulis dapat mengumpulkan kemudian meninjau dan kemudian menganalisis sumber-sumber pustaka atau literatur agar relevan dengan topik yang diteliti. Pada pelaksanaan penelitian ini penulis membuat studi pustaka untuk mengetahui tentang pelayanan bagasi yang diberikan terhadap kepuasan penumpang yang ada di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati (Sugiyono, 2022). Instrumen Penelitian yang penulis lakukan ialah Angket berstruktur (tertutup) dimana kuisisioner yang disusun dengan menyediakan pilihan jawaban lengkap sehingga responden hanya memilih salah satu jawaban yang tersedia. Untuk melakukan pengukuran dengan tujuan menghasilkan data yang akurat maka instrumen harus mempunyai skala.

Tabel III. 3 Skala Pengukuran Instrumen Penelitian

No.	Jawaban	Skor
1.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1
2.	Tidak Setuju (TS)	2
3.	Netral (N)	3
4.	Setuju (S)	4
5.	Sangat Setuju (SS)	5

Sumber: (Sugiyono, 2022)

F. Teknik Analisis Data

Tahap analisis data sangat penting dilakukan dengan menggunakan data yang akurat dan valid. Dalam menganalisis data penelitian ini digunakan Software SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) merupakan alat yang biasa digunakan dalam analisis data statistik. SPSS menyediakan berbagai fitur dan fungsi yang memungkinkan peneliti untuk melakukan analisis statistik dan menghasilkan laporan yang berdasarkan statistik deskriptif dan distribusi data. Dalam melakukan uji analisis data menggunakan beberapa uji seperti berikut.

1. Uji Instrumen

Uji instrumen pada penelitian kuantitatif merupakan hal yang penting dan harus dipertimbangkan, karena instrument ini berfungsi sebagai media pembantu untuk pengumpulan data yang diperlukan untuk analisis. Pengujian instrumen penelitian berupa metode pengumpulan data penelitian tersebut. Dalam melakukan pengujian instrumen penelitian, dibutuhkan pengujian validitas data dan uji reliabilitas data. Untuk uji validitas dan reliabilitas dapat dilakukan seperti berikut

a. Uji Validitas

Uji validitas data bertujuan memastikan bahwa instrumen penelitian dipakai dalam melakukan pengukuran variabel yang sebenarnya. Uji validitas adalah metode untuk mengevaluasi sejauh mana instrumen pengukuran atau alat penelitian dapat secara akurat dan konsisten mengukur variabel yang ingin diukur (Sugiyono, 2022). Sehingga data yang sesungguhnya didapat dari hasil pengujian data yang valid.

Taraf signifikan yang digunakan pada penelitian ini sebesar 0,05 atau 5%. Sedangkan untuk skor variabel X dan variabel Y dihubungkan dengan prinsip masing-masing skor tersebut. Maka didapat pernyataan yang diambil adalah sebagai berikut:

Kuesioner dinyatakan valid, jika nilai r hitung \geq dari r table.

Kuesioner dinyatakan tidak valid, jika nilai r hitung \leq dari r table.

b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas ini dapat menghasilkan data yang konsisten jika derajat antara konsistensi dan stabilitas data saling berhubungan (Sugiyono, 2022).

Kuesioner dapat dinyatakan reliabel atau konsisten, apabila nilai *Cronbach Alpha* $\geq 0,6$.

Kuesioner tidak dapat dinyatakan reliabel atau tidak konsisten, apabila nilai *Cronbach Alpha* $\leq 0,6$.

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik harus termasuk pada pemenuhan pada persyaratan statistik (Yoshinta & Ghozali, 2021) Uji asumsi klasik terdiri dari:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mendapatkan hasil sampel berdistribusi data yang bernilai normal atau tidak (Sugiyono & Susanto, 2017). Data yang terdistribusi secara normal dapat dilihat dari bentuknya seperti

lonceng dan simetris. *One-Sample Kolmogorov-Smirnov* merupakan metode yang digunakan pada uji normalitas.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan persamaan regresi dengan variasi sama atau tidak dalam mengetahui variabel pengganggu pada regresi tersebut (Sugiyono & Susanto, 2017).

c. Uji Linearitas

Uji Linearitas terdiri atas variabel bebas dan variabel terikat yang digunakan untuk diketahuinya keterikatan antara variabel bebas dan variabel terikat (Sugiyono & Susanto, 2017). Uji linearitas harus mampu mendeskripsikan hubungan atau keterikatan statistik dua variabel atau lebih. Maka analisis linier tersebut bisa digunakan untuk meninjau hubungan yang bergantung antara suatu variabel terikat (*dependent*) satu atau lebih variabel bebas (*independent*).

3. Analisis Regresi Linier Sederhana

Metode regresi linear sederhana merupakan metode yang dipakai pada uji regresi sebagai alat atau sarana inferensi statistik sehingga nantinya dapat ditentukan ada tidaknya pengaruh yang berasal dari sebuah variabel bebas dengan variabel terikat (Abdillah, 2020). Pada regresi linier sederhana, faktor yang menjadi penyebab umum disimbolkan sebagai X (prediktor), sedangkan variabel yang dipengaruhi disimbolkan sebagai Y (respons). Berikut merupakan persamaan regresi linier secara sederhana:

$$Y = a + bX$$

Dimana:

Y = garis regresi / variabel response (kepuasan pelanggan)

a = konstanta

b = konstanta regresi

X = variabel bebas (Pelayanan Bagasi)

Setelah itu hasil yang di dapat diuji dengan menggunakan uji t pada tingkat keyakinan 0,95 atau taraf nyata $\alpha = 0,05$.

4. Uji Determinasi

Uji koefisien determinasi (R^2) berfungsi untuk mendeskripsikan variasi dari variabel *dependen* dengan cara mengukur kemampuan dari model (Nugraha, 2022). Koefisien determinan menjadi suatu nilai antara nol dan satu. Jika dependennya terbatas, koefisien determinan memiliki nilai R^2 rendah, untuk meningkatkan nilai R^2 harus adanya penambahan satu variabel independent. Penggunaan nilai R^2 saat direkomendasikan untuk mengevaluasi model regresi terbaik. Namun apabila variabel independen ditambahkan dalam model nilai adjusted R^2 dapat mengalami kenaikan atau penurunan.

5. Uji Statistik Deskriptif

Uji Statistik Deskriptif merupakan uji yang dilakukan dengan cara analisis yang berupa mendeskripsikan atau menggambarkan data yang dibuat tanpa kesimpulan untuk umum atau generalisasi dengan cara mengelola dan dilakukan analisis (Sugiyono, 2022). Tabel berikut merupakan penilaian statistik deskriptif.

G. Lokasi & Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penulis memilih PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya sebagai lokasi penelitian untuk tugas akhir ini. Lokasi ini dipilih karena data yang dibutuhkan dapat dengan mudah diperoleh, sehingga membantu dalam menyelesaikan penulisan tugas akhir.

2. Waktu Penelitian

Penelitian dimulai pada saat penulis melaksanakan kegiatan *On the Job Training* dari tanggal 29 September 2022 hingga 28 Januari 2023.

Tabel III. 4 Tempat & Waktu Penelitian

No	Jenis Kegiatan	Jan	Feb	Maret	April	Mei	Juni	Juli
1	Penentuan Tema TA	■						
2	Pengajuan Judul	■						
3	Pencarian Materi	■	■	■	■			
4	Penyusunan Proposal BAB		■					
5	Sidang Proposal TA		■					
6	Bimbingan dan Penyusunan TA			■	■	■	■	
7	Pelaksanaan sidang TA							■

Sumber: Penulis 2023