

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif sejalan dengan penelitian (Rizkyanti dkk., 2024). Metode ini berasal dari filsafat positivisme dimana akan mempelajari populasi atau sampel tertentu. Pengambilan sample biasanya dilakukan dengan cara sengaja dan data dikumpulkan melalui instrumen dari penelitian. Tujuan penelitian adalah untuk memeriksa hipotesis yang telah dibuat dengan menganalisis data yang ada secara kuantitatif atau statis (Nasution, 2020). Penelitian ini dirancang menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan analisis deskriptif.

1. Tahapan Penelitian

Untuk menyelesaikan penelitian ini dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, beberapa langkah telah dilakukan, antara lain:



Gambar III. 1 Tahapan Penelitian

a) Perancangan penulisan

Penulis merencanakan dan mengorganisasi ide-ide sebelum menulis

b) Observasi lapangan

Penulis mengumpulkan data di mana peneliti mengamati dan mencatat perilaku, kejadian, atau fenomena secara langsung di lingkungan yang di alami

c) Penemuan masalah

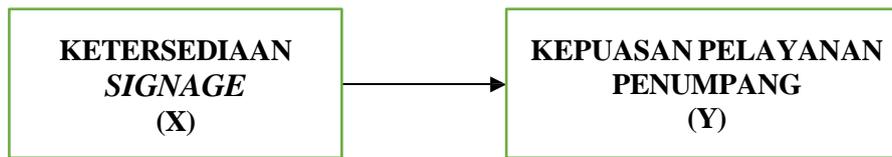
Penulis proses mengidentifikasi isu, tantangan, atau peluang yang

membutuhkan solusi atau perhatian lebih lanjut.

- d) Merumuskan masalah
Penulis proses mendefinisikan dan menyusun suatu masalah secara jelas dan spesifik sehingga dapat dipahami dengan baik dan menjadi dasar untuk mencari solusi.
- e) Mencari teori yang mendukung
Penulis menemukan kerangka teori, konsep, atau model yang sudah ada dalam literatur akademik dan ilmiah untuk mendukung atau memberikan landasan bagi penelitian, analisis, atau pemecahan masalah yang sedang dilakukan.
- f) Mengumpulkan data
Penulis mengumpulkan informasi atau bukti yang dipergunakan agar menjawab pertanyaan dari penelitian, memeriksa hipotesis, atau mencapai tujuan studi.
- g) Kuisisioner dan Dokumentasi
Penulis mengumpulkan data dari peserta dimana berisi serangkaian pertanyaan yang dimaksudkan untuk mengumpulkan data dari peserta.
- h) Pemecahan masalah
Penulis mengidentifikasi, menganalisis, dan mencari solusi terhadap suatu masalah atau tantangan.
- i) Kesimpulan dan Saran
bagian akhir dari suatu laporan, makalah, penelitian, atau dokumen lain yang menyajikan ringkasan dari temuan utama atau argumen yang telah disampaikan.

B. Variabel Penelitian

Jenis apa pun yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari disebut variabel. Diselidiki oleh peneliti agar memperoleh informasi mengenai hal tersebut, dan setelah itu, mereka akan membuat kesimpulan. Variabel dari penelitian merupakan fitur, sifat, atau nilai seseorang, objek, ataupun kegiatan yang mengalami variasi yang dipilih oleh peneliti untuk dipelajari lalu diambil kesimpulan tentangnya (Tusholihah dkk., 2019).



Gambar III. 2 Variabel Penelitian

1. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel bebas (*Variable Independent*) merujuk pada variabel yang memiliki pengaruh langsung terhadap perubahan atau timbulnya variabel dependen (Tusholihah dkk., 2019).

2. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel Terikat (*Variable Dependent*) adalah variabel yang diteliti dalam suatu studi atau percobaan, yang nilainya dipengaruhi oleh perubahan yang terjadi pada variabel bebas (Tusholihah dkk., 2019).

Tabel III. 1 Indikator Pertanyaan

Variabel	Indikator
X: <i>Signage</i>	Lokasi penempatan <i>signage</i>
	Ukuran dan Warna <i>signage</i>
	<i>Signage</i> sesuai dengan regulasi yang berlaku
	Informasi yang disampaikan mudah dipahami
	Kondisi fisik dari <i>signage</i>
	Perawatan dan kebersihan <i>signage</i>
Y: Kepuasan Pelayanan Penumpang	Merasa terbantu dalam menemukan area yang dituju
	Mengurangi rasa kebingungan saat berada di area terminal
	Meningkatkan pengalaman berpergian dengan adanya <i>signage</i>
	Merekomendasikan bandara karena kelengkapan <i>signage</i>

Setelah menentukan indikator kuesioner yang relevan dan sesuai dengan tujuan penelitian, langkah selanjutnya adalah menyusun kuesioner berdasarkan indikator-indikator tersebut, variabel X yang berkaitan dengan ketersediaan *signage* terdiri dari enam pertanyaan. Variabel Y, yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pelayanan penumpang, terdiri dari empat pertanyaan. Pertanyaan-pertanyaan kuesioner yang lengkap dan detail dapat dilihat pada **Lampiran G**.

C. Populasi, Sampel dan Objek penelitian

1. Populasi

Populasi merupakan area umum dimana terdapat: subjek juga objek dengan kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penulis guna dipelajari lalu kemudian sampai pada kesimpulan (Dwi, 2014). Populasi pada penelitian ini mengacu pada jumlah dari rata-rata penumpang keberangkatan di bulan Desember 2023 yaitu berjumlah 663 penumpang keberangkatan.

2. Sampel

Sampel populasi terdiri dari jumlah dan karakteristiknya. Dengan demikian, sebagian kecil dari populasi dapat mewakili populasi tersebut dan penting untuk diingat bahwa pemilihan sampel harus representatif (Jaya, 2012). Sampel harus secara akurat mewakili atau mencerminkan keseluruhan populasi yang diteliti. Jika populasi yang diteliti besar maka akan relatif lebih sulit, contohnya dikarenakan jumlah dana, sumber daya, dan waktu yang terbatas seluruh populasi penelitian akan diambil sebagai sampel jika subjeknya kurang dari 100 hingga 150, tetapi jika subjeknya lebih dari 100, dapat diambil 10–15 persen atau 25–30 persen. Menurut Ari Kunto dalam jurnal (Sari, 2022). Penelitian ini mengambil sampel 87 Penumpang di Bandar Udara Internasional Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru. Jumlah sampel sebanyak 87 ini dinilai cukup untuk dapat mewakili responden, purposive sampling teknik sampel dengan pertimbangan tertentu (Amin, 2023).

3. Objek Penelitian

Sasaran ilmiah dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan jumlah data yang cukup untuk tujuan dan manfaat tertentu mengenai hal-hal (Purnama & Riri, 2018). Dalam penelitian ini, penulis menetapkan objek dari penelitian yaitu kepuasan pelayanan penumpang.

D. Teknik pengumpulan data dan Instrumen penelitian

1. Teknik Pengumpulan data

Penelitian memiliki tujuan paling utama adalah agar memperoleh data, teknik pengumpulan data merupakan cara pertama dalam penelitian. Menurut (Sugiyono 2016).

a) Dokumenter

Dokumenter merupakan langkah juga proses mengumpulkan informasi dengan menggunakan media pengamatan (Mitanto & Nurcahyo, 2012). Studi dokumentasi memiliki arti pengumpulan berbagai dokumen yang dibutuhkan menjadi sumber data informasi untuk masalah dari penelitian. Contoh dokumen yang dikumpulkan termasuk data statistik, jumlah dan nama karyawan, termasuk grafik, gambar, surat-surat, foto, dan akte (Perdana, 2020). Mengumpulkan informasi dokumenter yang dilakukan penulis lakukan selama melakukan kegiatan On The Job Training di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.

b) Kuisisioner

Kuesioner adalah alat pengumpulan data utama yang menggunakan metode survei untuk mengumpulkan pendapat responden (Hastuti, 2010). Penyebaran kuisisioner disebarkan penulis untuk penumpang pada area keberangkatan.

2. Instrumen penelitian

Instrumen penelitian adalah panduan tertulis dimana mencakup pengamatan, dan pertanyaan yang dirancang guna mendapatkan informasi. Kedudukan instrumen penelitian dalam keseluruhan kegiatan penelitian sangat penting dan strategis menurut Arikunto dalam jurnal (Nasution, 2015). Instrument penelitian kuantitatif dibuat oleh peneliti dan dapat digunakan secara bebas (Nasution, 2015).

Skala pengukuran *Likert* digunakan untuk mengukur hasil dari penelitian ini. Adapun kisi-kisi lembar kuesioner berikut ini dijabarkan dengan skala *Likert* seperti yang tersaji pada **Tabel III.2**

Tabel III. 2 Skala *Likert*

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

(Sumber: Sugiyono, 2022)

E. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah cara untuk mengetahui bagaimana data digambarkan, hubungannya, semantiknya, dan keterbatasannya dalam sistem informasi. Analisis deskriptif dilakukan dengan menguji hipotesis deskriptif untuk menentukan apakah hasil penelitian dapat diterapkan pada satu sampel, menurut (Hasan, 2004). Setelah data dikumpulkan dari semua responden atau sumber data lain, analisis data adalah proses yang terdiri dari mengelompokkan data berdasarkan jenis dan variabel responden, membuat tabulasi berdasarkan variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menentukan jawaban atas rumusan masalah, dan memeriksa hipotesis yang

telah diajukan (Sugiyono, 2022). Dalam penelitian ini digunakan beberapa uji statistik untuk menganalisis data, yaitu :

1. Uji Instrumen

a) Uji Validitas

Uji validitas adalah sebuah proses yang mengevaluasi seberapa dekat data penelitian dengan peristiwa nyata tentang subjek. Tujuannya adalah untuk menilai apakah data yang dikumpulkan dari penelitian cukup valid untuk instrumen pengukuran seperti kuesioner (Sugiyono, 2022). Penelitian ini memakai *bivariate pearson*.

b) Uji Reliabilitas

Uji keandalan menunjukkan seberapa konsistennya hasil pengukuran menggunakan instrumen yang sebanding untuk menghasilkan data yang sebanding (Sugiyono, 2022). Saat menggunakan program SPSS for Windows, variabel dianggap memiliki keandalan jika memenuhi kriteria berikut:

a. Jika nilai Cronbach's Alpha > 0.60 maka reliabel

b. Jika nilai Cronbach's Alpha < 0.60 maka tidak reliabel

2. Uji asumsi klasik

Uji asumsi klasik artinya uji untuk mengetahui apakah model regresi linear OLS mengalami masalah asumsi klasik.. Dengan demikian, regresi OLS menganggap bahwa hubungan antara kedua variabel adalah linier. Jika tidak, regresi OLS tidak cocok untuk analisis penelitian, dan variabel atau analisis harus diubah (Mardiatmoko, 2020).

a) Uji Normalitas

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah nilai residual terdistribusi secara normal. Nilai residual yang terdistribusikan secara normal ialah karakteristik yang tepat dari model regresi.. Cara untuk mengetahuinya adalah dengan melihat bagaimana data tersebar di sumber diagonal pada grafik, yang digunakan sebagai referensi dalam penyimpulan keputusan (Mardiatmoko, 2020).

b) Uji Heteroskedastisitas

Merupakan situasi di mana varian residual menjadi tidak sama untuk setiap pengamatan pada model regresi (Mardiatmoko, 2020).

c) Uji Linearitas

Untuk mengetahui apakah hubungan yang dimiliki antara variabel dependen dan variabel independen pada model regresi memiliki sifat linear, uji linearitas digunakan. Analisis regresi adalah teknik statistik yang digunakan untuk melihat bagaimana dua atau lebih variabel berhubungan secara statistik. Dalam analisis regresi, kita melihat hubungan antara variabel terikat, dan salah satu atau lebih variabel independen, atau variabel independen.

d) Uji Hipotesis (Uji T)

Melakukan uji ini adalah agar mengetahui apakah model regresi variabel independen dengan cara parsial mempengaruhi variabel dependen (Mardiatmoko, 2020).

Kriteria pengujian dengan tingkat signifikansi 0,05 ditetapkan dengan:

- T hitung lebih besar dari Ttabel ($\alpha = 0,05$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima

- T hitung lebih kecil dari Ttabel ($\alpha = 0,05$), maka H_0 diterima dan H_a ditolak

3. Regresi Linear sederhana

Penulis menerapkan analisis regresi linear sederhana untuk menguji hipotesis lalu mengidentifikasi hubungan linier antara variabel (X) dan variabel (Y). Tujuan dari penelitian adalah mengetahui apakah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen memiliki sifat positif atau negatif, dan juga untuk memperkirakan nilai variabel dependen saat nilai variabel independen turun. Untuk mengetahui hubungan diantaranya, dengan cara rumus regresi linear sederhana yaitu sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan :

Y : Variabel dependent (pengaruh ketersediaan *signage*)

X : Variabel independent (kepuasan pelayanan penumpang)

a : Konstanta (nilai Y apabila X = 0)

b : Koefisien regresi (nilai peningkatan/penurunan)

e : Pengaruh variable lain yang tidak ikut dianalisis

4. Uji Koefisien Determinasi

Analisis determinasi menunjukkan seberapa banyak variabel X berkontribusi pada variabel Y. Dengan memakai analisis ini, prosentase sumbangan faktor yang memengaruhi variabel dependen dan variabel independen dapat diketahui

F. Tempat dan Waktu Penelitian

Penulis melakukan penelitian bertempat di Bandar Udara Internasional Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru. Waktu penelitian dimulai sejak bulan oktober 2023 sampai dengan Februari 2024.

Tabel III. 3 Waktu Penelitian

Tahap Penelitian	2023			2024						
	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Maret	April	Mei	Juni	Juli
Penentuan Tema dan judul TA										
Tahap pengumpulan data										
Tahap pengolahan data										
Sidang Proposal TA										

