

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

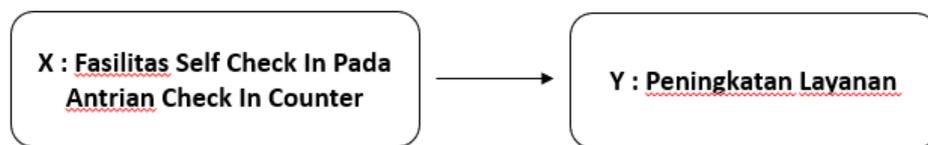


Gambar III. 1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif pada penelitian ini berupaya menganalisis pengaruh Fasilitas *self check in* pada antrian *check-in counter* untuk peningkatan layanan di Terminal 1 Bandar Udara Internasional Juanda. Menurut Prof. Dr. Sugiyono (Purba, 2021), dalam jurnal yang berjudul “Implementasi Program Diklat Berjenjang Tingkat Dasar Dalam Jaringan Untuk Meningkatkan Kompetensi Pendidik PAUD”, Metodologi penelitian yang didasarkan pada positivisme disebut sebagai teknik kuantitatif. Pendekatan ini menggunakan peralatan penelitian untuk mengumpulkan data guna mempelajari suatu populasi atau sampel tertentu. Setelah pengumpulan data, analisis kuantitatif atau statistik dilakukan untuk menguji hipotesis yang dikembangkan sebelumnya.

B. Variabel Penelitian

Menurut Tritjahjo (Hertina et al., 2024) Variabel penelitian adalah suatu karakteristik, atribut, atau nilai yang dimiliki oleh individu, objek, atau kegiatan yang mengalami variasi tertentu. Variabel-variabel ini dipilih oleh peneliti untuk dipelajari dan diperiksa dengan tujuan untuk mengambil hasil yang relevan. Sehingga variable penelitian yang dapat diperoleh melalui permasalahan dan judul penelitian tersebut adalah Fasilitas *self check in* dan antrian penumpang pada *check in counter*.



Gambar III. 2 Variabel Penelitian

Dalam penelitian yang dilakukan, Fasilitas *Self check in* pada antrian *check in counter* adalah variable bebas atau variabel X, dan peningkatan layanan menjadi variabel terikat atau variabel Y. Dikarenakan antiran penumpang yang menjadi penyebab terjadinya perubahan variabel bebas yaitu pelayanan *check-in*.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut (Sugiyono, 2019) Populasi ialah kumpulan keseluruhan objek atau subjek yang memiliki jumlah dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk menjadi subjek studi dan dari hasil dapat ditarik. Populasi merupakan wilayah generalisasi yang mencakup semua individu, objek, atau kegiatan yang menjadi fokus penelitian.

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh penumpang yang ada di terminal 1 keberangkatan bandar udara internasional Juanda. Penentuan populasi diambil saat waktu sibuk (*peak hour*) keberangkatan, pada tanggal 23 Desember 2023 pukul 16.00 wib dengan jumlah 2446 penumpang di terminal 1 bandar udara internasional Juanda.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2022) sampel adalah sebagian kecil dari keseluruhan jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang sedang diteliti. Dengan demikian, Sebagian kecil dari populasi dapat mewakili populasi tersebut dan penting untuk diingat bahwa pemilihan sampel harus representatif. Dalam penelitian ini pengambilan sampel menggunakan teknik non probability sampling dengan jenis purposive sampling. (Sugiyono, 2019) Purposive sampling adalah metode penentuan sampel di mana peneliti memilih responden atau unit sampel berdasarkan pertimbangan tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Dalam metode ini, sampel dipilih secara sengaja dan disesuaikan dengan kriteria atau karakteristik yang diinginkan oleh peneliti. Untuk menentukan sampel, penulis menggunakan rumus slovin yaitu sebagai berikut :

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

Keterangan :

n : Jumlah sampel yang diperlukan

N : Jumlah populasi

e : Tingkat kesalahan sampel

Untuk menentukan sampel penelitian, penulis menggunakan rumus slovin yaitu sebagai berikut :

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

$$n = \frac{2446}{1+2446(0,1)^2} = \frac{2446}{1+2446(0,01)} = \frac{2446}{1+24,46} = 96.07 = 96 \text{ Penumpang}$$

D. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi (pengamatan) adalah cara pengumpulan data tentang objek atau peristiwa yang dapat dilihat yang memiliki karakteristik khusus dibandingkan dengan metode lainnya (Sugiyono, 2022).

2. Kuisisioner

Menurut Sugiyono (2019) Kuesioner adalah suatu metode pengumpulan data di mana sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis diberikan kepada responden untuk dijawab. Dalam metode ini, responden diminta untuk memberikan tanggapan atau jawaban tertulis terhadap pertanyaan yang diajukan. Kuesioner dapat berisi berbagai jenis pertanyaan, seperti pertanyaan pilihan ganda, pertanyaan skala likert, atau pertanyaan terbuka, tergantung pada tujuan penelitian dan variable yang ingin diteliti. Dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang berarti responden hanya perlu memilih jawaban yang sudah disediakan sesuai dengan pengalaman mereka.

E. Teknik Analisis Data

1. Uji Instrumen

Dalam melakukan analisis data, penting untuk memiliki data yang akurat yang akan digunakan dalam penelitian. Peneliti menggunakan analisis regresi linier sederhana melalui aplikasi SPSS 26 untuk membantu dalam analisis data. SPSS (*Statistical Product for the Social Sciences*) adalah perangkat lunak yang sangat berguna untuk mengolah berbagai jenis data dan menghasilkan laporan yang terstruktur dalam bentuk tabel, grafik, dan plot. Perangkat lunak ini mampu mengolah data statistic secara deskriptif dengan berbagai macam distribusi. Dalam penelitian ini, akan digunakan beberapa uji statistik untuk menganalisis data, antara lain:

Menurut Arikunto (2021) yang diambil dari *web site* (Thabroni, 2021) Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena yang diamati, yang juga dikenal sebagai instrumen penelitian. Penggunaan instrumen penelitian bertujuan untuk mendapatkan data atau informasi yang komprehensif tentang masalah atau fenomena yang sedang diteliti. Instrumen penelitian dapat berupa kuesioner, wawancara, lembar observasi, atau alat pengukuran lainnya yang dirancang sesuai dengan karakteristik variabel yang ingin diukur. Dengan menggunakan instrument penelitian yang tepat, peneliti dapat mengumpulkan data yang diperlukan untuk

menganalisis dan mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang fenomena yang sedang diteliti.

Adapun penggunaan instrument penelitian yang digunakan oleh penulis yaitu melalui kuisisioner di mana penyebarannya dilakukan secara langsung pada area *check in* Bandar Udara Internasional Juanda. Dalam penyusunan kuisisioner menggunakan pengukuran Skala Likert. Skala Likert merupakan alat pengukuran yang digunakan untuk menilai sikap, pandangan, dan persepsi kelompok terhadap fenomena tertentu (Sugiyono, 2022). Adapun kisi kisi lembar kuisisioner skala likert yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel III. 1 Skala Likert

Skor	Skala
5	Sangat Setuju (ST)
4	Setuju (S)
3	Netral
2	Tidak Setuju (TS)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)

Sumber : penilaian skala likert

Pernyataan-pernyataan yang akan disebar dalam bentuk kuisisioner tersebut, maka akan dibuat kisi-kisi pernyataannya. Pernyataan-pernyataan tersebut akan diberi penilaian berdasarkan tabel skala likert diatas. Berikut rancangan pertanyaan kuisisioner yang akan disebar :

Tabel III. 2 Rancangan Pertanyaan Kuisisioner

Variabel	Indikator	Item Pertanyaan
X Fasilitas Self check in pada antrian counter check-in	• Kesiapan fasilitas <i>self check in</i> dan check in counter	• fasilitas <i>self check in</i> dan <i>check-in counter</i> tersedia dan bisa digunakan penumpang saat melakukan proses <i>check-in</i>
	• Memberikan pelayanan yang tepat dan akurat	• Pengoperasian fasilitas <i>self check in</i> dapat memberi kemudahan bagi

		penumpang yang tidak membawa bagasi saat <i>check in</i>
	<ul style="list-style-type: none"> • Memberikan waktu pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan 	<ul style="list-style-type: none"> • penggunaan fasilitas <i>self check-in</i> membantu mempersingkat waktu pelayanan pada proses <i>check in</i>
	<ul style="list-style-type: none"> • Kesiapan dalam membantu apa yang dibutuhkan penumpang 	<ul style="list-style-type: none"> • fasilitas <i>self check-in</i> membantu kebutuhan penumpang dalam proses <i>check-in</i> saat jam sibuk
	<ul style="list-style-type: none"> • Kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> • petugas di area <i>check-in</i> sigap untuk membantu anda melakukan <i>check in</i> untuk penumpang yang kebingungan melakukan <i>self check in</i>
	<ul style="list-style-type: none"> • Kemampuan petugas memahami konsumen 	<ul style="list-style-type: none"> • petugas di area <i>check-in</i> mampu memahami keadaan penumpang dalam membantu anda dalam pelaksanaan proses <i>self check-in</i>
Y Peningkatan layanan	<ul style="list-style-type: none"> • peningkatan efisiensi waktu pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> • fasilitas <i>self check-in</i> dapat meningkatkan efisiensi layanan <i>check-in</i> pada jam sibuk
	<ul style="list-style-type: none"> • peningkatan kepuasan penumpang 	<ul style="list-style-type: none"> • Penggunaan fasilitas <i>self check-in</i> lebih memberi kepuasan kepada penumpang dibandingkan dengan <i>check-in counter konvensional</i>
	<ul style="list-style-type: none"> • Peningkatan pengalaman pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> • Menggunakan <i>self check-in</i> dapat meningkatkan pengalaman pelayanan Anda saat melakukan <i>check in</i>

	<ul style="list-style-type: none"> • Peningkatan kebutuhan penumpang 	<ul style="list-style-type: none"> • Bagi penumpang pengguna self check in dapat meningkatkan kebutuhan penumpang yang tidak membawa bagasi
--	---	--

peneliti akan melakukan pengujian penelitian menggunakan perhitungan program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*). Menurut Arifin (2017), SPSS merupakan program olah data statistik penunjang penelitian. Dalam pengolahan data terdapat dua Uji Instrumen yang akan dilakukan, yaitu sebagai berikut:

a) Uji Validitas

Uji validitas menggambarkan progress kesesuaian baik informasi nyata tentang item maupun informasi yang dikumpulkan oleh peneliti. Uji dibuat untuk mengevaluasi kumpulan data penelitian demi dapat mempunyai validitas yang cukup untuk alat ukur yang digunakan, seperti kuesioner (Sugiyono, 2019).

b) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan sejauh mana konsistensi hasil pengukuran menggunakan objek yang sama dengan menghasilkan data yang serupa (Sugiyono, 2019). Reliabilitas merupakan pendukung penting untuk validitas, tetapi bukan syarat yang cukup untuk validitas. Variabel penelitian yang reliabel adalah nilai $\alpha > 0,60$ menurut Ghozali (Hurdawaty, 2020).

2. Uji Asumsi Klasik

Dalam penelitian ini memakai beberapa uji prasyarat yang harus dipenuhi sebagai syarat untuk melakukan uji regresi sehingga akan memperoleh penelitian yang bersifat BLUE (*Best Linier Unbiased Estimated*). Uji asumsi klasik digunakan untuk menguji sebuah data yang digunakan merupakan data linear terbaik dan tidak bias. Adapun uji asumsi yang harus dipenuhi sebelum asumsi analisis regresi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a) Uji Normalitas

Uji Normalitas adalah pengujian yang dipakai demi mengetahui normal atau tidaknya distribusi model regresi (Sugiyono, 2022). Pengujian dapat digunakan

dengan metode grafik normal probability plots dalam program SPSS. Pendeteksian normalitas bisa dilakukan dengan mengamati distribusi titik-titik pada grafik (Santoso, 2017).

b) Uji Heteroskedastisitas

Menurut (Sugiyono & Susanto, 2017) merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui variabel pengganggu dalam persamaan regresi yang mempunyai variasi yang sama atau tidak. Untuk memahami varians residual model regresi antara satu observasi dengan observasi berikutnya berbeda, digunakan uji heteroskedastisitas. Model yang bebas dari heteroskedastisitas ialah model ideal (Sugiyono & Susanto, 2017).

c) Uji Linearitas

Menurut (Sugiyono & Susanto, 2017) untuk mengetahui linearitas hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Metode analisis statistik seperti analisis regresi ditujukan untuk menjelaskan hubungan statistik antara dua variabel atau lebih. Sebab itu analisis regresi dipakai demi menelaah variabel terikat (*dependent*) pada satu maupun lebih variabel bebas (*independent*).

3. Analisis Regresi Sederhana

Pada dasarnya, analisis ini dilakukan dengan tujuan mengidentifikasi dampak variabel independen terhadap variabel dependen. (Sugiyono, 2019). Untuk mencari hubungan dengan menggunakan rumus regresi linear sederhana adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Dengan Keterangan :

Y = Variabel dependent (peningkatan layanan)

X = Variabel independent (Fasilitas self *check in* pada antrian *check in counter*)

a = Konstanta (nilai Y apabila X = 0)

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan atau penurunan)

4. Uji Hipotesis

a) Uji T

Menurut (Imam Ghozali, 2018) Uji statistik t pada dasarnya digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh sebuah variabel independen terhadap variasi variabel dependen secara individual. Dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut::

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

Menurut (Imam Ghozali, 2018) untuk mencari nilai T tabel dapat menggunakan rumus:

$$T_{tabel} = \alpha; n - 2$$

Keterangan:

- α = Taraf signifikansi (0,05)
- n = Jumlah responden/sampel

5. Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi (R^2) menurut Nugraha et al. (2022) adalah uji koefisien yang diukur untuk menetapkan seberapa baik model memaparkan perubahan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi ada antara 0 hingga 1. Nilai R^2 yang rendah merujuk bahwa variabel independen mempunyai kemampuan terbatas dalam menyatakan variasi variabel dependen. Menambahkan variabel independen pada model akan menaikkan skor R^2 walau variabel tersebut tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

F. Tempat dan Waktu Penelitian

Pada penelitian ini penulis mengambil tempat penelitian pada area *check in counter* di Terminal 1 Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Penulis memilih tempat ini sebagai objek penelitian karena telah melaksanakan *On the Job Training* (OJT) pada bulan Oktober 2023 hingga bulan Februari 2024.