

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Menurut Yoseph Kumar Singh dalam (Waruwu, 2024) penelitian merupakan proses menemukan solusi sebuah masalah yang direncanakan dan sistematis melalui pengumpulan, dan interpretasi data secara ilmiah, pengumpulan dan pengolahan data tentunya memiliki perbedaan tergantung pada desain penelitian yang digunakan. Pada penelitian ini metode yang digunakan oleh peneliti yaitu menggunakan desain penelitian metode kuantitatif. Menurut Ibrahim N.S dalam (Ali dkk., 2022) Metode penelitian kuantitatif adalah sebuah cara pengumpulan dan pengolahan data yang ada di dalam penelitian dengan kecenderungan sebagian besar menggunakan perhitungan. Metode ini dalam teorinya menguji tentang sebuah variabel-variabel yang pada proses analisisnya disajikan dalam bentuk numerik..

B. Variabel Penelitian



Gambar III. 1 Variabel Penelitian

- 1) Variabel Independen (X), merupakan salah satu variabel bebas yang memiliki kemampuan untuk mempengaruhi variabel terikat. (Sugiyono, 2022). Pada penelitian ini, peneliti menggunakan variabel pelayanan informasi sebagai variabel bebas.
- 2) Variabel Dependen/Terikat (Y), merupakan hasil pengaruh yang berubah disebabkan adanya variabel Independen atau juga biasa disebut variabel terikat (Sugiyono,2022). Pada penelitian ini, peneliti menggunakan variabel kepuasan penumpang sebagai variabel bebas.

C. Populasi, Sampel Dan Objek Penelitian

1. Populasi Penelitian

Populasi merupakan suatu wilayah yang memiliki karakteristik tertentu yang didalamnya terdapat subjek maupun objek yang dijadikan peneliti sebagai elemen untuk diamati dan dipahami (Ratnawati & Vivianti, 2020). Menurut Arikunto dalam (Sari dkk., 2022) Subjek penelitian secara menyeluruh juga dapat dijadikan populasi. Pada penelitian ini, peneliti mengambil populasi dari total jumlah penumpang keberangkatan di jam sibuk pada satu hari di Bulan Desember dengan jumlah 1080 orang.

2. Sampel Penelitian

Sampel ialah sebagian perwakilan yang diambil dari populasi tersebut (Sugiyono, 2013). Menurut Arikunto dalam (Sari dkk., 2022) Sebuah populasi yang lebih dari 100 orang maka dalam pengambilan sampelnya bisa menggunakan 10–15 persen atau 25–30 persen.

Penulis menggunakan teknik probabilitas sampel sederhana acak untuk penelitian ini. Metode ini melibatkan pengambilan anggota sampel dari populasi secara acak tanpa mempertimbangkan strata populasi. (Sugiyono, 2013). Pada penelitian ini penulis menggunakan rumus slovin untuk penentuan jumlah sampel. Rumus slovin akan diuraikan dibawah ini:

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

Keterangan :

n : Kebutuhan total sampel

N : Total populasi

e : Tingkat kesalahan sampel.

Untuk menentukan sampel penelitian, penulis menggunakan total jumlah penumpang keberangkatan pada satu hari di Bulan Desember. Rumus yang dipakai dapat dilihat dibawah ini :

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

$$n = \frac{1080}{1+1080(0,1)^2} = \frac{1080}{1+1080(0,01)} = 91,5 = 92 \text{ Penumpang}$$

3. Objek Penelitian

Objek penelitian merujuk kepada entitas, baik itu manusia, benda, atau kegiatan, yang memiliki karakteristik atau atribut tertentu yang diidentifikasi dan diputuskan oleh peneliti supaya bisa diselidiki dan dianalisis guna mencapai kesimpulan yang informatif (Sugiyono, 2022). Situasi atau kondisi untuk mendapatkan objek yang jelas disebut objek penelitian (Hamidah & Hakim, 2023). Penulis mengambil pelayanan informasi di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru Sebagai objek penelitian

D. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data menjadi tahapan berikutnya untuk memperoleh informasi. Pada bagian pengumpulan data terdapat jenis metode yang dipakai. Untuk metode yang dipakai pada penelitian ini yaitu:

1. Observasi

Menurut Arikunto dalam (Ratnawati & Vivianti, 2020) menjelaskan bahwa, observasi merupakan kegiatan mengamati ke tempat yang akan dituju secara langsung. kegiatan Observasi melihat pengamatan secara sistematis terhadap manusia dimana kegiatan tersebut bersifat alamiah tanpa dibuat-buat. (Pambudi & Sutarwati, 2022). Pada konteks ini peneliti melakukan pengamatan di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.

2. Kuesioner

Kuesioner merupakan sebuah alat yang berisikan Kumpulan pertanyaan dengan tujuan untuk memperoleh informasi. (Sugiyono, 2013). Apabila responden beragam dan berada di daerah persebaran luas maka kuesioner tepat untuk digunakan (Sugiyono, 2013). Peneliti menggunakan kuesioner tertutup dengan tujuan agar jawaban yang dipilih oleh responden dapat dibatasi (Kurnia & Sudaryanto, 2020).

E. Instrumen Penelitian

Pada penelitian ini, penulis menggunakan instrumen berupa kuesioner tertutup. Penggunaan angket tertutup yang dipilih oleh penulis bertujuan agar jawaban yang didapat sesuai dengan harapan penulis. Dalam penggunaan angket ini tentunya harus ada skala pengukuran yang tepat agar instrumen yang digunakan

nanti memiliki skala yang jelas. Skala yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan skala likert.

Adapun kisi-kisi lembar kuesioner skala likert yang diterapkan dalam penelitian ini antara lain :

Tabel III. 1 Skala Likert

Simbol	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)

F. Kisi-kisi Instrumen Penelitian

Indikator dari tiap variabel yang menjadi poin-poin pernyataan maupun pertanyaan disebut kisi-kisi instrumen penelitian. Kisi-kisi instrumen pada penelitian ini adalah Pelayanan Informasi dan Kepuasan Penumpang. Adapun kisi-kisi instrumen yang digunakan adalah sebagai berikut :

Tabel III. 2 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator/Pernyataan
Variabel X (Pelayanan Informasi)	Bukti langsung (Tangible)
	Kehandalan (Reliability)
	Daya Tanggap (Responsiveness)
	Jaminan (Assurance)
	Empati (Emphaty)
Variabel Y (Kepuasan Penumpang)	Kesesuaian harapan
	Minat pembelian ulang
	Kesediaan untuk merekomendasi

Sumber : Parasuraman, dkk (2020)

G. Teknik Analisis Data

Analisis data yaitu kegiatan mengolah data untuk memecahkan permasalahan yang diteliti dengan syarat data yang telah diperoleh sudah lengkap (Sutisna, 2020). Pemilihan alat analisis dalam mengolah sebuah data tidak dapat diabaikan karena jika terjadi kesalahan dalam pertimbangan tersebut maka akan berdampak fatal terhadap Kesimpulan data yang didapatkan. (Muhson, 2006). Pada Tahapan ini peneliti menggunakan beberapa uji antara lain :

1. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji validitas diterapkan dengan tujuan guna melihat sejauh mana instrumen tersebut efektif sebagai alat ukur untuk mengukur konsep yang akan diujikan Menurut (Sugiyono, 2013), pengujian validitas konstruk, menggunakan korelasi antara skor *Item* dengan skor total *Item*.

b. Uji Reliabilitas

Sebuah instrumen ketika diukur berkali-kali dengan objek yang sama dan memberikan tingkat keajegan tinggi konsisten maka instrumen tersebut reliabel (Sugiyono, 2013). Pengolahan data dilakukan menggunakan bantuan SPSS dengan ketentuan apabila nilai *Cronbach's Alpha* kurang dari 0,6 maka tidak reliabel begitu juga sebaliknya jika lebih tinggi dari 0,6 maka reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

Persyaratan statistik dengan ketentuan wajib dipenuhi merupakan syarat uji asumsi klasik (Yoshinta & Ghozali, 2021), Pengujian yang dilakukan antara lain uji normalitas, uji heteroskedastisitas, dan uji linearitas.

a. Uji Normalitas

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sugiyono dan Susanto (2017), normalitas merupakan konsep yang digunakan untuk mengevaluasi apakah pengambilan sampel dari populasi memiliki distribusi yang mengikuti pola normal atau tidak. Distribusi data yang mengikuti pola normal dapat dikenali dari bentuknya yang menyerupai kurva lonceng serta memiliki sifat simetris. Dalam melakukan uji normalitas, metode yang digunakan adalah *One-Sample Kolmogorov Smirnov*.

b. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian ini digunakan untuk mengidentifikasi keberagaman variansi variabel pengganggu dalam persamaan regresi. (Sugiyono dan Susanto, 2017). Pada penelitian ini penulis menggunakan metode *Glejser*. Metode *Glejser* merupakan sebuah uji yang ditujukan untuk mengetahui model regresi yang digunakan memiliki indikasi heteroskedastisitas dengan cara meregres absolut residual (Firdausya & Indawati, 2023) Dasar Pengambilan Keputusan uji Glejser antara lain

- 1) Nilai signifikansi $< 0,05$ maka hasil data menunjukkan heteroskedastisitas
- 2) Nilai signifikansi $> 0,05$ maka hasil data tidak menunjukkan heteroskedastisitas.

c. Uji Linearitas

Pengujian Linearitas memiliki tujuan untuk mengetahui apakah dua variabel yang diuji mempunyai hubungan yang linear atau tidak. Peneliti menggunakan aplikasi SPSS dengan metode test for *linearity*. (Ainun & Puspitadewi, 2022) Ketentuan pengambilan Keputusan pada uji linearitas. Antara lain :

- 1) *Deviation from Linearity* sig $> 0,05$ maka terdapat hubungan secara signifikan antar variabel independen dengan variabel dependen
- 2) *Deviation from linearity* sig $< 0,05$ maka tidak terdapat hubungan yang linear secara signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen
- 3) Jika sig *Linearity* $< 0,05$ maka terdapat hubungan secara signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen.

3. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi sederhana merupakan pengukuran untuk menguji hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat dengan tujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh positif pada variabel tersebut. Persamaan regresi linear sederhana secara matematik diekspresikan oleh:

$$Y = a + bX$$

Dimana :

Y = garis regresi / variabel terikat (Kepuasan penumpang)

a = konstanta

b = konstanta regresi

X = variabel bebas (Pelayanan Informasi)

Penulis menggunakan metode ini dikarenakan variabel penulis terdapat satu variabel bebas dan variabel terikat.

4. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif ditujukan untuk melihat nilai rata-rata tertinggi dan terendah dari masing-masing indikator pada tiap variabel. Kegunaan statistik ini yaitu dengan cara menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya (Sugiyono, 2013)

5. Uji Hipotesis

Pada pengujian Hipotesis, sebuah pernyataan masih dalam kondisi lemah dan masih perlu dibuktikan kebenarannya (Sugiyono, 2022) Kriteria penerimaan sebuah hipotesis diterima ataupun ditolak dapat dilakukan dengan cara menentukan level of signifikan sebesar $\alpha = 0,05$ (5%). Kriteria penerimaan dan penolakan H_0 dapat dilihat dibawah ini :

- 1) H_0 ditolak jikalau nilai $sig.t \geq 0,05$.
- 2) H_0 diterima jikalau nilai $sig.t < 0,05$.

H. Tempat Dan Waktu Penelitian

Penulis mengambil tempat penelitian tugas akhir berada di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru sebagai tempat penelitian tugas akhir dikarenakan bersamaan dengan pelaksanaan kegiatan *On the Job Training*.

Tabel III. 3 Waktu Penelitian

Kegiatan	Okt 2023	Nov 2023	Des 2023– Apr 2024	Mei 2024	Jun 2024	Jul 2024
Pengumpulan Data						
Pencarian Masalah						
Penyusunan Proposal						
Sidang Proposal T.A						
Bimbingan dan Penyusunan T.A						
Pelaksanaan Sidang TA						