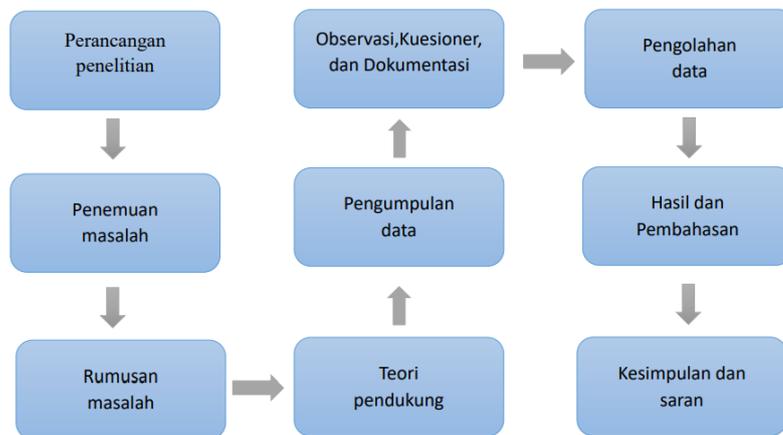


BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Metode Penelitian merupakan suatu pendekatan yang dilakukan secara terstruktur untuk mengumpulkan data dalam penelitian, dengan tujuan memastikan data yang diperoleh valid dan akurat, mempermudah proses analisis dan interpretasi hasil, mempermudah kerangka kerja dalam pelaksanaan penelitian, menguji sebuah hipotesis, dan memecahkan masalah suatu penelitian. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif sebagai metode yang dipilih oleh peneliti. Metode kuantitatif adalah pendekatan penelitian yang menekankan pada analisis data berbasis angka, dengan menggunakan pendekatan objektif dan terukur dengan menggunakan analisis statistik untuk mengumpulkan serta menganalisis data berbentuk angka dengan menggunakan instrument penelitian (Pardede, 2022). Metode penelitian berperan dalam membantu peneliti mendapatkan data yang akurat serta mencerminkan situasi dan peristiwa yang terjadi di lapangan.



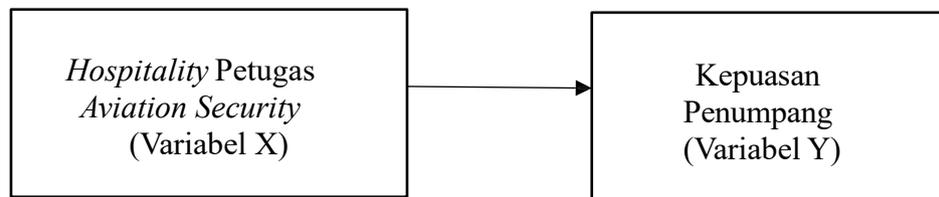
Gambar III.1 Alur Penelitian
(Sumber: Peneliti, 2025)

B. Variabel Penelitian

Berdasarkan buku Sugiyono (Sugiyono, 2022:38) Variabel penelitian adalah nilai sebuah objek yang memiliki variasi yang ditetapkan untuk dipahami lalu disimpulkan oleh peneliti. Jenis variabel yang digunakan di penelitian ini adalah variabel independen dan dependen.

1. Menurut Sugiyono (Sugiyono, 2022:39) Variabel independen adalah variabel yang menjadi penyebab atau faktor yang memengaruhi perubahan pada variabel dependen.
2. Menurut Sugiyono (Sugiyono, 2022:39) variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi variabel independen.

Tabel III. 1 Variabel Penelitian



Menggunakan tabel III.1 maka jelas bahwa:

1. Variabel X merupakan variabel independen atau bebas yang memberikan pengaruh terhadap variabel Y.
2. Variabel Y merupakan variabel dependen atau terikat yang dipengaruhi oleh variabel X.

Indikator variabel penelitian X dan Y dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel III. 2 Indikator Penelitian Variabel X dan Y

Variabel	Indikator	Pernyataan
Variabel X(<i>Hospitality</i> Petugas <i>Aviation Security</i>)	<i>Emphaty</i>	Petugas <i>Aviation Security</i> Menyambut dengan ramah dan sopan ketika memberikan pelayanan
	<i>Assurance</i>	petugas <i>Aviation Security</i> membuat anda merasa nyaman Ketika melakukan pemeriksaan keamanan
	<i>Responsive</i>	Petugas <i>Aviation Security</i> <i>responsif</i> melayani bantuan dan keluhan
	<i>Communication</i>	Petugas <i>Aviation Security</i> bertutur kata yang baik dan sopan Ketika berbicara kepada anda
	<i>Courtesy</i>	Petugas <i>Aviation Security</i> menunjukkan perilaku yang baik ketika memberikan pelayanan
Variabel Y(Kepuasan Penumpang)	<i>Tangibels</i>	Petugas <i>Aviation Security</i> memberikan kualitas layanan yang baik sehingga anda merasa puas
	<i>Access</i>	Pelayanan yang baik dan perilaku yang ramah oleh petugas <i>Aviation Security</i> berpengaruh terhadap kepuasan layanan secara keseluruhan
	<i>Reliability</i>	Petugas <i>Aviation Security</i> memberikan pelayanan sesuai dengan harapan anda

Tabel di atas merupakan kuesioner yang disusun oleh penulis dengan mengadaptasi PERATURAN DIREKSI NOMOR 13.01/10/2022/A.OO96 yang mengatur standar disiplin perilaku petugas. Kuesioner ini juga didasarkan pada unsur-unsur *Hospitality* yang diperoleh dari berbagai jurnal ilmiah sebagai tolok ukur dalam penyusunannya. Selain itu, penyusunan kuesioner mengacu pada hasil pengamatan langsung di lapangan selama penulis menjalani *On The Job Training*. Sebelum digunakan dalam penelitian ini, kuesioner telah melalui proses validasi oleh pembimbing lapangan, Bapak Ade Chandra Peking, S.Kom, selaku *Airport Security Department Head* di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.

C. Populasi, sampel, dan objek Penelitian

1. Populasi

Mengacu pada pendapat Sugiyono (Sugiyono, 2022:80), populasi merupakan kumpulan individu atau objek yang dikelompokkan dengan mengabaikan unsur-unsur yang tidak relevan, terdiri atas subjek atau objek yang memiliki karakteristik tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Adapun populasi dalam penelitian ini berjumlah 16.079 orang, yang merupakan total penumpang bulanan di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang. Pengambilan data jumlah populasi untuk perhitungan jumlah sampel dilakukan pada bulan Desember 2024 karena bulan tersebut termasuk dalam periode padat penerbangan (*Peak Hours*) dalam kurun waktu satu tahun.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (Sugiyono,2022:81) Sampel adalah sebagian anggota dari populasi yang diambil dengan ukuran yang memadai dan dipilih menggunakan metode yang sesuai oleh peneliti. Teknik sampling adalah metode yang digunakan untuk menentukan sampel. Metode ini berfungsi untuk memilih bagian dari populasi yang akan dijadikan sampel dalam suatu penelitian. Sampel penelitian harus ditentukan untuk memastikan pendistribusian kuesioner dengan jelas dan dapat dimengerti. Menurut pandangan Suharsimi Arikunto (Dawis et al., 2021) Suharsimi menyampaikan bahwa, Apabila jumlah subjek dalam sebuah penelitian kurang dari 100 orang disarankan untuk melibatkan seluruh populasi sebagai sampel, sehingga penelitian tersebut termasuk dalam penelitian populatif. Namun, bila jumlah subjek cukup besar, pengambilan sampel dapat dilakukan antara 10% hingga 25% atau lebih, bergantung pada beberapa hal, seperti : keterbatasan sumber daya peneliti (tenaga, waktu, dan dana), cakupan wilayah observasi tiap subjek karena hal itu memengaruhi volume data yang diperoleh, serta tingkat risiko yang mungkin ditanggung peneliti. Pendapat ini masih bersifat umum dan belum memberikan gambaran teknis mengenai cara menentukan sampel yang tepat. Oleh karena itu, dapat digunakan pedoman sebagai berikut dalam menentukan sampel berdasarkan ukuran populasi:

- a) Populasi kurang dari 50 orang: gunakan seluruhnya.
- b) Populasi antara 50 sampai 100 orang: ambil 50%.
- c) Populasi 100 sampai 300 orang: ambil 25%.
- d) Populasi 300 sampai 500 orang: ambil 10–20%.
- e) Populasi lebih dari 500 orang: ambil 5–15%.

Pendekatan sampling diperlukan dalam proses pemilihan sampel, *Non-probability sampling* dengan kriteria *purposive Sampling yang digunakan pada penelitian ini, Non-probability* dengan kriteria *Purvosive Sampling* merupakan teknik pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu dan bertujuan mengukur dampak

Hospitality terhadap kepuasan penumpang, di mana ukuran sampel ditentukan oleh peneliti dikarenakan tidak semua sampel dapat dijangkau secara acak, dan hanya ditujukan kepada penumpang dengan kriteria khusus, yaitu penumpang yang sudah mengalami pelayanan *Hospitality* oleh petugas *Aviation Security* dimulai dari Area *check-In* hingga pemeriksaan pada *Passanger Security Check Point*, penumpang inilah yang memenuhi syarat dan dapat menjawab pernyataan pada penelitian ini. Dalam penelitian ini, penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin sebagai alat ukur sebagai berikut :

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

Keterangan: n=Jumlah Sampel

N=Jumlah Populasi

E=Batas kesalahan maksimal yang ditolelir sampel alias tingkat signifikansi adalah 0,1 (10%) berdasarkan jumlah penumpang perbulan Desember 2024

$$n = \frac{16.079}{1+16.079 \cdot 0,1^2} = \frac{16.079}{1+16.079 \cdot 0,01} = \frac{16.079}{1+160.79} = \frac{16.079}{161,79} = 99,38$$

berdasarkan perhitungan rumus *Slovin* diatas, maka diperoleh sampel yaitu, 99 sampel penumpang.

3. Objek Penelitian

Objek penelitian ialah sasaran atau objek ilmiah yang diteliti di dalam penelitian lalu dieksplorasi dengan sebuah penelitian untuk menghasilkan data dan mengetahui Gambaran kondisi detail penelitian yang diteliti (Iii & Penelitian, 2023). Objek penelitian pada penelitian ini adalah penumpang Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.

D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

1. Teknik Pengumpulan Data

a. Kuesioner

Menurut Sugiyono (Sugiyono, 2022:142) Sebagai metode pengumpulan informasi dan data memungkinkan akses terhadap responden dalam skala luas. dengan variabel yang diukur yang dilakukan dengan memberikan pertanyaan atau pernyataan terbuka maupun tertutup baik itu pertanyaan atau pernyataan secara tertulis atau tidak tertulis. Kuesioner dimanfaatkan untuk mempermudah proses pengolahan data. Pernyataan-pernyataan dalam kuesioner penelitian ini telah melalui proses validasi dan mendapatkan persetujuan dari Bapak Ade Chandra Peking, S.Kom, yang menjabat sebagai *Airport Security Department Head* di Bandara Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.

b. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu metode dalam pengumpulan data yang dilakukan dengan menelaah berbagai bentuk dokumen, baik yang bersifat tertulis, visual, maupun digital. Teknik ini bertujuan untuk memperoleh informasi yang bersifat objektif dan historis, serta berfungsi sebagai data pendukung atau pelengkap dalam penelitian (Sugiyono, 2022).

2. Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (Sugiyono, 2022:92) Peneliti menggunakan instrumen penelitian sebagai media untuk mengumpulkan informasi yang relevan dan akurat, yang dibutuhkan dalam proses pengujian hipotesis. Pada penelitian kuantitatif instrumen penelitian membutuhkan skala *likert* untuk memperoleh data kuantitatif yang akurat. *Skala likert* merupakan media sebagai alat ukur penelitian ini. Menurut Sugiyono (Sugiyono,2022) digunakan untuk mengukur respon pada suatu pertanyaan kuesioner.

Tabel III. 3 Skala Ukur Indikator Kuesioner

No.	Jawaban	Skor
1.	Sangat Tidak Setuju	1
2.	Tidak Setuju	2
3.	Netral	3
4.	Setuju	4
5.	Sangat Setuju	5

E. Teknik Analisis Data

Menurut sugiyono (Sugiyono, 2022:147) analisis data yaitu proses mengelola data secara sistematis yang diperoleh dari hasil pengumpulan data dari responden, seperti melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis dan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah yang dibuat peneliti. Langkah-langkah prosedur analisis data mencakup pengumpulan data, pemastian kevalidan data, pengorganisasian data, pengolahan data, menafsirkan data, menarik Kesimpulan, dan penyajian data. Dalam proses pengolahan data, peneliti mengandalkan *SPSS version 26* untuk melakukan analisis secara sistematis.

1. Uji Instrumen

a) Uji Validitas

Uji validitas adalah uji untuk melihat kevalidan dan kerelevanan sebuah kuesioner. Kuesioner dapat dikatakan valid jika hasil ukurnya tepat dan relevan. (Sanaky, 2021) data dikatakan valid apabila nilai signifikan menunjukkan $< 0,05$. Tujuan dari uji validitas yaitu menetapkan kevalidan sebuah kuesioner, adapun kriteria yang digunakan untuk program *SPSS Version 26* untuk pengujian validitas data kuesioner peneliti adalah:

- a. Instrumen dikategorikan valid apabila perhitungan $R_{hitung} > R_{table}$
- b. Instrumen dikategorikan tidak valid apabila perhitungan $R_{hitung} < R_{tabel}$

b) Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah uji yang mengacu pada konsistensi atau keandalan hasil pengukuran jawaban kuesioner (Validitas,2023). Nilai *Cronbach's alpha* yang menunjukkan sebuah data reliabel adalah 0,60.

- a. Sebuah instrumen dikategorikan sebagai baik dan reliabel apabila nilai koefisien *Cronbach's Alpha* yang diperoleh berada di $> 0,60$.
- b. Sebaliknya, jika nilai *Cronbach's Alpha* $< 0,60$, maka instrumen tersebut dianggap kurang baik dan tidak memenuhi kriteria reliabilitas.

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah serangkaian pengujian yang dilakukan untuk memastikan keandalan pengujian validitas analisis statistik dan hasil uji tidak bias (Asfihan, 2021). Dalam penerapan analisis regresi, asumsi klasik diuji melalui tiga tahap, yakni pengujian normalitas, pengujian terhadap gejala heteroskedastisitas, serta pengujian linearitas hubungan antar variabel.

a) Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji untuk mengukur distribusi normal suatu data sehingga data yang diteliti dan dianalisis secara statistik yang digunakan ketika data yang dianalisis memenuhi asumsi-asumsi tertentu. (Widhiarso, 2022). Metode yang paling sering digunakan adalah pendekatan *kolmogorav-smirnov one-sample* dengan nilai signifikansi 0,05 (Ghozali, 2021), adapun aturan pengambilan Keputusan yaitu

- a. Data berdistribusi normal, jika nilai signifikansi $> 0,05$ atau 5%.
- b. Data tidak berdistribusi normal, jika nilai signifikansi $< 0,05$ atau 5%.

b) Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastitas adalah uji untuk melihat apakah terdapat variasi data antar varians residual dalam model regresi. (Ghozali, 2021) model regresi dikatakan tidak terjadi heteroskedastitas jika jika:

- a. Diindikasikan tidak terjadi heteroskedastitas jika nilai signifikansi $> 0,05$ atau 5%.
- b. Diindikasikan terjadi heteroskedastitas jika nilai signifikansi $< 0,05$ atau 5%.

c) Uji Linearitas

Uji linearitas dilakukan untuk memastikan adanya hubungan linier antara variabel independen dan variabel dependen. Pengujian ini penting guna menilai apakah model penelitian yang digunakan telah sesuai dengan asumsi dasar dalam analisis regresi, jika hubungan tidak linear, maka model regresi linear tidak cocok digunakan dan hasil analisis bisa menyesatkan (Ghozali, 2021). Syarat pengambilan keputusan uji linearitas ialah (Jurnal Ilmiah Indonesia, 2022)

- a. Jika nilai signifikansi pada uji linearitas *Sig. Linearity* $< 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan linear yang signifikan antara variabel X dan Y, sehingga asumsi linearitas dianggap terpenuhi.
- b. Apabila nilai signifikansi pada *Deviation from Linearity* $> 0,05$, maka hubungan antara variabel X dan Y dinyatakan linear secara signifikan, dan asumsi linearitas dapat diterima

3. Uji Analisis Regresi Linear Sederhana

a) Uji Hipotesis

Uji Hipotesis digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh variabel independen X terhadap variabel dependen Y. Jika nilai signifikansi berada di bawah 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis alternatif H_1 diterima dan hipotesis nol H_0 ditolak. (Ghozali, 2021). Syarat pengambilan Keputusan uji hipotesis (T) adalah:

- a. Jika nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.
- b. Jika nilai $T_{hitung} < T_{tabel}$ maka H_0 diterima H_1 ditolak.

b) Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk menilai kontribusi variabel independen dalam memengaruhi variasi pada variabel dependen. Nilai R^2 memiliki rentang antara 0 sampai dengan 1, di mana nilai yang semakin tinggi menunjukkan kemampuan model yang lebih baik. Di sisi lain, koefisien korelasi bertujuan mengukur besarnya kekuatan dan arah hubungan antar variabel, dengan nilai yang juga berada pada skala 0 sampai 1 (Sugiyono, 2022).

F. Tempat dan Waktu dan Penelitian

a) Tempat Penelitian

Penelitian ini telah dilakukan di terminal Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang dimulai pada jalur keberangkatan penumpang dari area *Counter Check-in*, *Passanger Security Check Point*, dan area *Boarding Lounge* Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang, Ketika peneliti melaksanakan *On The Job Training* di bandar udara tersebut.

