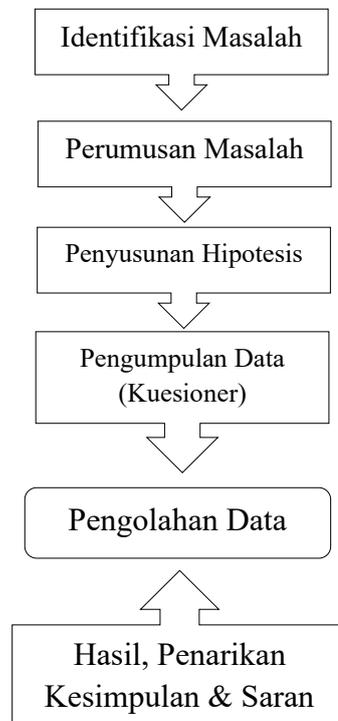


BAB III METODELOGI PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif menggunakan metode survei, di mana data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner yang memuat daftar pertanyaan seragam kepada seluruh responden. Metode tersebut dimaksudkan untuk memperoleh gambaran umum mengenai fenomena yang diteliti, tanpa melakukan analisis secara detail. Proses survei dilakukan untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan, menggunakan data dari sampel yang berasal dari populasi tertentu (Sugiyono, 2023).



Gambar III. 1 Tahapan Penelitian
Sumber: Peneliti 2025

Berikut penjelasan tahapan yang akan dilaksanakan peneliti :

1. Identifikasi Masalah

Tahap awal dalam penelitian dilakukan untuk mengidentifikasi permasalahan yang relevan dan layak untuk diteliti. Permasalahan tersebut ditentukan berdasarkan fenomena yang ditemukan di lapangan atau hasil pengamatan awal.

2. Perumusan Masalah

Setelah masalah diidentifikasi, peneliti merumuskan pernyataan masalah dalam bentuk kalimat tanya yang akan dijawab melalui penelitian. Rumusan ini akan menjadi fokus utama penelitian.

3. Perumusan Hipotesis

Setelah masalah penelitian ditetapkan, langkah berikutnya adalah menyusun hipotesis berupa dugaan sementara yang menggambarkan kemungkinan hubungan antarvariabel. Dugaan tersebut kemudian akan dibuktikan melalui pengumpulan data serta analisis yang sistematis.

4. Pengumpulan Data

Data dikumpulkan dari responden melalui instrumen seperti kuesioner pada tahap ini. Data tersebut berguna untuk memberikan jawaban atas rumusan masalah serta untuk melakukan pengujian terhadap hipotesis yang telah diajukan.

5. Analisis Data

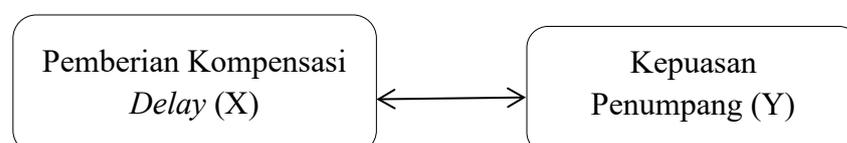
Tahap berikutnya adalah menganalisis data yang telah dikumpulkan dengan metode statistik yang tepat, seperti analisis regresi atau uji hipotesis.

6. Hasil, Kesimpulan & Saran

Berdasarkan hasil analisis, peneliti menyajikan hasil penelitian, menarik kesimpulan sesuai dengan tujuan penelitian, serta memberikan saran atau rekomendasi yang dapat diterapkan untuk perbaikan atau pengembangan di lapangan.

B. Variabel Penelitian

1. Variabel X dalam penelitian ini merujuk pada pelaksanaan kompensasi atas keterlambatan penerbangan berdasarkan ketentuan yang tercantum dalam regulasi penerbangan yang berlaku.
2. Variabel Y dalam penelitian ini adalah kepuasan penumpang.



Gambar III. 2 Variabel Penelitian
Sumber: Peneliti 2025

Variabel penelitian dijelaskan dan dipengaruhi oleh variabel independen dalam bagan berikut:

Tabel III. 1 Variabel dan Indikator

Variabel	Indikator
Pemberian Kompensasi (X)	Durasi Keterlambatan
	Bentuk Kompensasi
	Waktu Pemberian
	Penyebab Keterlambatan
	Fasilitas Tambahan
Kepuasan Penumpang (Y)	Kesesuaian Harapan
	Minat Berkunjung Kembali
	Kesediaan Merekomendasi

Sumber: Peneliti 2025

C. Populasi, Sampel dan Objek Penelitian

1. Populasi

Penelitian ini menggunakan populasi berdasarkan data rata-rata penumpang keberangkatan di bulan Desember, dengan jumlah tercatat sebanyak 7.093 orang.

2. Sampel

Sampel merupakan sebagian individu dari populasi yang memiliki ciri-ciri yang mewakili populasi secara keseluruhan. Mengacu pada pendapat Suharsimi Arikunto, bila jumlah subjek penelitian tidak mencapai 100 orang, sebaiknya seluruh anggota populasi dilibatkan dalam penelitian. Namun, apabila jumlahnya melebihi 100, maka dapat diambil sebagian, berkisar antara 10% sampai dengan 25% atau lebih, disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi penelitian seperti tenaga, biaya, waktu, wilayah, jumlah data yang diperlukan, serta risiko penelitian (Abu bakar, 2023).

Berdasarkan hal tersebut, diterapkan pedoman pengambilan sampel yang disesuaikan dengan jumlah populasi, yakni populasi di bawah 50 orang diikutsertakan seluruhnya, populasi 50–100 orang diambil 50%, populasi 100–300 orang diambil 25%, populasi 300–500 orang diambil 10–20%, dan populasi lebih dari 500 orang diambil 5–15%. Penentuan jumlah responden dilakukan dengan menggunakan teknik *Non Probability Sampling* dan berjenis *purposive sampling* dengan rumus slovin *margin of error* 10%, dan dari hasil perhitungannya ditetapkan sampel berjumlah 99 penumpang. Responden dalam penelitian ini harus memenuhi kriteria sebagai penumpang yang telah melakukan penerbangan setidaknya satu kali di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.

3. Objek Penelitian

Objek penelitian ialah sifat atau nilai dari suatu kelompok individu, benda, atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu dan dipilih untuk diteliti, lalu ditarik kesimpulan darinya. Dalam penelitian ini, objek yang menjadi fokus adalah penumpang maskapai penerbangan di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang

D. Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner

Metode kuesioner efektif digunakan apabila peneliti sudah memiliki kejelasan mengenai variabel yang diteliti dan informasi yang diharapkan dari responden (Sugiyono, 2023). Peneliti dalam penelitian ini menggunakan kuesioner tertutup dengan maksud membatasi jawaban responden sesuai dengan pilihan yang tersedia.

2. Dokumentasi

Menurut Sugiyono, metode dokumentasi merupakan cara memperoleh data dengan menggunakan berbagai referensi berupa buku, dokumen,

arsip, gambar, dan data statistik yang berisi informasi untuk mendukung proses penelitian (Sugiyono, 2023).

E. Instrumen Penelitian

Penelitian memerlukan instrumen sebagai alat untuk mengukur variabel yang diteliti (Sugiyono, 2023). Sebagian instrumen untuk mengukur variabel tersebut sudah tersedia, namun ada pula yang perlu disusun secara khusus oleh peneliti sesuai kebutuhan penelitian (Purwanza et al., 2022:194). Skala pengukuran berfungsi sebagai pedoman yang disepakati guna menentukan panjang atau pendeknya interval dalam alat ukur, sehingga data yang dihasilkan bersifat kuantitatif. Agar hasil pengukuran dapat dipercaya dan sesuai, setiap instrumen perlu disertai dengan skala pengukuran.

Tabel III. 2 Instrumen Penelitian

Indikator	Pernyataan	Instrument Kuesioner		
		Butir Soal	No Soal	Variabel
Durasi keterlambatan	Maskapai memberikan informasi yang akurat mengenai durasi keterlambatan dan hak-hak penumpang.	1	1	X1
Bentuk kompensasi	Kompensasi yang diberikan sesuai dengan kategori keterlambatan (misal: makanan, minuman, uang tunai, atau penjadwalan ulang)	1	2	X2
	Kompensasi yang diberikan dapat mengurangi ketidaknyamanan akibat <i>delay</i> .	1	3	X3
Waktu Pemberian	Kompensasi diberikan segera setelah anda mengalami keterlambatan.	1	4	X4
Penyebab Keterlambatan	Maskapai menyampaikan penyebab keterlambatan penerbangan dengan sopan dan jelas	1	5	X5
Fasilitas Tambahan	Informasi jadwal keberangkatan terbaru disampaikan secara akurat melalui media informasi di bandara.	1	6	X6
Kesesuaian Harapan	Anda puas dengan kompensasi yang diberikan atas keterlambatan.	1	7	Y1
Minat Berkunjung Kembali	Anda akan menggunakan layanan maskapai ini di penerbangan selanjutnya.	1	8	Y2
Kesediaan Merekomendasi	Anda akan merekomendasikan maskapai ini berdasarkan pengalaman anda ketika <i>delay</i>	1	9	Y3

Sumber: Peneliti 2025

Tabel III.2 diatas merupakan kuesioner yang ditetapkan penulis dengan acuan PM 89 Tahun 2015 dan teori kepuasan penumpang.

Penelitian ini menggunakan Skala *Likert* untuk mengukur pandangan, sikap, dan persepsi responden terhadap pernyataan yang disusun. Skala tersebut terdiri dari lima pilihan jawaban dengan bobot nilai 1 sampai dengan 5 (Eska Nugraha et al., 2024)

F. Teknik Analisa Data

Menurut Sugiyono, analisis data merupakan tahap yang dilakukan setelah seluruh data dari responden dan sumber lainnya berhasil dikumpulkan. Tahap ini mencakup pengelompokan data berdasarkan variabel dan kategori responden, pembuatan tabel sesuai dengan variabel penelitian, penyajian data untuk masing-masing variabel, perhitungan yang diperlukan untuk menjawab rumusan masalah, serta pengujian data untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan sebelumnya (Sugiyono, 2023). Penelitian ini menganalisis data menggunakan *software* pengolahan data IBM SPSS seri 27.

1. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Validitas merupakan tingkat keakuratan serta kecermatan suatu instrumen atau alat ukur saat menjalankan pengukuran atas apa yang sebenarnya diinginkan untuk dilakukan pengukurannya. Dalam penelitian, instrumen dinyatakan valid jika dapat secara akurat menilai variabel yang ingin diteliti (Sanaky, 2021).

Item dikategorikan valid jika nilai r_{hitung} melebihi r_{tabel} , sedangkan item dengan nilai r_{hitung} di bawah r_{tabel} dianggap tidak valid. Uji ini bertujuan memastikan setiap item benar-benar mengukur aspek yang sesuai dengan tujuan penelitian.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah ukuran konsistensi suatu kuesioner penelitian. Sebuah kuesioner dianggap memiliki reliabilitas jika jawaban dari responden dalam kuesioner tersebut tetap konsisten ataupun stabil pada satu waktu ke waktu lainnya (Anggraini et al., 2022). Reliabilitas kuesioner diuji menggunakan nilai *Cronbach's Alpha* dengan standar minimal 0,60. Instrumen dikatakan reliabel jika nilai tersebut melebihi angka 0,60.

2. Statistik Deskriptif

Analisis deskriptif adalah metode statistik yang digunakan untuk menggambarkan atau merangkum karakteristik dasar dari suatu dataset. Analisis ini hanya menyajikan data sebagaimana adanya dalam bentuk tabel, grafik, diagram, atau ukuran statistik tertentu seperti rata-rata, persentase, dan frekuensi (Sugiyono, 2023). Penyajian data dari tanggapan responden dilakukan dengan menilai setiap butir pernyataan kuesioner menggunakan rentang skor 1 sampai 5. Nilai rata-rata dari jawaban responden dihitung berdasarkan skala tersebut, dimana interval kelas ditentukan melalui perhitungan tertentu.

Dalam penelitian ini, interpretasi terhadap hasil rata-rata skor tanggapan responden menggunakan lima kategori kriteria. Rentang nilai rata-rata antara 1,00 sampai dengan 1,80 menunjukkan kategori *Sangat Tidak Setuju*. Nilai rata-rata antara 1,81 sampai 2,60 dimasukkan dalam kategori *Tidak Setuju*. Apabila nilai rata-rata berada pada kisaran 2,61 sampai dengan 3,40, maka termasuk kategori *Ragu-ragu*. Selanjutnya, nilai antara 3,41 sampai 4,20 digolongkan dalam kategori *Setuju*, dan nilai rata-rata dalam rentang 4,21 sampai dengan 5,00 diklasifikasikan sebagai *Sangat Setuju*. Kriteria ini digunakan sebagai acuan untuk menentukan tingkat persepsi responden terhadap masing-masing pernyataan dalam kuesioner penelitian. Semakin tinggi nilai rata-rata yang didapatkan, maka semakin baik atau positif respons yang diberikan responden terhadap item atau variabel yang diukur (Sugiyono, 2023).

3. Uji Asumsi Klasik

Analisis data kuantitatif membutuhkan pelaksanaan uji asumsi klasik sebagai langkah awal guna menjamin kelayakan model regresi serta ketepatan hasil yang diperoleh dari analisis tersebut. Uji yang umum dilakukan dalam tahap ini meliputi normalitas, heteroskedastisitas, dan linearitas (Asfihan, 2021).

a. Uji Normalitas

Menurut (Sugiyono, 2023), Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data penelitian terdistribusi sesuai dengan pola distribusi normal. Metode yang sering digunakan untuk pengujian ini adalah *One-Sample Kolmogorov-Smirnov*. Jika nilai signifikansi yang diperoleh lebih besar dari 0,50, maka data tersebut dianggap mengikuti distribusi normal (Asfihan, 2021).

b. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji residual dalam model regresi memiliki varians yang seragam antar data pengamatan. Jika varians tersebut tidak konstan, maka terdapat gejala heteroskedastisitas yang dapat mengganggu keakuratan hasil uji regresi (Asfihan, 2021). Jika semua variabel dalam uji heteroskedastisitas menunjukkan nilai signifikansi lebih dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami masalah heteroskedastisitas (Maesaroh et al., 2022).

c. Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk mengidentifikasi apakah terdapat hubungan linear antara variabel independen dan variabel dependen dalam suatu penelitian. Selain itu, uji ini juga membantu memastikan bahwa model regresi yang diterapkan sesuai dengan pola hubungan yang ada antara variabel-variabel tersebut. Kriteria pengambilan keputusan dalam uji ini adalah: jika nilai signifikansi kurang dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan linear yang signifikan; sebaliknya, jika nilai signifikansi lebih dari

0,05, maka hubungan tersebut dianggap tidak signifikan. (Maesaroh et al., 2022).

4. Analisis Regresi Linear Sederhana

a. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Keputusan diambil dengan membandingkan t_{hitung} dan t_{tabel} (Manuhutu et al., 2021).

b. 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, 2023).

c. Regresi Linear Sederhana

Menurut (Sugiyono, 2023) Variabel penelitian mencakup semua elemen yang ditentukan oleh peneliti untuk dianalisis, dengan tujuan mengumpulkan data dan menarik kesimpulan. Dalam analisis regresi sederhana, terdapat dua variabel utama yang diperhatikan, yaitu variabel *independen* (bebas) dan variabel *dependen* (terikat). Tujuan dari analisis ini adalah untuk mengukur seberapa kuat hubungan antara kedua variabel tersebut. Persamaan regresi sederhana dapat dinyatakan sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

Di mana :

Y: kepuasan penumpang

X: pemberian kompensasi *delay*

a: konstanta (nilai Y saat $X = 0$)

b: koefisien regresi (besarnya perubahan nilai Y untuk setiap satuan perubahan X)

G. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di area terminal dan ruang tunggu Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang. Kegiatan penelitian dilakukan bersamaan dengan pelaksanaan *On The Job Training* (OJT) di bandara tersebut, yang berlangsung pada bulan Desember 2024 sampai dengan Januari 2025.

Tabel III. 3 Waktu Penelitian

Uraian	Nov 2024	Des 2024	Jan 2025	Mar – Mei 2025	Juni 2025	Juli 2025
Rencana Penelitian						
Identifikasi Masalah						
Penyusunan Rumusan Masalah						
Pengumpulan Data						
Kuesioner dan Dokumentasi						
Proposal Tugas Akhir						
Persiapan Tugas Akhir						
Pelaksanaan Tugas Akhir						

Sumber: Peneliti 2025