

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

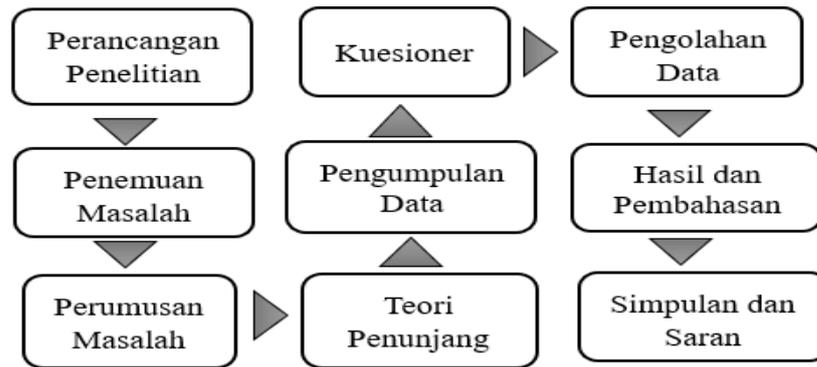
### **A. Metode Penelitian**

Metode pendekatan kuantitatif merupakan metode ilmiah yang efisien untuk memperoleh data dalam mencapai tujuan penelitian yang telah ditetapkan. Data yang diperoleh dalam penelitian ini telah memenuhi standar akurasi yang ditetapkan. Data yang dinyatakan sah harus bersifat obyektif dan dapat diandalkan. Setiap penelitian tentunya mempunyai tujuan serta manfaat yang spesifik (Sugiyono, 2023). Penelitian kuantitatif merupakan bentuk investigasi ilmiah yang dilakukan secara terstruktur terhadap variabel tertentu. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi berbagai elemen yang terdapat dalam variabel tersebut, sekaligus memahami fenomena serta keterkaitan yang terjadi di dalamnya (Saut, 2023).

Penelitian ini dilakukan dengan metode kuantitatif yang mengadopsi pendekatan positivistik guna mengkaji populasi atau sampel yang telah ditetapkan. Dengan menggunakan pendekatan ini, data dikumpulkan melalui instrumen penelitian dengan kuesioner dan dianalisis secara statistik atau kuantitatif guna menguji kebenaran hipotesis yang telah dirumuskan (Putra et al., 2024). Metode survei kuantitatif melalui kuesioner digunakan untuk memperoleh data yang mencerminkan kondisi pada masa lalu maupun masa sekarang. Data yang dikumpulkan melalui pengisian kuesioner atau proses wawancara, dan temuan dari penelitian ini pada umumnya bisa diterapkan secara umum (Nugraha et al., 2024).

### **B. Tahapan Penelitian**

Berdasarkan penjelasan tersebut, tahapan-tahapan yang dilakukan dalam penelitian ini guna mengidentifikasi serta merekomendasikan simpulan dan saran yang akan di dapatkan dari hasil penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :



**Gambar III. 1** Tahapan Penelitian  
 Sumber : (Pengolahan Data Peneliti, 2024)

Tahapan penelitian yang dilakukan peneliti yang pertama adalah perancangan penelitian, dimana hal ini merupakan langkah awal bagi peneliti dalam merancang penelitian. Peneliti menemukan masalah terkait adanya antrean penumpang pada saat peak hour di area *check-in counter* di Bandar Udara Internasional Kualanamu Deli Serdang ketika peneliti sedang melaksanakan kegiatan *On The Job Training (OJT)*. Kemudian peneliti merumuskan masalah terkait kejadian tersebut, yaitu apakah pelayanan *check-in counter* Bandar Udara Internasional Kualanamu Deli Serdang memiliki pengaruh terhadap kepuasan penumpang.

Setelah peneliti merumuskan masalah tersebut peneliti mulai mencari teori-teori penunjang yang berkaitan dengan rumusan masalah yang diambil oleh peneliti. Peneliti melakukan pengumpulan data melalui kuesioner pada 93 sampel penumpang yang menggunakan jasa pelayanan *check-in counter* saat peak hour. Kemudian hasil data kuesioner yang telah didapat, akan diolah dalam studi tugas akhir ini. Hasil dari pengolahan data kuesioner di jabarkan secara detail melalui hasil dan pembahasan pada BAB IV penelitian ini, kemudian dari hasil tersebut peneliti menarik simpulan dan saran guna meningkatkan tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan *check-in counter* di Bandar Udara Internasional Kualanamu Deli Serdang.

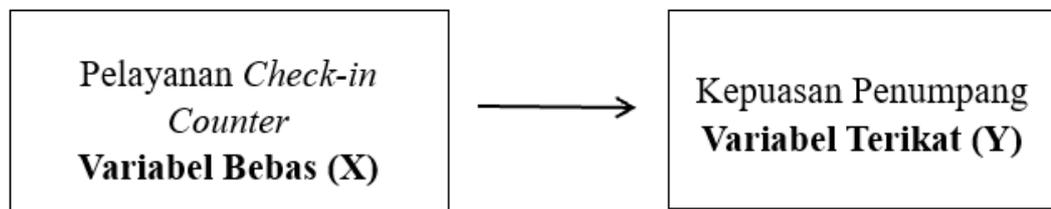
### C. Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian dapat berupa sifat, atribut, atau konsep yang bersifat umum dan dapat digunakan pada beragam subjek, objek, maupun kegiatan. Variabel-variabel tersebut dipilih oleh peneliti untuk kemudian dianalisis dan

ditelaah, sehingga dapat menjadi landasan dalam merumuskan kesimpulan akhir (Sugiyono, 2023).

Variabel dependen merupakan variabel yang dapat berubah atau muncul sebagai akibat dari pengaruh variabel independen. Adapun variabel independen adalah variabel yang berfungsi sebagai faktor yang memengaruhi atau menjadi penyebab terjadinya perubahan pada variabel dependen (Nugraha et al., 2024). Dalam Tugas Akhir ini, terdapat dua variabel yang digunakan, yaitu Pelayanan *Check-in Counter* sebagai variabel X dan Kepuasan Penumpang sebagai variabel Y.

1. Variabel X bertindak sebagai variabel bebas yang memberikan pengaruh dan menjadi faktor pemicu terjadinya perubahan pada variabel lain. Pada penelitian ini, variabel X mengacu pada layanan yang diberikan di konter *check-in*.
2. Sementara itu, Variabel Y adalah variabel terikat yang dipengaruhi oleh variabel independen dan juga dapat dipengaruhi oleh variabel lain. Dalam penelitian ini, variabel Y merepresentasikan tingkat kepuasan penumpang.



**Gambar III. 2** Variabel Penelitian  
Sumber : (Pengolahan Data Peneliti, 2024)

#### **D. Populasi dan Sampel Penelitian**

Populasi adalah suatu kumpulan individu atau objek yang dipilih oleh peneliti sebagai bahan untuk diteliti dan dianalisis sesuai karakteristik tertentu (Sugiyono, 2023). Sampel merupakan suatu elemen yang mewakili sebagian jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi tersebut (Sugiyono, 2023). Penelitian ini menggunakan salah satu teknik pengambilan sampel *non probabilitas*, khususnya *purposive sampling*. *Non probabilitas sampling* adalah metode di mana setiap individu atau segmen tertentu dalam

populasi memiliki peluang yang tidak sama untuk terpilih sebagai bagian dari sampel (Sugiyono, 2023).

### 1. Populasi

Penulis memutuskan untuk mengambil rata-rata jumlah keberangkatan penumpang selama *peak hour* pada tanggal 20-24 bulan Desember 2024, yaitu sebanyak **1280** penumpang, dimana hanya penumpang yang berangkat pada pukul (09.00-11.00) WIB saja yang digunakan sebagai populasi dalam penelitian ini.

### 2. Sampel

Teknik pengambilan sampel adalah cara atau metode yang digunakan untuk memilih jumlah sampel. Dalam proses penentuan sampel untuk penelitian, berbagai teknik sampling bisa diterapkan sesuai kebutuhan. Secara umum, pemilihan teknik ini sangat krusial guna menjamin bahwa hasil penelitian dapat merepresentasikan populasi secara akurat (Sugiyono, 2023).

Namun, apabila jumlah subjek cukup besar, sampel yang diambil biasanya berkisar antara 10-15%, 20-25%, atau lebih, tergantung pada beberapa faktor seperti kemampuan sumber daya manusia, dana, dan waktu yang tersedia bagi peneliti; luas atau sempitnya wilayah pengamatan setiap subjek yang berpengaruh pada banyaknya data; serta tingkat risiko yang harus ditanggung oleh peneliti. Pendekatan ini bersifat umum dan belum memberikan penjelasan rinci mengenai jumlah sampel yang ideal dari suatu populasi (Dr. Drs. H.Rifa'i Abubakar, 2021).

Dengan demikian, penentuan sampel dari suatu populasi sebaiknya mengikuti ketentuan berikut:

- a. Jika populasi kurang dari 50 orang, seluruhnya dijadikan sampel.
- b. Untuk populasi antara 50 hingga 100 orang, diambil sebanyak 50%.
- c. Populasi 100 sampai 300 orang, sampel yang diambil sebesar 25%.
- d. Untuk populasi 300 sampai 500 orang, sampel berkisar antara 10% hingga 20%.
- e. Sedangkan untuk populasi lebih dari 500 orang, diambil sampel antara 5% hingga 15%.

Peneliti menghitung ukuran sampel yang digunakan dengan rumus slovin sebagai metode guna menentukan jumlah sampel yang tepat dalam penelitian.

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

Sumber : (Sugiyono, 2023)

Keterangan :

n = Jumlah sampel atau responden yang diperlukan

N = Total populasi yang diteliti

e = Margin kesalahan atau tingkat toleransi ketidaktepatan dalam pengambilan sampel, dengan nilai e = 0,1 (10%)

Karena keterbatasan kemampuan tenaga, dana dan waktu penulis. Mengacu pada rumus Slovin dan hasil perhitungannya yakni ,  $n = 1280 / 1 + 1280 (0,1)^2$  didapatkan hasil sebanyak 93, dengan hasil perhitungan tersebut penulis menetapkan jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 93 responden sesuai dengan perhitungan rumus slovin yang dipilih berdasarkan kriteria jenis kelamin, usia, serta frekuensi penerbangan selama satu tahun terakhir.

## E. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

### 1. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini menggunakan jenis kuesioner tertutup, di mana para responden diminta menjawab berdasarkan pengalaman pribadi mereka terhadap pernyataan-pernyataan yang diberikan. Individu yang diminta untuk memberikan jawaban disebut sebagai responden. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menyebarkan sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden (Agil Erdiansyah<sup>1</sup>, Ramayani Yusuf<sup>2,\*</sup> & 1Fakultas, 2023). Kuesioner ini dirancang untuk meneliti sejauh mana layanan di konter *check-in* berperan dalam memengaruhi kepuasan penumpang di Bandar udara Internasional Kualanamu, Deli Serdang.

### 2. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini memanfaatkan Skala Likert sebagai alat ukur. Setiap respon atau jawaban diberi skor tertentu, lalu seluruh skor tersebut

dijumlahkan untuk memperoleh nilai keseluruhan (Agil Erdiansyah<sup>1</sup>, Ramayani Yusuf<sup>2,\*</sup> & IFakultas, 2023).

**Tabel III. 1** Skala Likert

No	Keterangan	Skor
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Netral	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : (Sugiyono, 2023)

Tjiptono mengidentifikasi lima indikator utama yang menggambarkan tingkat pelayanan dalam artikelnya (Clarista Sukma Ardhana & Kifni Yudianto, 2024). Indikator kualitas pelayanan merupakan elemen-elemen dalam layanan jasa yang berdampak pada mutu keseluruhan pelayanan di bidang kebandarudaraan, yang dirasakan oleh pengguna jasa. Indikator tersebut mencakup aspek ketersediaan, kondisi, durasi pelayanan, serta kompetensi layanan yang harus sesuai dengan standar yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Lima indikator berikut disusun dalam format kuesioner guna menilai sejauh mana pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan penumpang. Lima indikator berikut disusun dalam format kuesioner guna menilai sejauh mana pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan penumpang :

1. Kondisi Fisik (*Tangible*): Aspek ini meliputi kebersihan lingkungan area *check-in*, kualitas fasilitas yang tersedia di konter *check-in*, serta tampilan atau penampilan dari petugas yang memberikan layanan.
2. Keandalan (*Reliability*): Indikator ini mencakup ketepatan waktu dalam proses *check-in*, efisiensi dalam penanganan bagasi, serta kejelasan dan ketepatan informasi yang disampaikan kepada penumpang.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*): Hal ini mencakup responsivitas petugas dalam memberikan layanan, kesiapan mereka untuk membantu, serta keahlian dalam menangani keluhan yang disampaikan oleh penumpang.
4. Jaminan (*Assurance*): Aspek ini mencakup kompetensi dan wawasan petugas, sikap santun dalam berinteraksi, serta sejauh mana penumpang menaruh kepercayaan terhadap informasi yang diberikan. Di samping itu,

rasa aman dan kenyamanan yang dialami oleh penumpang turut menjadi aspek yang sangat krusial.

5. Empati (*Empathy*): Aspek ini meliputi kepedulian petugas, komunikasi yang baik, keramahan, serta tingkat pemahaman petugas terhadap kebutuhan dan perasaan penumpang.

Kepuasan merupakan kondisi emosional yang dirasakan individu, baik dalam bentuk kegembiraan maupun kekecewaan, yang biasanya timbul setelah membandingkan pandangan dan kesan terhadap suatu pekerjaan, produk, serta ekspektasi yang dimilikinya (Ananta & Albanna, 2023). Kepuasan pelanggan adalah reaksi emosional individu terhadap layanan yang diterimanya, yang dinilai berdasarkan seberapa sesuai layanan tersebut dengan harapan yang dimiliki (Riyani et al., 2021). Apabila kenyamanan, kecepatan dalam pelayanan, serta keramahan dapat diberikan secara optimal, maka penumpang akan merasa sangat puas terhadap layanan tersebut (Bimalaya & Puspitasari, 2022).

Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan penumpang mencerminkan sejauh mana produk atau layanan dari suatu perusahaan atau organisasi mampu memenuhi ekspektasi dan kebutuhan konsumennya. Berikut merupakan pernyataan yang di buat oleh peneliti berdasarkan indikator yang telah di jelaskan, kuesioner ini dirancang untuk menggali lebih dalam mengenai faktor-faktor tersebut dan dampaknya terhadap kepuasan penumpang.

**Tabel III. 2** Tabel Indikator Pernyataan

Variabel	Pernyataan	Indikator
Variabel Pelayanan <i>Check-in Counter</i> (X)	Fasilitas yang tersedia di <i>check-in counter</i> memadai dan terawat dengan baik	Kondisi Fisik ( <i>Tangible</i> )
	Petugas <i>check-in counter</i> berpenampilan rapih dan berkomunikasi dengan baik	
	Petugas <i>check-in counter</i> handal dalam melakukan proses <i>check-in</i> dengan baik dan benar	Keandalan ( <i>Reliability</i> )
	Petugas <i>check-in counter</i> dapat menyelesaikan masalah Anda dengan cepat dan akurat	

	Petugas <i>check-in counter</i> dengan cepat merespons permasalahan, permintaan dan pertanyaan anda	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )
	Anda yakin terhadap kemampuan dan pengetahuan petugas <i>check-in counter</i> dalam melayani anda	Jaminan ( <i>Assurance</i> )
	Petugas menunjukkan sikap ramah dan sopan saat melayani anda	Empati ( <i>Emphaty</i> )
Variabel Kepuasan Penumpang (Y)	Anda merasa puas dengan pengalaman <i>check-in</i> secara keseluruhan di bandar udara ini	Kepuasan Umum
	Anda merasa puas dengan kecepatan dan efisiensi proses <i>check-in</i>	
	Anda akan merekomendasikan bandar udara ini kepada orang lain berdasarkan pengalaman <i>check-in</i> anda	Minat Merekomendasikan
	Anda akan merekomendasikan bandar udara ini kepada orang lain berdasarkan kelengkapan fasilitas <i>check-in counter</i> yang memadai dan terawat dengan baik	

Sumber : (Pengolahan Data Peneliti, 2024)

## F. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian Tugas Akhir ini menggunakan beragam metode uji statistik sebagai alat analisis data, yaitu:

### 1. Uji Instrumen

#### a. Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan menggunakan rumus *Pearson Bivariat* atau *Pearson Product Moment*. Dimana suatu pernyataan dinyatakan valid apabila nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$ .

#### b. Uji Reliabilitas

Uji ini dilakukan untuk menilai sejauh mana kuesioner memiliki konsistensi. Apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,60, maka variabel tersebut dinyatakan reliabel.

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Apabila hasil pengujian *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test* mendapat nilai signifikansi lebih dari 0,050, maka data tersebut dapat dianggap terdistribusi normal.

### b. Uji Heteroskedastisitas

Apabila hasil nilai signifikansi melebihi 0,050, maka dapat disimpulkan bahwa data tidak menunjukkan adanya indikasi heteroskedastisitas.

### c. Uji Linearitas

Ketika hasil nilai signifikansi *Deviation from Linearity* melebihi 0,050, maka variabel tersebut dapat dianggap memiliki hubungan yang bersifat linear.

## 3. Uji Analisis Regresi Sederhana

Uji ini diterapkan dengan rumus sebagai berikut :

$$Y = a + bX + e$$

Sumber : (Sugiyono, 2023)

Penjelasan masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

Y : Merupakan variabel terikat yang merepresentasikan tingkat kepuasan penumpang

X : Merupakan variabel bebas yang berhubungan dengan layanan di *check-in counter*

a : Konstanta yang menggambarkan nilai Y saat X sama dengan nol

b : Koefisien regresi yang menunjukkan besarnya perubahan nilai Y akibat perubahan pada X

e : Faktor lain di luar model yang turut memengaruhi namun tidak dianalisis dalam penelitian ini.

## 4. Uji Hipotesis (Uji t)

Uji ini dilaksanakan dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05, sesuai dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Apabila nilai  $t_{hitung}$  melebihi  $t_{tabel}$  pada tingkat signifikansi 0,05, maka hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima.
- b. Jika nilai  $t_{hitung}$  berada di bawah  $t_{tabel}$  pada taraf signifikansi 0,05, maka hipotesis nol ( $H_0$ ) diterima, sedangkan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) ditolak.

### 5. Uji Koefisien Determinasi

Uji ini dilakukan guna mengetahui sejauh mana variabel X berkontribusi terhadap variabel Y, dengan mengacu pada nilai R square dalam analisisnya.

**Tabel III. 3** Tingkat hubungan antar variabel

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 1,99	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber : (Sugiyono, 2023)

### G. Tempat dan Waktu Penelitian

Pengumpulan data serta observasi pada Tugas Akhir ini dilakukan di Bandar udara Internasional Kualanamu, Deli Serdang, selama penelitian yang berlangsung dari September 2024 hingga Juli 2025.

**Tabel III. 4** Tempat dan Waktu Penelitian

Uraian	Waktu Pelaksanaan Penelitian
Observasi Lapangan	September-Oktober 2024
Pengumpulan Data	November-Desember 2024
Proses Data	Desember 2024
Penelitian	Januari-Maret 2025
Proposal Tugas Akhir	Maret 2025
Penulisan dan Bimbingan Tugas Akhir	April-Juni 2025
Pemaparan Hasil Penelitian Tugas Akhir	Juli 2025

Sumber : (Pengolahan Data Peneliti, 2025)

Berikut merupakan rincian tempat dan skema waktu penelitian Tugas Akhir, berdasarkan tabel di atas dapat dilihat skema penulisan Tugas Akhir yang digunakan. Dimana Penelitian ini di mulai semenjak penulis melaksanakan kegiatan *On The Job Training (OJT)* pada awal bulan September 2024 hingga penulis memaparkan hasil penelitian pada bulan Juli 2025.