

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif. Sugiyono (2017), metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif / statistik, dengan tujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Metode kuantitatif digunakan untuk mengetahui hasil penelitian dalam menjawab perumusan masalah yang telah ditetapkan untuk diteliti. Data yang dibutuhkan adalah data yang sesuai dengan masalah-masalah yang ada sesuai dengan tujuan penelitian, sehingga data dapat dikumpulkan, dianalisis, dan ditarik kesimpulan dengan teori-teori yang telah dipelajari. Menurut Subana dan Sudrajat (2005:25) penelitian kuantitatif dilihat dari segi tujuannya, penelitian ini biasanya dipakai untuk menguji suatu teori untuk menyajikan suatu fakta atau mendeskripsikan statistik.

Berdasarkan pemaparan diatas, dapat disimpulkan bahwa metode kuantitatif merupakan suatu pendekatan di dalam penelitian untuk menguji hipotesis dengan menggunakan uji data statistik yang akurat. Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah disebutkan, penelitian ini

menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur pengaruh layanan pemberian informasi terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Abdul Rachman Saleh Malang.

B. Populasi Dan Sampel

1. Populasi

Pengertian Populasi Menurut Sugiyono (2017:08), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas; objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik kesimpulannya. Sedangkan menurut Arikunto (2013), populasi adalah keseluruhan dari subjek penelitian. Jadi yang dimaksud populasi adalah individu atau seluruh individu yang akan dijadikan sebagai obyek penelitian. Populasi penelitian ini adalah penumpang yang menggunakan fasilitas Terminal Bandar Udara Abdul Rachman Saleh Malang.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2011), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Apa yang dipelajari dari sampel biasanya dapat diberlakukan untuk populasi. Sampel dalam penelitian ini adalah penumpang yang menggunakan fasilitas Terminal Bandar Udara Abdul Rachman Saleh Malang sebanyak 60 orang. Penentuan besarnya sampel penelitian ini berdasarkan pada pemikiran Roscoe (1975) yang dikutip oleh Sekaran (2006) yaitu ukuran sampel lebih besar dari 50 dan kurang dari 300 adalah telah mencukupi untuk digunakan dalam semua

penelitian. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah probability sampling. Probability Sampling adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel berdasarkan kriteria penumpang yaitu penumpang yang menggunakan fasilitas Bandar Udara Abdul Rachman Saleh Malang.

C. Instrumen Penelitian

1. Lembar kuesioner

Lembar kuesioner atau angket pada umumnya digunakan sebagai instrument penelitian survey atau riset yang menggunakan pendekatan kuantitatif. Kuesioner bisa terdiri atas dua pertanyaan atau pernyataan; pertanyaan atau pernyataan yang bersifat tertutup dan terbuka. Penelitian disini menggunakan kuesioner dengan pertanyaan tertutup memberi opsi responden untuk memilih jawaban yang sudah tertulis dalam kuesioner dan ukuran sampel lebih lebih dari 30 orang dan kurang dari 500 adalah tepat untuk kebanyakan penelitian, sehingga peneliti akan mengambil 60 sampel untuk penelitian. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu skala likret, menurut Sugiyono (2018: 152) menyatakan bahwa skala likret digunakan untuk mengatur suatu sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu fenomena sosial dan dalam penelitian ini memberikan skor sebagai berikut:

a. STS/1 = Sangat Tidak Setuju

b. TS/2 = Tidak Setuju

c. CS/3 = Cukup Setuju

d. S/4 = Setuju

e. SS/5 = Sangat Setuju

Agar mendapatkan sebuah hasil penelitian yang memuaskan, peneliti menyusun rancangan kisi-kisi instrument penelitian sebagai berikut:

Tabel 2. Kisi-kisi Kuesioner

No	Variabel Penelitian	Indikator	No. Item
1.	Pengaruh pelayanan bagian informasi (Variabel X)	Keakuratan dan Kebenaran Informasi	1,2,3
		Kesempurnaan Informasi	4,5,6
		Tepat Waktu	7,8,9
		Relevansi	10,11,12
		Mudah	13,14,15
2.	Kepuasan pengguna jasa (Variable Y)	Kepuasan	1,2,3,4,5

Sumber: Data diolah

2. Buku catatan dan alat tulis

Buku catatan penelitian dan alat tulis yaitu untuk menuliskan apa yang menarik dan berhubungan dengan focus penelitian. Proses penelitian berlangsung dalam kurun waktu 3 minggu..

D. Pengumpulan Data

1. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2013:146) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang di maksud yaitu data yang memenuhi standar yang diterapkan.

Cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam penelitian ini yaitu dengan metode survey menggunakan kuesioner (angket), observasi langsung serta dokumentasi. Metode survey yang digunakan adalah dengan cara menyebarkan kuesioner terhadap penumpang Bandar Udara Abdul Rachman Saleh Malang.

a. Kuesioner

Kuesioner menurut Sugiyono (2018:219) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup yang

telah diberi skor, dimana data tersebut nantinya akan dihitung secara statistik.

b. Observasi

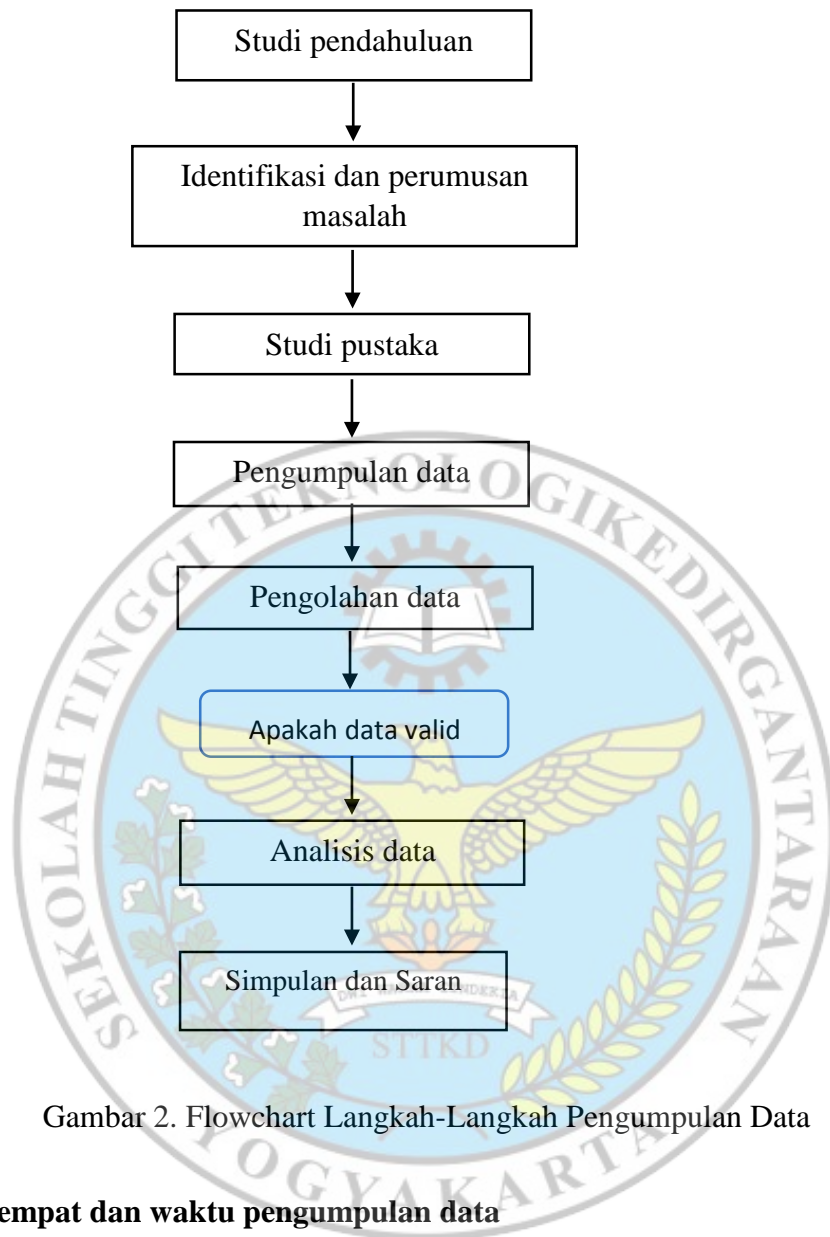
Sugiyono (2018:223) mengatakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Teknik pengumpulan data yang mengharuskan peneliti mengamati secara langsung, serta merupakan salah satu alat penelitian yang banyak digunakan dalam mengukur proses dan tingkah laku individu dalam sebuah kegiatan yang bisa diamati. Metode observasi dilakukan peneliti melalui pengamatan secara langsung pada objek penelitian yang terdapat di Bandar Udara Abdul Rachman Saleh Malang untuk memberikan gambaran yang sesungguhnya dari objek yang akan diteliti.

c. Dokumentasi

Sugiyono (2013: 240), metode pengumpulan data dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen ini bisa berbentuk data dokumen-dokumen, arsip-arsip perusahaan dan catatan yang berkaitan penelitian.

2. Langkah-langkah Pengumpulan Data

Adapun langkah-langkah pengumpulan data ditunjukkan oleh gambar flowchart dibawah ini:



Gambar 2. Flowchart Langkah-Langkah Pengumpulan Data

3. Tempat dan waktu pengumpulan data

Kegiatan ini dilakukan di Bandar Udara Abdul Rachman Saleh Malang.

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan September 2020.

E. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan untuk merubah data hasil penelitian menjadi informasi yang nantinya dapat dipergunakan untuk mengambil kesimpulan.

1. Uji Validitas

Sugiyono (2018: 134), validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan dan (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya di ukur.

2. Uji Reliabilitas

Sugiyono (2014) Uji reliabilitas menunjukan sejauh mana instrumen dapat memberikan hasil pengukuran yang konsisten apabila pengukuran dilakukan berulang-ulang. Dalam penelitian ini, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan Produc Service Solution (SPSS) dengan model *Cronbach Alpha*'. Menurut Agung Bhuno, uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai Cronbach Alpha dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Jika nilai Cronbach Alpha $>$ dari 0,600 maka suatu instrumen dikatakan reliabel.
- b. Jika nilai Cronbach Alpha $<$ dari 0,600 maka suatu instrumen dikatakan tidak reliabel.

3. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk menganalisis pengaruh antara variabel independen yaitu pengaruh pelayanan bagian informasi (X) terhadap variabel dependen (Y) yaitu kepuasan pengguna jasa. Persamaan regresi linier sederhana menurut Sugiyono (2009):

$$Y=a+bX$$

Keterangan:

X : Pengaruh pelayanan bagian informasi

Y : kepuasan pengguna jasa

a : konstanta

b : koefisien regresi

e : error (pengaruh dari variabel lain yang tidak dilakukan dalam analisa)

Untuk mempermudah proses perhitungan dan pengujian hipotesis akan dilakukan dengan bantuan program Statistic Product Service Solution (SPSS).

4. Uji Signifikansi (Uji T)

Untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen secara individual (parsial) terhadap variabel dependen. Hasil uji t_{hitung} terdapat pada perangkat lunak, dan dapat dilihat pada tabel coefficient

level of significance yang biasa digunakan yaitu sebesar 5% atau $(\alpha) = 0,05$.

Menurut Gozali (2012: 98). Ketentuan signifikansi:

- a. Jika nilai signifikan $<$ dari 0,05 maka H_0 ditolak H_a diterima. artinya variabel X mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel Y.
- b. Jika nilai signifikan $>$ dari 0,05 maka H_0 diterima H_a ditolak, artinya variabel X tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y.

5. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Ghozali, (2011: 242) mengukur seberapa besar kemampuan model yang dibentuk dalam menerangkan variasi variabel dependen. Determinasi dinyatakan dalam persentase yang diketahui dari hasil pengujian statistik menggunakan Product Service Solution (SPSS).

