

BAB III

METODE PENELITIAN

A. DESAIN PENELITIAN

Sugiyono (2013) metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian kuantitatif merupakan studi yang diposisikan sebagai bebas nilai (value free). Dengan kata lain, penelitian kuantitatif sangat ketat menerapkan prinsip-prinsip objektivitas. Objektivitas itu diperoleh antara lain melalui penggunaan instrumen yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Penentuan jenis penelitian juga dapat didasarkan pada data yang akan dikumpulkan. Untuk penelitian kuantitatif data yang terkumpul berbentuk angka sedangkan penelitian kualitatif data yang dikumpulkan berbentuk kata-kata atau gambar. Karakteristik penelitian kuantitatif adalah sebagai berikut menurut Nana Sudjana et al (2001):

1. Menggunakan pola berpikir deduktif (rasional – empiris atau top-down), yang berusaha memahami suatu fenomena dengan cara menggunakan konsep-konsep yang umum untuk menjelaskan fenomena-fenomena yang bersifat khusus.

2. Logika yang dipakai adalah logika positivistik dan menghindari hal-hal yang bersifat subjektif.
3. Proses penelitian mengikuti prosedur yang telah direncanakan.
4. Tujuan dari penelitian kuantitatif adalah untuk menyusun ilmu nomotetik yaitu ilmu yang berupaya membuat hukum-hukum dari generalisasinya.
5. Subjek yang diteliti, data yang dikumpulkan, dan sumber data yang dibutuhkan, serta alat pengumpul data yang dipakai sesuai dengan apa yang telah direncanakan sebelumnya.
6. pengumpulan data dilakukan melalui pengukuran dengan menggunakan alat yang objektif dan baku.
7. Melibatkan penghitungan angka atau kuantifikasi.
8. Peneliti menempatkan diri secara terpisah dengan objek penelitian, dalam arti dirinya tidak terlibat secara emosional dengan subjek penelitian.
9. Analisis data dilakukan setelah semua data terkumpul
10. dalam analisis data, peneliti harus memahami teknik teknik statistik.
11. Hasil penelitian berupa generalisasi dan prediksi, lepas dari konteks waktu dan situasi
12. Penelitian jenis kuantitatif disebut juga penelitian ilmiah

Dalam penelitian kuantitatif ini, sampel sumber data dipilih dengan menggunakan purposive sampling yang termasuk kedalam non probability sampling. teknik ini adalah metode penetapan sampel dengan cara

menentukan target dari kriteria populasi yang diperkirakan paling cocok untuk dikumpulkan datanya. Sehingga sangat tepat untuk digunakan dalam penelitian ini, karena peneliti dapat mengukur pengaruh kepuasan penumpang atau konsumen sebagai sampel dan maskapai Citilink di Yogyakarta International Airport sebagai populasi.

Oleh karena itu, peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif agar penelitian dapat lebih terarah sesuai dengan tujuan penelitian ini dibuat yaitu untuk mengetahui pengaruh kinerja petugas check-in counter dengan kepuasan penumpang di Yogyakarta International Airport.

B. POPULASI DAN SAMPEL

1. Populasi

Nazir (2005) Populasi adalah sekumpulan individu dengan kualitas dan karakter yang sudah ditetapkan oleh peneliti. Ciri, karakteristik, dan kualitas itu yang dinamakan sebagai variable. Menurut Morissan (2012) Populasi adalah sebagai suatu kumpulan subjek, variabel, konsep, atau fenomena. Kita dapat meneliti setiap anggota populasi untuk mengetahui sifat populasi yang bersangkutan. Populasi yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah pelanggan atau penumpang maskapai Citilink di Yogyakarta International Airport.

2. Sampel

Nana Sudjana dan Ibrahim (2004) menjelaskan bahwasanya sampel ialah sebagian dari populasi yang dapat di jangkau serta memiliki sifat yang sama dengan populasi yang di ambil sampelnya tersebut. Teknik

pengambilan sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah teknik purposive sampling yang termasuk dalam teknik non probability sampling. Pengertian purposive sampling menurut Sugiyono dalam buku Metode Penelitian (2012) adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.

Memperhatikan pernyataan diatas pula, maka dalam menentukan jumlah sampel yang akan diambil dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendapat Roscoe dalam Sugiyono (2011) “ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500.”. Jadi peneliti akan mengambil 100 sampel yang akan menjadi responden untuk mengisi kuesioner penelitian.

C. INSTRUMEN PENELITIAN

Suharsimi Arikunto (2000) menyatakan bahwa instrumen pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan di permudah olehnya. Notoatmodjo (2010) Definisi instrumen penelitian adalah alat-alat yang akan digunakan untuk mengumpulkan data, instrumen penelitian ini dapat berupa kuesioner, formulir observasi, formulir-formulir lain yang berkaitan dengan pencatatan data dan sebagainya.

Instrumen pengumpul data menurut Sumadi Suryabrata (2008) adalah alat yang digunakan untuk merekam keadaan dan aktivitas atribut-atribut psikologis. Atribut-atribut psikologis itu secara teknis biasanya

digolongkan menjadi kognitif dan atribut non kognitif. Sumadi mengemukakan bahwa untuk atribut kognitif, perangsangnya adalah pertanyaan. Sedangkan untuk atribut non-kognitif, perangsangnya adalah pernyataan.

Dari beberapa pendapat ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian adalah alat bantu yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan informasi kuantitatif tentang variabel yang sedang diteliti. Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan, memeriksa, menyelidiki suatu masalah. Instrumen penelitian dapat diartikan pula sebagai alat untuk mengumpulkan, mengolah, menganalisa dan menyajikan data-data secara sistematis serta objektif dengan tujuan memecahkan suatu persoalan atau menguji suatu hipotesis. Jadi semua alat yang bisa mendukung suatu penelitian bisa disebut instrumen penelitian.

Instrumen penelitian atau alat bantu penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah dalam bentuk kuesioner. Kuesioner berasal dari bahasa latin : Questionnaire, yang berarti suatu rangkaian pertanyaan yang berhubungan dengan topik tertentu diberikan kepada sekelompok individu dengan maksud untuk memperoleh data. Kuesioner lebih populer dalam penelitian dibandingkan dari jenis instrumen yang lain, karena dengan menggunakan cara ini dapat dikumpulkan informasi yang lebih banyak dalam waktu yang relatif pendek, dengan biaya yang lebih rendah dibandingkan dengan apabila peneliti menggunakan wawancara atau teknik lain.

Dalam penelitian kuantitatif dengan instrumen kuesioner ini membutuhkan penumpang atau pelanggan yang akan mengisi kuesioner tersebut dan kuesioner di penelitian ini diadaptasi dari penelitian analisis pengaruh sumber daya manusia, prasarana dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai Kopertis Wilayah-i Medan, dan dengan demikian pengumpulan hasil kuesioner akan di uji untuk mengetahui seberapa kuat hubungan kinerja SDM dengan kepuasan penumpang/konsumen. Dan peneliti terlibat dalam penyebaran kuesioner, pengumpulan data, pengolahan data, dan menyajikan hasil dari penelitian dengan menyimpulkan mengenai hubungan pengembangan dan kinerja sumber daya manusia terhadap kepuasan penumpang di Yogyakarta International Airport.

D. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Teknik pengumpulan data bisa dari berbagai sumber, dan berbagai cara. Sugiyono (2012) metode kuantitatif dinamakan metode tradisional, karena metode ini sudah cukup lama digunakan sehingga sudah mentradisi sebagai metode untuk penelitian. Metode ini disebut sebagai metode positivistik karena berlandaskan pada filsafat positivisme.

1. Langkah-Langkah Penelitian

Langkah-langkah yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Mengajukan izin permohonan untuk melakukan penyebaran kuesioner kepada penumpang Maskapai Citilink dari pihak Yogyakarta International Airport.
- b. Mencari penumpang yang bersedia mengisi kuesioner tentang kinerja petugas check-in counter Maskapai Citilink terhadap kepuasan penumpang di Yogyakarta International Airport.
- c. Menarik kesimpulan dengan membaca dan merekap kuesioner yang telah diisi oleh penumpang, dan data akan diolah.

2. Metode pengumpulan data

Menurut Suharsimi Arikunto, Kuesioner/angket adalah daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain yang bersedia memberikan respon sesuai dengan permintaan pengguna. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan secara tertulis kepada responden untuk dijawabnya. (Sugiyono, 2005:162)

Berdasarkan penjejelasan di atas, maka penelitian ini menggunakan kuesioner atau angket agar lebih mudah melakukan analisis data. Peneliti akan mencari setidaknya paling sedikit 100 responden untuk mengisi kuesioner tentang kinerja petugas check-in counter terhadap kepuasan penumpang di Yogyakarta International Airport. Dan kuesioner yang telah diisi dikumpulkan langsung ke peneliti.

Peneliti juga menyiapkan plan B atau cara lain untuk mengumpulkan data dikarenakan situasi terkait COVID-19 yaitu dengan membuat pengumuman untuk mencari relawan yang akan mengisi form kuesioner dan di pengumuman tersebut telah diberi link yang akan tersambung langsung ke kuesioner. Pengumuman tersebut akan di sebarakan di sosial media.

3. Objek dan Waktu Penelitian

Objek penelitian ini adalah kinerja petugas check-in counter yang akan ditanyakan langsung kepada penumpang di Yogyakarta International Airport, dimana data yang akan ditanyakan terdapat pada kuesioner yang akan di bagikan ke penumpang yang bersedia mengisi kuesioner tersebut. Untuk kriteria sampel yang mengisi kuesioner yaitu:

- a. Berumur minimal 17 tahun.
- b. Bisa membaca.
- c. Pernah merasakan langsung layanan petugas check-in Citilink di bandara Yogyakarta International Airport

Waktu yang digunakan peneliti untuk penelitian ini adalah dilaksanakan pada saat sejak tanggal dikeluarkannya izin penelitian dalam kurung waktu kurang lebih dua bulan, dengan pembagian satu bulan untuk mengumpulkan data dari penumpang dan satu bulan setelahnya

digunakan untuk pengolahan data yang termasuk menyajikan data dalam bentuk skripsi.

E. TEKNIK ANALISIS DATA

Menurut Moleong (2007) Definisi Teknik analisis data adalah kegiatan analisis-analisis dalam penelitian yang dilakukan dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari instrumen penelitian, yang terdiri dari catatan, rekaman, dokumen, tes, dan lain sebagainya. dapat diartikan pula bahwa pengertian teknik analisis data secara umum adalah proses penelaahan dalam penelitian yang dilakukan untuk memfiltrasi hasil data yang di dapatkan dari instrumen penelitian. Oleh karenanya teknik analisis data disebut juga dengan proses pengohahan data yang dilakukan guna pembuktian dan penyajian data menjadi informasi yang akurat. Teknik analisis dalam penelitian kuantitatif dilakukan secara manual. Artinya, data yang telah terkumpul dihitung menggunakan rumus statistik. Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif dapat dilakukan menggunakan software khusus untuk analisis data yang dinamakan statistical product and service Solutions (SPSS).

Aktivitas dalam analisis data dalam penelitian kuantitatif yaitu pengumpulan data, pengolahan data (sesuai dengan tujuan penelitian) , penyajian data dan penarikan kesimpulan. Untuk pengolahan data di penelitian kuantitatif dimulai dengan memvaliditas pernyataan yang tertera di kuesioner, pengujian reabilitas, uji regresi sederhana, pengujian hipotesis, dan uji koefisien determinasi

1. Uji Validitas Kuesioner

Menurut Sugiyono (2006), Validitas merupakan “derajat ketetapan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan daya yang dapat dilaporkan oleh peneliti”. Uji Validitas adalah Uji ketepatan atau ketelitian suatu alat ukur dalam mengukur apa yang sedang ingin diukur. Proses mengukur validitas faktor tersebut adalah dengan cara menghubungkan atau mengkorelasikan antara skor faktor (penjumlahan dari semua item dalam satu faktor) dengan skor total faktor (total keseluruhan dari faktor). Dan pernyataan kuesioner di penelitian ini sudah tervalidasi.

2. Uji Reabilitas

Menurut Sukadji (2000), uji reliabilitas adalah seberapa besar derajat tes mengukur secara konsisten sasaran yang diukur. Reliabilitas dinyatakan dalam bentuk angka, biasanya sebagai koefisien. Koefisien yang tinggi berarti reliabilitas yang tinggi. Uji reliabilitas adalah uji untuk memastikan apakah kuesioner penelitian yang akan dipergunakan untuk mengumpulkan data variable penelitian reliable atau tidak. Kuesioner dikatakan reliabel jika kuesioner tersebut dilakukan pengukuran ulang, maka akan mendapatkan hasil yang sama.

3. Uji Regresi Linear Sederhana

Menurut Sugiyono (2014): “Regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen”. Analisis Regresi Sederhana adalah sebuah metode pendekatan untuk pemodelan hubungan antara satu variabel dependen dan satu variabel independen. Dalam model regresi, variabel independen menerangkan variabel dependennya. Dalam analisis regresi sederhana, hubungan antara variabel bersifat linier, dimana perubahan pada variabel X akan diikuti oleh perubahan pada variabel Y secara tetap. Karena di penelitian ini peneliti mencari pengaruh antara variabel X (kinerja petugas check in) dan variabel Y (kepuasan penumpang) maka peneliti wajib melakukan uji regresi sederhana.

4. Pengujian Hipotesis

Hipotesis adalah asumsi atau dugaan mengenai suatu hal yang dibuat untuk menjelaskan suatu hal yang sering dituntut untuk melakukan pengecekannya. Sugiyono (2017) mendefinisikan hipotesis statistik yaitu sebagai berikut: “Dalam perumusan hipotesis statistik, antara hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternatif (H_a) selalu berpasangan, bila salah satu ditolak, maka yang lain pasti diterima sehingga keputusan yang tegas, yaitu kalau H_0 ditolak H_a diterima. Hipotesis statistik dinyatakan melalui simbol-simbol. Dipenelitian ini peneliti menggunakan Uji T. Menurut Ghozali (2012) Uji beda t-test digunakan untuk menguji seberapa jauh pengaruh

variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini secara individual dalam menerangkan variabel dependen secara parsial.

5. Analisis Koefisien Determinasi

Ghozali (2016), uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu.

6. Penyajian Data

Rasyad (2002) “Penyajian data dilakukan untuk menganalisis masalah agar mudah dicari pemecahannya”. Penyajian data juga dilakukan untuk mempermudah melihat gambaran di lapangan secara tertulis. Penyajian data, yaitu rangkaian organisasi informasi yang memungkinkan penelitian dilakukan. Penyajian data diperoleh berbagai jenis, jaringan kerja, keterkaitan kegiatan atau tabel. Dapat dikatakan bahwa penyajian data adalah mekanisasi yang dipergunakan dalam sebuah laporan penelitian untuk menyajikan rangkaian angka numeric agar mudah dibaca. Sehingga secara umumnya, data-data penelitian tersebut dapat disajikan kepada khalayak umum dengan sangat mudah.

7. Penarikan Kesimpulan

USC Libraries menyatakan bahwa kesimpulan dimaksudkan untuk membantu pembaca memahami mengapa penelitian Anda penting bagi

mereka setelah mereka selesai membaca tulisan Anda. Kesimpulan bukan hanya ringkasan dari topik utama yang dibahas atau pernyataan ulang dari masalah penelitian, tetapi juga sebuah sintesis dari poin-poin utama. Menurut Sugiyono (2019) adalah penarikan kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.

