

BAB III

METODE PENELITIAN

A. DESAIN PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan metode penelitian kuantitatif. Dimana penelitian ini akan menyebarkan kuisioner secara langsung kepada responden. Kuisioner (questionnaire) adalah daftar pertanyaan tertulis yang telah dirumuskan setelah sebelumnya dimana responden mencatat jawaban mereka sesuai dengan kuisioner yang telah saya buat.

Menurut sugiyono (2013), Metode kuantitatif ini dapat diartikan sebagai metode penelitian yang dilandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistic dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Penelitian ini termasuk dalam penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode survey. Menurut Kerlinger Dalam Sugoyono (2018) penelitian survey adalah penelitian yang dilakukan pada populasih besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, untuk menemukan kejadian-kejadian relative, distribusi, dan hubungan-hubungan antara variabel sosiologi maupun psikologi.

Sugiyono (2018) mengemukakan bahwa metode penelitian survey adalah metode penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mendapatkan data yang terjadi pada masa lampau atau saat ini, tentang keyakinan, pendapat, karakteristik, perilaku, hubungan variabel sosiologi dan psikologi sampel yang diambil dari populasi tertentu, teknik

pengumpulan data dengan pengamatan (wawancara atau kuesioner) yang tidak mendalam, dari hasil penelitian cenderung untuk digeneralisasikan. Sifat dari metode penelitian survey yaitu menjelaskan hubungan antara dua variabel atau lebih dengan bentuk kasual yang bersifat sebab akibat. Dengan metode kuantitatif akan diperoleh signifikan perbedaan kelompok atau signifikan hubungan pengaruh antar variabel yang diteliti Anwar (2013).

Data yang akan diambil dari penelitian ini berupa jawaban dari penyebaran kuesioner terhadap seluruh kalangan masyarakat yang pernah merasakan fasilitas Bandar Udara di area check-in Bandar Udara Komodo Labuan Bajo. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui pengaruh kualitas pelayanan check-in terhadap kepuasan penumpang Bandar Udara Komodo Labuan Bajo.

Sedangkan variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. variabel bebas (independent variabel)

Menurut Sugiyono (2012) yang dimaksud dari variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel bebas (independent variabel) dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan Bandar Udara Komodo Labuan Bajo di ruangan check-in.

2. variabel terikat (dependent variabel)

Menurut Sugiyono (2012) yang dimaksud dari variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel terikat (dependent variabel) dalam penelitian ini adalah kepuasan penumpang di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo.

B. POPULASI DAN SAMPEL

Salah satu bagian dalam penelitian ini adalah menentukan populasi dan sampel penelitian. Peneliti menggunakan populasi serta sampel untuk mengetahui kondisi dari suatu wilayah. Setiap penelitian berhadapan dengan masalah sumber data yang disebut populasi dan sampel yang dapat digunakan sebagai sumber data dalam menarik kesimpulan.

1. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian merupakan kumpulan individu atau objek yang merupakan sifat-sifat umum. Menurut Arikunto (2013) populasi adalah keseluruhan dari subjek penelitian. Jadi yang dimaksud populasi adalah individu yang memiliki sifat yang sama walaupun presentasi kesamaan itu sedikit, atau dengan kata lain seluruh individu yang akan dijadikan subjek penelitian, populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah penumpang yang sudah pernah merasakan pelayanan yang bagus saat check-in di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo.

Menurut Sugiyono (2018) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pengukuran sampel merupakan suatu langkah untuk menentukan besarnya sampel yang diambil dalam melaksanakan suatu penelitian. Selain itu juga diperhatikan bahwa sampel yang dipilih harus menunjukkan segala karakteristik populasi sehingga tercermin dalam sampel yang dipilih, dengan kata lain sampel harus dapat menggambarkan keadaan populasi yang sebenarnya atau mewakili (representative). Sampel digunakan jika populasi yang diteliti besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari seluruh populasi. Kendala tersebut dapat terjadi karena adanya keterbatasan biaya, tenaga dan waktu yang dimiliki peneliti.

Peneliti menentukan anggota sampel kepada 100 responden. Dalam penelitian ini peneliti dapat mengambil sampel dengan menggunakan teknik non probability sampling yakni tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel dengan kategori sampling purposive. Mengenai hal ini, Sugiyono (2010) menjelaskan bahwa sampling purposive adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Artinya setiap subjek yang diambil dari populasi dipilih dengan sengaja berdasarkan tujuan dan pertimbangan tertentu.

2. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel dalam penelitian. Teknik sampling dibagi menjadi dua yaitu Nonprobability sampling dan Probability Sampling. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan Probability Sampling merupakan teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel, (Sugiyono, 2017). Sampel yang digunakan peneliti adalah responden yang sudah merasakan pengguna jasa maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara UPBU Komodo Labuan Bajo, di mana jumlah populasinya tidak diketahui. Untuk memudahkan jumlah sampel sejumlah 100 orang. Peneliti menentukan anggota sampel 100 orang agar penelitian ini lebih valid dan memudahkan perhitungan peneliti dalam melakukan penelitian.

C. INSTRUMEN PENELITIAN

Instrument penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini berupa angket atau kuesioner yang dibuat sendiri oleh peneliti dan studi pustaka. Sugiyono (2014) menyatakan bahwa instrumen penelitian adalah suatu alat pengumpulan data yang digunakan untuk

mengukur fenomena alam maupun social yang amati. Dengan demikian, pengguna instrument penelitian yaitu untuk mencari informasi yang lengkap mengenai suatu masalah, fenomena alam maupun social.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menghasilkan data yang akurat dengan penyebaran kuesioner yaitu dengan menggunakan skala likert. Sugiyono (2014) menyatakan bahwa skala likert digunakan untuk mengukur suatu sifat, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu fenomena social. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis instrument angket atau kuesioner dengan pemberian skor sebagai berikut :

1. SS : Sangat setuju diberi skor 5
2. S : Setuju diberi skor 4
3. N : Netral diberi skor 3
4. TS : Tidak setuju diberi skor 2
5. ST : Sangat tidak setuju diberi skor 1

Agar mendapatkan sebuah hasil penelitian yang memuaskan, peneliti menyusun rancangan kisi-kisi instrumen peneliti. Arikanto (2006) menyatakan bahwa “kisi-kisi bertujuan untuk menunjukkan keterkaitan antara variabel yang diteliti dengan sumber data atau teori yang diambil”. Dalam penelitian ini, dari setiap variabel yang ada akan diberikan penjelasan, selanjutnya menentukan indikator yang akan diukur hingga menjadi item pernyataan seperti pada tabel dibawah ini :

Kisi-kisi instrument penelitian

Variabel penelitian	Indikator penelitian	Jumlah item	No.item
Kualitas pelayanan check-in	(area check-in) <ul style="list-style-type: none"> - Jumlah barang - Kebersihan - Fasilitas lain pada area check-in 	5	1-5
Kepuasan penumpang	Kepuasan penumpang pada area check-in	10	6-15

D. PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, menurut Sugiyono (2010) data kuantitatif adalah jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung, yang berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, menurut Sugiyono (2011) data primer adalah data yang mengacu pada informasi yang diperoleh dari tangan pertama oleh penelitian yang berkaitan dengan variabel minat untuk tujuan spesifik study. Sumber data primer adalah responden individu, kelompok focus, internet juga dapat menjadi sumber data primer jika kuesioner disebarkan melalui internet. Pengumpulan data dilakukan terhadap sampel yang telah ditentukan sebelumnya untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan peneliti.

1. Langkah-Langkah Pengumpulan Data

Langkah penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Perencanaan

1. Peneliti menentukan populasi yang akan dijadikan sampel
2. Penelitian membuat instrument-instrument peneliti yang akan digunakan untuk peneliti
3. Peneliti membuat daftar pertanyaan kuesioner

b. Pelaksanaan

1. Peneliti mengajukan izin melaksanakan peneliti kepada pihak terkait
2. Peneliti membagikan kuesioner kepada responden
3. Peneliti mengumpulkan sumber data dan informasi yang mendukung topik penelitian

2. Metode Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2013) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data.

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode sebagai berikut :

- a. Pengamatan atau Observasi, Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2013) mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.
- b. Dokumentasi, Menurut Sugiyono (2013) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (life histories), ceritera, biografi, peraturan, kebijakan.

Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

- c. Triangulasi, dalam teknik pengumpulan data, triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada.

3. Waktu Pelaksanaan Pengumpulan Data

Penelitian ini dilakukan di wilayah kota Labuan Bajo. Waktu pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan selama 2 minggu pada bulan Agustus.

E. ANALISIS DATA

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi. Dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih nama yang penting, dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain, Sugiyono (2014).

Analisis data adalah upaya atau cara untuk mengelolah data menjadi informasi sehingga karakteristik data tersebut bisa dipahami dan bermanfaat untuk solusi permasalahan, terutama masalah yang berkaitan dengan penelitian. Dengan kata lain, analisis data yaitu kegiatan yang dilakukan untuk mengubah data hasil dari penelitian menjadi informasi yang nantinya bisa dipergunakan dalam mengambil kesimpulan. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kuantitatif atau yang bersifat angka-angka (kuantitas), baik diperoleh dari jumlah suatu penggabungan ataupun pengukuran yang didapatkan dari hasil penyebaran kuesioner kepada penumpang yang

telah merasakan kualitas pelayanan saat check-in di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo. Adapun tujuan dari analisis data ialah untuk mendeskripsikan data sehingga bisa dipahami, lalu membuat kesimpulan atau menarik kesimpulan mengenai karakteristik populasi berdasarkan data yang didapatkan dari sampel, untuk pengujian hipotesis. Teknik analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Uji Instrument

Pengujian instrument penelitian sebelum digunakan sebagai alat mendapatkan data primer melalui penyebaran kuesioner, harus terlebih dahulu diuji validitas dan realibilitasnya. Untuk menggunakan variabel-variabel tertentu diperlukan suatu alat ukur yang valid dan reliable dalam pengumpulan data, maka diharapkan hasil penelitian akan menjadi valid dan reliable. Pengujian instrument peneliti dilakukan dengan menyebarkan sampel kecil sebanyak 100 responden, sebagai data peneliti. Pengujian instrument terdiri dari uji validitas dan reliabilitas.

a. Uji Validitas

Menurut Ghazali (2018) uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan dalam kuesioner mampu mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Uji validitas penelitian ini dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk degree of freedom (df) Jika r hitung lebih besar dari r tabel dan nilai positif, pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid. Sebaliknya, jika r hitung kecil dari r tabel, pernyataan atau indikator tersebut dinyatakan tidak valid, untuk melakukan uji validitas digunakan program SPSS. Teknik pengujian yang sering digunakan peneliti untuk uji validitas adalah menggunakan bivariate pearson (produk momen person). Analisis ini dengan cara mengkoherasikan

masing-masing skor item dengan skor total. Skor total adalah penjumlahan dari keseluruhan item. Item-item pertanyaan yang berkorelasi signifikan dengan skor total menunjukkan item-item tersebut mampu memberikan dukungan dalam mengungkapkan apa yang ingin diungkap valid. Jika r hitung lebih besar r tabel (uji 2 sisi dengan α sama dengan 0,05) maka instrument atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid). Kriteria setiap butir pertanyaan pada kuisioner dikatakan valid jika r hitung yang diperoleh lebih besar dari r tabel maka butir pada item yang dimaksud adalah valid, tetapi jika hasil perhitungan lebih kecil dari r tabel maka item yang dimaksudkan tidak valid Uji validitas ini menggunakan Sampel sebanyak 100, dengan $df = n - 2 (100 - 2 = 98)$, r tabel (0,05, 98) Sehingga didapatkan nilai r tabel = 0,165. Dikatakan valid apabila r hitung $> 0,165$

Table 3.1 uji validitas variabel kualitas pelayanan (X)

ITEM	NILAI r HITUNG	NILAI r TABEL	KETERANGAN
P.1	0,711	0,165	Valid
P.2	0,814	0,165	Valid
P.3	0,855	0,165	Valid
P.4	0,921	0,165	Valid
P.5	0,745	0,165	Valid
P.6	0,880	0,165	Valid
P.7	0,873	0,165	Valid
P.8	0,884	0,165	Valid
P.9	0,766	0,165	Valid

Sumber : dataprimer, diolah SPSS (2020)

Hasil uji validitas tersebut menunjukkan bahwa semua pernyataan untuk variable kualitas pelayanan didalam kuesioner dinyatakan valid. Hal ini dikarenakan r hitung lebih besar dari nilai r table.

Table 3.2 hasil uji validitas variebael kepuasan penumpang(Y)

ITEM	NILAI r HITUNG	NILAI r TABEL	KETERANGAN
P.1	0,810	0,165	Valid
P.2	0,751	0,165	Valid
P.3	0,759	0,165	Valid
P.4	0,821	0,165	Valid
P.5	0,834	0,165	Valid
P.6	0,874	0,165	Valid
P.7	0,887	0,165	Valid
P.8	0,873	0,165	Valid
P.9	0,837	0,165	Valid
P.10	0,787	0,165	Valid
P.11	0,642	0,165	Valid
P.12	0,838	0,165	Valid
P.13	0,817	0,165	Valid
P.14	0,860	0,165	Valid
P.15	0,870	0,165	Valid
P.16	0,828	0,165	Valid

Sumber : dataprimer, diolah SPSS (2020)

Hasil uji validitas tersebut menunjukkan bahwa semua pernyataan untuk variable kepuasan penumpang didalam kuesioner dinyatakan valid. Hal ini dikarenakan r hitung lebih besar dari nilai r table.

b. Ujian Reliabilitas

Menurut Iman Ghazali (2018) uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner merupakan indikator variabel atau kondtruk. Suatu kuesioner dinyatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Untuk menguji reliabilitas instrument yang akan digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode koefisien alpa karena skor pada butir-butir instrument merupakan skor bertingkat yaitu antara 1 sampai 5. Maka uji reliabilitas dapat dilakukan menggunakan software SPSS 15.

Table 4.3 hasil uji realibilitas variable kualitas pelayanan (X) dan variable kepuasan penumpang (Y)

Variable	Nilai cronbach's	Kriteria	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	0,943	>0,6	Reliabilitas
Kepuasan Penumpang (Y)	0,967	>0,6	Reliabilitas

Sumber : dataprimer, diolah SPSS (2020)

Hasil uji reliabilitas diatas menunjukkan bahwa semua pernyataan untuk kepuasan penumpang dan kualitas pelayanan didalam kuesioner dinyatakan reliabilitas.

1. Uji Regresi Sederhana

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode analisis regresi linear sederhana untuk mengetahui analisis kualitas pelayanan check-in terhadap kepuasan penumpang. Analisis regresi linear sederhana adalah alat analisis yang digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan check-in (X) terhadap kepuasan penumpang (Y).

2. Uji T (Uji Parsial)

Menurut Iman Ghozali (2018) uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Cara mendeteksi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen adalah dengan melihat tabel coefficients dapat dilihat dari koefisien regresi dan hubungan antara variabel tersebut. Pengambilan keputusan dalam penelitian ini adalah jika p value kurang lebih 0,005 Ha diterima, jika p value lebih besar 0,05 maka Ha ditolak.

3. Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Imam Ghozali (2018) koefisien determinasi (R^2) pada intinya untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dan menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. R^2 mendekati 1 (satu) maka dapat dikatakan semakin kuat kemampuan variabel bebas dalam model regresi tersebut dalam menerangkan variabel terkait, R^2 mendekati 0(nol) maka semakin lemah variabel bebas menerangkan variasi-variasi variabel terkait. Setiap tambahan satu variabel independen, maka R^2 pasti meningkatkan tidak peduli apakah variabel

tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Oleh karena itu, diajarkan menggunakan nilai adjusted R^2 pada saat mengevaluasi mana modal regresi terbaik. Tidak seperti R^2 , nilai adjusted R^2 dapat naik atau turun apabila satu variabel independent ditambahkan kedalam modal. Adjusted R^2 dapat bernilai negative, walaupun yang dikehendaki harus bernilai positif.

