

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Desain Penelitian

Desain penelitian adalah semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian (Nazir, 2014). Menurut Nur Indriantoro dan Bambang Supomo (2002), pengertian desain penelitian adalah sebagai berikut: Desain Penelitian merupakan rancangan utama penelitian yang menyatakan metode dan prosedur-prosedur yang digunakan oleh peneliti dalam pemilihan, pengumpulan, dan analisis data.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2017) pendekatan kuantitatif adalah: Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Penelitian ini juga menggunakan metode komparatif dan metode survei

1. Metode komparatif ini sering digunakan dalam melakukan penelitian yang mengarah untuk diketahui apakah 2 variabel terdapat perbedaan di dalam suatu aspek yang sedang diteliti. Di dalam penelitian tidak terjadi manipulasi dari peneliti, sehingga datanya benar-benar akurat. Penelitian dilakukan sealam mungkin, dengan melakukan

pengumpulan data dengan suatu perintah. Setelah itu hasilnya dapat dianalisis secara statistik untuk mencari suatu perbedaan variabel yang sedang diteliti.

2. Metode survei menurut Zikmund (1997) metode penelitian survei merupakan metode di dalam suatu bentuk dari suatu teknik penelitian yang mana informasinya ini di kumpulkan dari beberapa sampel berupa orang, mengumpulkannya dengan memberi pertanyaan-pertanyaan yang di jawab langsung oleh orang tersebut.

## **B. Populasi dan Sampel**

### **1. Populasi**

Menurut Sugiyono (2017), definisi populasi adalah sebagai berikut: Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas; obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sehingga populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang Maskapai Garuda Indonesia PT. Garuda Angkasa di Yogyakarta International Airport.

### **2. Sampel**

Menurut Sugiyono (2017), sampel adalah sebagai berikut: Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena

keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.

Penelitian ini menggunakan sampel 100 responden. Penentuan besarnya sampel penelitian ini didasarkan oleh Roscoe dalam buku *Research Methods for Business* (1982), yaitu ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai 500.

### **3. Teknik Pengambilan Sampel**

Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel (probability sampling). Menurut Sugiyono (2017) probability sampling dapat didefinisikan sebagai berikut: probability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.

Peneliti menggunakan teknik probability sampling, dikarenakan dalam penelitian ini populasi (subjek atau responden penelitian) tak terhingga, populasi yang jumlah anggotanya tidak bisa atau tidak mungkin dihitung, sehingga tidak diketahui secara pasti berapa jumlah anggota populasi tersebut, sehingga memberi peluang yang sama kepada setiap anggota untuk diambil menjadi sampel (probability sampling).

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu simple random sampling. Menurut Sugiyono (2017) simple random sampling

adalah pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

### **C. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data menurut Sugiyono (2017) adalah sebagai berikut: Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dalam penelitian adalah mendapatkan data, tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar yang ditetapkan.

Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini yaitu:

#### **1. Dokumentasi**

Menurut Sugiyono (2017) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, dan karya-karya monumental dari seseorang. Hasil wawancara akan lebih kredibel apabila didukung oleh dokumen-dokumen, dan menambah informasi untuk penelitian.

#### **2. Kuesioner**

Menurut Sugiyono (2017) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Metode angket ini digunakan untuk mendapatkan jawaban secara

tertulis sesuai dengan pertanyaan yang peneliti ajukan yaitu mengenai penanganan bagasi terhadap kepuasan penumpang Maskapai Garuda Indonesia PT. Gapura Angkasa di Yogyakarta International Airport.

#### a. Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif. Pada penelitian ini pengukuran skor menggunakan skala Likert.

Menurut Sugiyono (2017) yang dimaksud dengan skala Likert adalah sebagai berikut: skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian.

**Tabel 3.1 Skor Berdasarkan Skala Likert**

<b>Pertanyaan/Pernyataan</b>	<b>Skor</b>
Sangat setuju	5
Setuju	4
Ragu-ragu	3
Kurang setuju	2
Tidak setuju	1

Sumber : Data primer yang diolah (2020)

## **b. Instrumen Penelitian**

Menurut Sugiyono (2017) yang dimaksud dengan instrumen penelitian adalah sebagai berikut: Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati.”

Kunci dari penyusunan instrumen adalah variabel-variabel penelitian. Variabel penelitian menurut Sugiyono (2017) adalah sebagai berikut: Segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari sehingga diperoleh informasi tentang hasil tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.”

## **c. Operasional Variabel**

Menurut Sugiyono (2017) definisi dari operasionalisasi variabel adalah sebagai berikut: Suatu atribut seseorang atau obyek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Operasional variabel menjelaskan mengenai variabel yang diteliti, konsep, indikator, satuan ukuran, serta skala pengukuran yang akan dipahami dalam operasional variabel penelitian sesuai dengan judul yang dipilih, maka dalam penelitian ini terdapat 2 variabel yaitu penanganan bagasi (X1) dan kepuasan penumpang (Y1).

**Tabel 3.2 Operasional Variabel**

<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Sumber</b>	<b>Pengukuran</b>
<b>Penanganan Bagasi</b> Kegiatan menangani barang bawaan penumpang dari airport keberangkatan hingga sampai tujuan. (X1)	1. Keandalan (Reliability) 2. Keresponsifan/ Ketanggapan (Responsiveness) 3. Keyakinan (Assurance) 4. Empati/Perhatian (Empathy) 5. Berwujud/Bukti Fisik (Tangibles)	Parasuraman, dan Leonard Berry dalam Tjoanoto dan Kunto (2013)	Skala likert 1-5
<b>Kepuasan Penumpang</b> Penilaian yang diberikan oleh keseluruhan pengalaman konsumen selama mereka melakukan transaksi dengan penyedia layanan (Y1)	1. Sesuai dengan harapan 2. Minat berkunjung kembali 3. Merekomendasikan	Hawkins & Looney (2004)	Skala likert 1-5

Sumber : Data primer yang diolah (2020)

#### **D. Teknik Analisis Data**

Menurut Sugiyono (2017) menyatakan bahwa: Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, menstabilisasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang diajukan.

Analisis data dilakukan untuk mengolah data menjadi informasi, data akan menjadi mudah dipahami dan bermanfaat untuk menjawab masalah-masalah yang berkaitan dengan kegiatan penelitian. Data yang akan dianalisis merupakan data hasil pendekatan survei penelitian dari penelitian lapangan dan penelitian kepustakaan, kemudian dilakukan analisa untuk menarik kesimpulan.

## 1. Uji Instrumen

### a. Uji Validitas

Validitas menurut Sugiyono (2017) menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Untuk mencari validitas sebuah item, kita mengkorelasikan skor item dengan total item-item tersebut. Jika koefisien antara item dengan total item sama atau diatas 0,3 maka item tersebut dinyatakan valid, tetapi jika nilai korelasinya dibawah 0,3 maka item tersebut dinyatakan tidak valid.

Hasil uji validitas dapat dinyatakan valid dengan pengukuran menggunakan degree of freedom ( $df = n-2$ ),  $n$  adalah jumlah sampel. Dalam uji validitas ini peneliti menggunakan 30 sampel, maka nilai degree of freedom adalah  $30-2 = 28$  dengan menggunakan signifikansi 5% maka dapat diperoleh  $r$  tabel 0,374. Pada hasil tabel uji validitas  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel sehingga pertanyaan



dapat dinyatakan valid dan dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan dapat digunakan untuk mendapatkan hasil penelitian.

**Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Penanganan Bagasi**

Variabel	Pernyataan	r hitung	r tabel	Hasil
Penanganan Bagasi	1	0,636	0,374	Valid
	2	0,621	0,374	Valid
	3	0,466	0,374	Valid
	4	0,602	0,374	Valid
	5	0,795	0,374	Valid
	6	0,542	0,374	Valid
	7	0,431	0,374	Valid
	8	0,628	0,374	Valid
	9	0,594	0,374	Valid
	10	0,707	0,374	Valid

Sumber : Data primer yang diolah (2020)

**Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Penumpang**

Variabel	Pernyataan	r hitung	r tabel	Hasil
Kepuasan Penumpang	1	0,777	0,374	Valid
	2	0,646	0,374	Valid
	3	0,726	0,374	Valid
	4	0,799	0,374	Valid
	5	0,678	0,374	Valid
	6	0,716	0,374	Valid
	7	0,612	0,374	Valid
	8	0,784	0,374	Valid
	9	0,676	0,374	Valid
	10	0,731	0,374	Valid

Sumber : Data primer yang diolah (2020)

#### b. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2017) menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Untuk uji reliabilitas digunakan metode teknik perhitungan

reliabilitas dalam penelitian ini yaitu metode internal consistency reliability dengan menggunakan koefisien reliabilitas Cronbach Alpha ( $\alpha$ ), hal ini sesuai dengan tujuan test yang bermaksud menguji konsistensi item-item dalam instrument penelitian.

Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

**Tabel 3.5 Rentang Nilai Cronbach's Alpha**

<b>Rentang Nilai Cronbatch's Alpha :</b>		
Alpha	< 0,50	Reliabilitas Rendah
Alpha	0,50 <math>\leq</math> 0,70	Reliabilitas Moderat
Alpha	> 0,80	Reliabilitas Kuat
Alpha	> 0,90	Reliabilitas Sempurna

Sumber : Data primer yang diolah (2020)

**Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penanganan Bagasi dan Variabel Kepuasan Penumpang**

	<b>Cronbatch Alpha</b>	<b>Keterangan</b>
X	0,804	Reliabilitas Kuat
Y	0,889	Reliabilitas Kuat

Sumber : Data primer yang diolah (2020)

Tabel uji reliabilitas menunjukan hasil *Cronbatch's Alpha* sebesar 0,804 dan 0,889. Nilai reliabilitas tersebut adalah nilai kuat. Sehingga pernyataan pada kuesioner dikatakan reliabel.

## 2. Uji Regresi Linier Sederhana

Uji regresi digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel dependen dengan variabel independen. Regresi yang

digunakan adalah analisis regresi sederhana dengan rumus sebagai berikut menurut (Sugiyono, 2017):

$$Y = \alpha + bX + e$$

Dimana:

Y= Kepuasan Penumpang

$\alpha$  = Harga Y bila X = 0 (harga konstan)

b=Angka arah atau koefisien regresi yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel yang didasarkan pada variabel independen. Bila b (+) maka naik, dan bila b (-) maka terjadi penurunan.

X= Penanganan Bagasi

### 3. Uji Hipotesis

#### a. Uji t (Uji Parsial)

Uji statistik t disebut juga uji signifikan individual. Uji ini menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Pada akhirnya akan diambil suatu kesimpulan  $H_0$  ditolak atau  $H_a$  diterima dari hipotesis yang telah dirumuskan. Uji signifikan terhadap hipotesis yang telah ditentukan dengan menggunakan uji t.

Uji t (t-test) hasil perhitungan ini selanjutnya dibandingkan dengan t tabel dengan menggunakan tingkat kesalahan 0,05.

Kriteria yang digunakan adalah sebagai berikut:

- a. diterima jika nilai  $\leq$  atau nilai sig  $> \alpha$

- b. ditolak jika nilai  $\geq$  atau nilai sig  $< \alpha$

Bila terjadi penerimaan  $H_0$  maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan, sedangkan bila  $H_0$  ditolak artinya terdapat pengaruh yang signifikan.

Rancangan pengujian hipotesis statistik ini untuk menguji ada tidaknya pengaruh antara variabel independent (X) yaitu penanganan bagasi, terhadap kepuasan penumpang (Y), adapun yang menjadi hipotesis dalam penelitian ini adalah:

- a.  $H_0: \beta = 0$  : tidak terdapat pengaruh yang signifikan  
b.  $H_a: \beta \neq 0$  : terdapat pengaruh yang signifikan.

**b. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Koefisien determinasi merupakan ukuran untuk mengetahui kesesuaian atau ketepatan antara nilai dugaan atau garis regresi dengan data sampel. Apabila nilai koefisien korelasi sudah diketahui, maka untuk mendapatkan koefisien determinasi dapat diperoleh dengan mengkuadratkannya.