

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian menurut Peter R. Senn adalah merupakan suatu prosedur atau cara mengetahui sesuatu yang memiliki langkah-langkah yang sistematis. Langkah-langkah yang ditempuh peneliti adalah sebagai berikut:

A. Desain Penelitian

Desain Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana, dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Menurut Sugiyono (2011) metode 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/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Sugiyono (2011:80) menjelaskan, populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang di tetapkan oleh oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian

di tarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah maskapai Lion Air yang berada di Kota Makassar Sulawesi Selatan.

2. Sampel

Sampel adalah suatu prosedur pengambilan data, di mana hanya sebagian populasi saja yang diambil dan dipergunakan untuk menentukan sifat serta ciri yang dikehendaki oleh suatu populasi (Siregar, 2013:56). Dalam penelitian ini sampel yang diambil adalah sebagian konsumen atau penumpang pesawat Lion Air dengan jumlah sampel dan populasi sebanyak 60 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik Random sampling yaitu teknik pengambilan sampel dimana semua individu dalam populasi baik secara sendiri-sendiri atau bersama-sama diberi kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai anggota sampel.

C. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian antara lain:

1. Metode Angket atau Kuesioner

Angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2014). Dalam penelitian ini, kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup yaitu model pertanyaan dimana pernyataan tersebut telah disediakan

jawabannya, sehingga responden hanya memilih dari alternatif jawaban yang sesuai dengan pendapat atau pilihannya.

Penelitian kuantitatif merupakan analisis yang digunakan terhadap data yang berupa angka, atau data berupa kata-kata atau kalimat yang dikonversi menjadi data yang berbentuk angka. Data yang berupa angka tersebut kemudian diolah dan dianalisis untuk mendapatkan suatu informasi ilmiah di balik angka-angka tersebut (Martono, 2014: 20). Cara pembahasannya dalam penelitian ini menggunakan program SPSS 15.0 for Windows Version, kemudian untuk menganalisis data tersebut digunakan skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Jawaban setiap item instrument yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negative, yang dapat berupa kata-kata antara lain (Sugiyono, 2015):

- a. Skor 5 untuk jawaban sangat setuju
- b. Skor 4 untuk jawaban setuju
- c. Skor 3 untuk jawaban netral
- d. Skor 2 untuk jawaban tidak setuju
- e. Skor 1 untuk jawaban sangat tidak setuju

2. Metode Dokumentasi

Dokumentasi menurut Sugiyono (2015) adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka, dan gambar yang berupa laporan serta

keterrangan yang dapat mendukung penelitian. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data yang kemudian akan ditelaah. Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini meliputi Standart Operasional Prosedur, Profil Bandar Udara.

D. Teknik Analisis Data

Analisis yang peneliti lakukan menggunakan beberapa teknik analisis data sebagai berikut:

1. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat ke validan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrument yang valid atau sahih mempunyai validitas yang tinggi, sedangkan instrument yang kurang valid mempunyai validitas yang rendah. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan r hitung r tabel, dalam hal ini n adalah jumlah sampel. Jika r hitung $>$ r tabel, maka pertanyaan tersebut dikatakan valid yang dihitung menggunakan SPSS 15.0 Widows for Version. Dalam penentuan layak atau tidaknya suatu item yang akan digunakan, biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada tara signifikansi 0,05 (Ghozali, 2006:).

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah tingkat ketepatan, ketelitian, atau keakuratan sebuah instrument. Suatu kuesioner dinyatakan reliabel atau handal

jika jawaban seseorang terhadap pernyataan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach alpha* (α) > 0,60 (Ghozali, 2005). Pengujian reliabilitas pada penelitian ini menggunakan SPSS 15.0 Windows for Version dengan uji statistik *cronbach alpha* (α).

2. Uji Hipotesis

a. Regresi Linier Berganda

Metode analisis yang digunakan adalah model regresi linier berganda. Menurut sugiyono (2013) bahwa “Analisis regresi linier berganda bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variable dependen, bila dua atau lebih variable independen ,sebagai factor predictor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Jadi analisis regresi berganda akan dilakukan bila jumlah variable independennya minimal 2.”Menurut Sugiyono (2013) persamaan regresi linier berganda yang ditetapkan adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Sumber : Sugiyono (2013)

Keterangan:

Y = Variabel Dependen (Kinerja Karyawan)

a = Koefisien Konstanta

b₁,b₂ = Koefisien regresi

X₁ = Variabel Independen (Pengembangan SDM)

X₂ = Variabel Independen(Budaya Organisasi)

(e) = Standart Error

b. Uji T

Ghozali (2012: 98) menjelaskan, 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. Dasar pengambilan keputusan digunakan dalam uji t adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai probabilitas signifikansi $> 0,05$, maka hipotesis ditolak. Hipotesis ditolak mempunyai arti bahwa variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- 2) Jika nilai probabilitas signifikansi $< 0,05$, maka hipotesis diterima. Hipotesis tidak dapat ditolak mempunyai arti bahwa variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

c. Uji F

Menurut Ghozali (2012) Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel independen atau variabel terikat. Untuk menguji hipotesis ini menggunakan kriteria pengembalian keputusan sebagai berikut:

- 1) Jika nilai signifikan $< 0,05$, maka hipotesis diterima. Maka artinya variabel kualitas pelayanan (X1) dan harga (X2) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y).

2) Jika nilai signifikan $> 0,05$, maka hipotesis ditolak. Maka artinya variabel kualitas pelayanan (X1) dan harga (X2) secara simultan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y).

d. Koefisien Determinasi

Menurut sugiyono (2013), untuk menilai seberapa besar pengaruh variabel X terhadap Y maka digunakan koefisien determinasi (KD) yang merupakan koefisien korelasi yang diasanya dinyatakan dengan persentase (%), dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

KD = Koefisien Determinasi

Kriteria untuk analisis koefisien determinasi adalah

- 1) Jika Kd mendekati nol (0), maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen lemah.
- 2) Jika Kd mendekati satu (1), maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen kuat.