BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Berdasarkan jenis data dan cara pengolahannya, penelitian ini termasuk ke dalam jenis penelitian kuantitatif. Sugiyono (2014) mengemukakan penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, dilakukan terhadap populasi atau sampel tertentu yang representatif, proses pengumpulan datanya menggunakan instrumen penelitian, dan analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian ini juga termasuk penelitian asosiatif karena bertujuan untuk menghubungkan 3 (tiga) variabel, yaitu variabel kinerja (X_1), variabel kualitas pelayanan (X_2), dan variabel kepuasan (Y).

B. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian merupakan wilayah yang ingin diteliti oleh peneliti. Sugiyono (2014) mengemukakan pengertian populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Pendapat tersebut menjadi salah satu acuan bagi penulis untuk menentukan populasi. Populasi yang akan digunakan sebagai penelitian adalah pilot dan kru pesawat Maskapai Batik Air di Bandar Udara Abdul Rachman Saleh Malang.

Sampel penelitian digunakan untuk mendapatkan gambaran dari populasi. Sugiyono (2014) mengemukakan pengertian sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel merupakan bagian dari populasi yang ada, sehingga untuk pengambilan sampel harus menggunakan cara tertentu yang didasarkan oleh pertimbangan-pertimbangan yang ada. Teknik pengambilan sampel peneliti menggunakan teknik sampling purposive. Sugiyono (2014) menjelaskan sampling purposive adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Dari pengertian di atas, peneliti menetapkan karakteristik tertentu yang digunakan dalam penelitian ini. Sampel yang akan digunakan peneliti memiliki ketentuan yaitu, pilot dan kru pesawat Maskapai Batik Air di Bandar Udara Abdul Rachman Saleh Malang dengan karyawan lain yang relevan dengan masalah yang diteliti.

Arikunto (2006) mengatakan bahwa "apabila subyeknya kurang dari seratus, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan populasi. Tetapi, jika jumlah subyek besar, dapat diambil antara 10-15% atau 15-25% atau lebih". Pendapat tersebut sesuai menurut Roscoe dalam Sugiyono (2014) "ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500". Mengingat polpulasinya hanya sedikit jadi peneliti hanya mengambil 40 responden.

C. Definisi Operasional Variabel

Sugiyono (2014) mengemukakan pengertian variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang

mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Definisi operasional variabel bertujuan untuk menjelaskan makna variabel penelitian. Indikator dari variabel adalah gejala yang tampak dalam dunia teori dan praktik. Dalam penelitian ini, terdapat tiga variabel yang digunakan, sebagai berikut :

1. Variabel Independen, yaitu variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel lain (variabel dependen). Variabel independen dalam penelitian ini adalah kinerja (X_1), dan kualitas pelayanan (X_2). Adapun indikator dari kinerja (X_1), adalah sebagai berikut (Robbins, 2006) :
   a. Kualitas
   b. Kuantitas.
   c. Ketepatan waktu
   d. Efektivitas
   e. Kemandirian

   Adapun indikator dari kualitas pelayanan (X_2) adalah sebagai berikut (Zeithhaml, Parasuraman dan Berry dalam Hardiansyah, 2011) :

   a. Bukti langsung (tangible)
   b. Keandalan (reliability)
   c. Daya tanggap (responsiveness)
   d. Jaminan (assurance)
   e. Empati (empathy)

2. Variabel dependen, yaitu variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel independen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan (Y). Adapun indikator dari variabel tersebut adalah sebagai berikut (Irawan, 2004) :
   a. Kualitas Layanan (Service Quality)
   b. Kualitas Produk (Product Quality)
   c. Faktor Emosi (Emotional Factor)

D. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Instrumen yang diperlukan untuk mengungkapkan variabel kinerja, kualitas pelayanan, dan kepuasan dari suatu unit. Sumber datanya adalah para karyawan, pilot dan kru pesawat Maskapai Batik Air di Bandar Udara Abdul Rachman Saleh Malang. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner/angket, lembar yang disusun berdasarkan indikator-indikator dari variabel penelitian. Variabel tersebut dituangkan dalam pertanyaan yang berupa angket dan dibagikan kepada responden.

Dalam pembuatan angket menggunakan skala likert. Sugiyono (2018) skala likert digunakan ntuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Dalam menggunakan skala likert dapat dibuat dalam bentuk ceklis yang di dalamnya diberi skor, sebagai berikut :

SS	= Sangat Setuju	diberi skor 4
S	= Setuju	diberi skor 3
TS	= Tidak Setuju	diberi skor 2
STS	= Sangat Tidak Setuju	diberi skor 1

E. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Kuesioner

   Peneliti memberikan kuesioner online dan offline dengan memberikan link kuesioner kepada Karyawan, Pilot, dan kru pesawat Maskapai Batik Air di Bandar Udara Abdul Rachman Saleh Malang.

2. Observasi

   Peneliti melakukan observasi pengamatan di lapangan mengenai kegiatan yang dilakukan oleh petugas AMC di Bandar Udara Abdul Rachman Saleh Malang. Dengan tujuan merasakan dan selanjutnya mengerti pengetahuan dari sebuah kejadian berdasarkan pengetahuan dan pendapat yang telah diketahui sebelumnya, untuk memperoleh informasi-informasi yang diperlukan untuk melanjutkan suatu penelitian. Observasi menggunakan metode observasi tidak terstruktur. Pengamatan dilakukan terhadap kinerja dan kualitas pelayanan petugas AMC yang akan digunakan untuk menverifikasi data yang diperoleh dari kuesioner.

3. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan dilakukan untuk memperoleh data sekunder yang dijadikan landasan teoritis dalam menganalisa masalah dan dijadikan sebagai pedoman untuk menjalankan penelitian serta mengumpulkan materi yang berhubungan dengan topik penelitian. Materi yang diambil dalam penelitian ini berasal dari buku, penelitian terdahulu, dan dari internet.

4. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan di Bandar Udara Abdul Rachman Saleh Malang yang merupakan kegiatan pelayanan operasional. Waktu penelitian dilakukan pada bulan September 2020.

F. Analisis Data

Sugiyono (2014) mendefinisikan analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik dengan aplikasi SPSS.

1. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Saifuddin (2014) sejauh mana akurasi suatu tes atau skala dalam menjalankan fungsi pengukurannya dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila menghasilkan data yang secara akurat memberikan gambaran mengenai variable yang diukur seperti dikehendaki oleh tujuan pengukuran tersebut. Akurat dalam hal ini berarti tepat dan cermat sehingga apabila tes

menghasilkan data yang tidak relevan dengan tujuan pengukuran maka dikatakan sebagai pengukuran yang memiliki validitas rendah.

Sugiyono (2014) dalam uji validitas jika r hitung dibandingkan dengan r table dengan degree of freedom (df) = n-k-1 yaitu jumlah sampel dan k adalah jumlah item yang menggunakan taraf signifikan sebesar 5% atau 0,05. Jika item pertanyaan yang diteliti menghasilkan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, tetapi jika item pertanyaan yang diteliti tidak valid maka $r_{hitung} < r_{tabel}$.

b. Uji Reliabilitas

Suatu uji untuk memastikan apakah kuesioner penelitian yang akan dipergunakan untuk mengumpulkan data variabel penelitian reliable atau tidak. Sugiyono (2014) menyebutkan pengujian reliabilitas instrumen dapat dilakukan secara eksternal maupun internal. Secara eksternal pengujian dapat dilakukan dengan test retest (stability) equivalent, dan gabungan keduanya. Secara internal reliabilitas instrumen dapat diuji dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada pada instrument dengan teknik tertentu.

Arikunto (2013) mengemukakan dalam uji reliabilitas instrument dalam penelitian dengan menggunakan rumus Cronbach Alpha (a) yang terdapat kriteria reliabilitas yaitu jika alpha 0,800 – 1,00 maka reliabilitas sangat tinggi, jika alpha 0,600 – 0,800 maka reliabilitas tinggi, jika alpha 0,400 – 0,600 maka reliabilitas cukup, jika alpha 0,200 – 0,400 maka reliabilitas sedang, dan jika alpha 0,00 – 0,200 maka reliabilitas sangat rendah.

2. Uji Hipotesis

a. Regresi Linear Berganda

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda untuk menguji hipotesis. Sugiyono (2014) analisis regresi linier berganda adalah analisis untuk mengukur besarnya pengaruh antara dua atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen dan memprediksi pengaruh variabel dependen dengan variabel independen. Korelasi ganda (multiplecorelation) merupakan variabel yang terdiri dari 2 variabel bebas yaitu X_1 dan X_2 dan memiliki variabel terikat yaitu Y. Dalam analisis ini dapat diketahui untuk menjawab apakah ada pengaruh signifikan antara kinerja (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) terhadap kepuasan (Y) secara bersamaan. Perhitungan regresi linear berganda dihitung sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_1X_2$$

Keterangan :

Y = Kepuasan

a = Konstanta

b_1b_2 = Parameter Koefisen Regersi

X_1 = Kinerja

X_2 = Kualitas pelayanan

b. Uji Parsial (Uji T)

Uji ini digunakan untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebasnya secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikatnya. Uji hipotesis penelitian yang diajukan adalah kinerja dan kualitas pelayanan secara parsial mempunyai pengaruh atau tidak terhadap kepuasan. Pengujian

hipotesis dilakukan dengan membandingkan antara nila t_{hitung} setiap variabel bebas dengan t_{tabel} yang menggunakan derajat kesalahan yang ditentukan sebesar 5% atau 0,05. Jadi jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka variabel bebas terdapat pengaruh terhadap variabel terikat. Rumus mencari T_{tabel} sebagai berikut :

$$T_{tabel} = (\alpha/2 ; n-k-1)$$

Keterangan:

α = derajat kesalahan sebesar 5% atau 0,05

n = jumlah responden

k = variabel bebas

c. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y). Dalam pengujian ini membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} pada derajat kesalahan yang ditentukan sebesar 5% atau 0,05. Jika nilai $F_{hitung} >$ dari nilai F_{tabel} maka variabel bebas secara bersama – sama memberikan pengaruh terhadap variabel terikat atau hipotesis pertama dapat diterima. Rumus mencari F_{tabel} sebagai berikut :

$$F_{tabel} = (k ; n-k)$$

Keterangan:

k = variabel bebas

n = jumlah responden

d. Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi (KD) digunakan untuk menilai seberapa besar pengaruh variabel X terhadap Y yang merupakan koefisien korelasi yang biasanya dinyatakan dalam persentase (%). Persamaan umum yang digunakan menurut Sugiyono (2014), yaitu:

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

Keterangan:

KD = Koefisien determinasi

r = Korelasi korelasi.

Nilai koefisien determinasi dalam SPSS v.25.0 ditunjukkan pada nilai R Square pada tabel Model Summary. Kriteria untuk analisis koefisien determinasi adalah:

1) Jika KD mendeteksi 0 (nol), maka pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent lemah.
2) Jika KD mendeteksi 1 (satu), maka pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent kuat.