

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

Jenis penelitian menggunakan desain penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu (Sugiono, 2017). Filsafat positivism memandang realitas/ gejala/ fenomena itu dapat diklasifikasikan, relative tetap, konkrit, teramati, terukur dan hubungan gejala bersifat sebab akibat. Penelitian pada umumnya dilakukan pada populasi atau sampel tertentu yang representative. Proses penelitian bersifat deduktif, dimana untuk menjawab rumusan masalah digunakan konsep atau teori sehingga dapat dirumuskan hipotesis. Hipotesis tersebut selanjutnya diuji melalui pengumpulan data lapangan. Pengumpulan data dengan menggunakan instrument penelitian. Data yang telah terkumpul selanjutnya dianalisis secara kuantitatif dengan menggunakan statistik deskriptif atau inferensial sehingga dapat disimpulkan hipotesis yang dirumuskan terbukti atau tidak. Penelitian kuantitatif pada umumnya dilakukan pada sampel yang diambil secara random, sehingga kesimpulan hasil penelitian dapat digeneralisasikan pada populasi dimana sampel tersebut diambil.

#### **B. Populasi dan Sampel**

##### **1. Populasi**

Menurut Sugiono (2017) populasi merupakan wilayah yang terdiri atas: obyek/ subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang

ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi bukan hanya jumlah yang ada pada obyek/ subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/ sifat yang dimiliki oleh obyek/ subyek itu. Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang yang mendatangi Counter Lost and Found pada maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali sekitar kurang lebih 100 penumpang dalam hitungan satu bulan.

## 2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Jika 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. Sampel dalam penelitian ini adalah penumpang yang merasakan pelayanan dari petugas Lost and Found pada maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali sebanyak 50 orang dengan harapan jumlah tersebut dapat mewakili populasi. Alasan pengambilan sampel sebanyak 50 orang dalam penelitian ini antara lain:

- a. Kemampuan peneliti dilihat dari waktu dan tenaga yang terbatas.
- b. Sempit luasnya wilayah pengamatan dari setiap subyek, karena hal ini menyangkut banyak sedikitnya data.
- c. Lebih mudah dalam penyebaran kuesioner (angket).

### 3. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian. Pengambilan sampel atas responden yang dilakukan oleh peneliti adalah purposive sampling yaitu teknik pengumpulan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2010). Kriteria khusus yang menjadi pertimbangan untuk pengumpulan sampel dalam penelitian ini adalah penumpang yang pernah merasakan pelayanan dari Lost and Found dengan menggunakan maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali. Sehingga untuk penumpang yang menggunakan maskapai selain dari Lion Air tidak dapat dijadikan sampel dalam penelitian ini.

### C. Teknik Pengumpulan Data

#### 1. Instrument Penelitian

Penelitian ini menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner yang terdiri atas pernyataan-pernyataan dengan beberapa jawaban yang telah disediakan dan juga mengumpulkan data-data yang dikumpulkan dari pihak Lost and Found di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali dan variabel pelayanan menjadi variabel independen dan variabel kepuasan menjadi variabel dependen. Kuesioner ini menggunakan skala likert (likert scale) yang merupakan skala yang paling sering dan paling luas digunakan dalam penelitian, karena skala ini memungkinkan peneliti untuk mengungkapkan tingkat intensitas sikap, perilaku atau perasaan responden. Instrumen harus didesain sedemikian rupa untuk mendapatkan skala seperti yang dimaksud likert.

Tingkat preferensi jawaban dengan skor masing-masing ditampilkan pada

Tabel 3.1 :

**Tabel 3. 1 Skala Likert**

<b>Pilihan Jawaban</b>	<b>Kode</b>	<b>Skor</b>
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Kurang Setuju	KS	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

2. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan cara sebagai berikut:

a. Kepustakaan

Kepustakaan merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data dari literatur, karya ilmiah, artikel, jurnal dan bahan analisis yang berkaitan dengan penelitian. Peneliti mengumpulkan data dengan mengadakan studi pustaka membaca beberapa acuan-acuan pustaka mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan serta buku, arsip dan dokumen-dokumen.

b. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono: 2017). Kuesioner ini merupakan metode pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner (daftar pernyataan) kepada responden (penumpang) yang dijadikan sampel untuk mendapatkan data yang

diperlukan untuk menjawab permasalahan yang diangkat. Penumpang yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah penumpang yang pernah merasakan pelayanan dari petugas Lost and Found maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali. Kuesioner dalam penelitian ini berpedoman dari skripsi di Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta Program Studi D-IV Manajemen Transportasi Udara yang disusun oleh Nurma Mindya Yuliyanti pada tahun 2018 dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Tourist Information Center Terhadap Kepuasan Wisatawan di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang”, dimana kuesioner tersebut disesuaikan dengan masalah yang ada pada penelitian ini.

Bentuk pernyataan jawaban singkat atau uraian singkat dan tertutup (bentuk pernyataan (ya, tidak, pilihan ganda, skala penelitian dan daftar cek)). Dalam bagian angket tertutup peneliti menggunakan bentuk pernyataan dengan skala penilaian sebagai dasar pembuatan angket, skala yang digunakan adalah Skala Likert. Skala likert adalah skala yang dikembangkan oleh Rensis Likert (1932) yang paling sering digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi responden terhadap suatu objek karena pembuatannya relative mudah dan tingkat reliabilitasnya tinggi. Skala Likert dari 1-10 contohnya.

**Tabel 3.2 Contoh Pernyataan Kuesioner**

No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Petugas Lost and Found ramah dan peduli dalam memberikan pelayanan terhadap penumpang					

Keterangan :

SS : (Sangat Setuju)

S : (Setuju)

KS : (Kurang Setuju)

TS : (Tidak Setuju)

STS : (Sangat Tidak Setuju)

c. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen biasanya berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Hasil penelitian jua akan semakin kredibel apabila didukung oleh foto-foto atau karya tulis akademik dan seni yang telah ada (Sugiyono: 2012). Alat bantu kamera telepon genggam digunakan untuk menunjang pengumpulan data dokumentasi agar memudahkan peneliti dalam mengumpulkan beberapa dokumentasi. Dokumentasi dalam penelitian ini berupa gambar-gambar dari responden saat melakukan penelitian di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali.

Langkah-langkah penelitian yang akan dilakukan yaitu:

- a. Mengadakan studi pustaka dengan membaca beberapa acuan pustaka mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan serta buku, arsip dan dokumen-dokumen.
- b. Melakukan penelitian atau pengambilan sampel di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali.
- c. Pengumpulan data-data yang telah didapat dari hasil penelitian.
- d. Menghitung kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan petugas Lost and Found dengan bantuan SPSS dan tabulasi data dengan bantuan Microsoft Excel.
- e. Menggunakan metode proyeksi yang dipakai yaitu metode proyeksi dengan regresi linier sederhana.
- f. Melakukan pembahasan dari keterangan di atas, sehingga didapatkan hasil akhir untuk dijadikan kesimpulan dalam penelitian.

### 3. Waktu dan Tempat Penelitian

#### a. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan November pada tahun 2020. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan. Penelitian yang dilakukan kepada responden secara langsung. Penelitian ini dilakukan di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali.

b. Jenis Data

1) Data Primer

Data Primer merupakan data yang diperoleh langsung dari responden yaitu dengan cara menyebarkan kuesioner ke penumpang. Data primer dibuat oleh peneliti dengan maksud khusus untuk menyelesaikan permasalahan yang sedang ditanganinya. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan.

2) Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh peneliti dari sumber yang sudah ada, yaitu berupa Standard Operational Procedure (SOP) dari perusahaan. Data sekunder dikumpulkan untuk selain menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi. Data ini dapat ditemukan dengan cepat. Data sekunder didapat melalui berbagai sumber yaitu literatur artikel, jurnal dan situs internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan.

**D. Teknik Analisis Data**

1. Uji Validitas

Pengujian ini dilakukan untuk mengukur sejauh mana tingkat validitas suatu kuesioner. Suatu alat ukur yang validitasnya tinggi akan mempunyai tingkat kesalahan kecil, sehingga data yang terkumpul merupakan data yang memadai. Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Uji validitas

dalam penelitian ini digunakan untuk analisis item, yaitu mengkorelasikan skor setiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah dari tiap skor butir. Jika ada item yang tidak memiliki syarat, maka item tersebut tidak akan diteliti lebih lanjut. Syarat tersebut menurut Sugiyono (2017) harus dipenuhi dengan memiliki kriteria sebagai berikut:

- a. Jika koefisien antara item sama atau di atas 0,3 maka item tersebut dinyatakan valid.
- b. Jika koefisien nilai korelasinya di bawah 0,3 maka item tersebut dinyatakan tidak valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2017) uji reliabilitas merupakan sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama maka akan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang dirancang dalam bentuk kuesioner dapat diandalkan atau tidak, dimana suatu alat ukur dapat diandalkan jika alat ukur tersebut digunakan berulang kali akan memberikan hasil yang relative sama (tidak berbeda jauh). Andal tidaknya suatu alat ukur dapat dilihat dengan menggunakan pendekatan secara statistika, yaitu melalui koefisien reliabilitas dan apabila koefisien reliabilitas lebih besar dari 0,6 maka secara keseluruhan pernyataan tersebut dinyatakan andal (reliable).

### 3. Regresi Linier Sederhana

Metode yang digunakan untuk menganalisa data dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis regresi linier sederhana dengan rumus sebagai berikut :

$$Y = A + BX + e$$

Keterangan :

Y = Variabel Dependent

A = Konstanta a

B = Konstanta b

X = Variabel Independent

e = Residual atau error

### 4. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis deskriptif ini digunakan untuk menggambarkan frekuensi karakteristik responden yang dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir dan pekerjaan.

$$\% = f \times 100\%$$

Keterangan:

% = skor presentase masing-masing karakteristik responden

F = frekuensi

N = jumlah data/ sampel

Statistik deskriptif memberikan deskripsi suatu data yang dilihat dari jumlah sampel ( $n$ ) minimum, maximum, sum, mean, standard deviation dan variance (Sugiyono, 2017).

## 5. Pengujian Hipotesis Statistik

### a. Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variabel-variabel terikat (Sugiyono, 2013). Dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui tingkat signifikan kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan penumpang (Y).

Dalam uji t dikatakan berpengaruh signifikan apabila dalam  $\text{sig} < \alpha$  (0,05). Pengujian penelitian dengan uji t dilakukan dengan tingkat keyakinan 95% dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Jika  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  (0,05), maka hipotesis didukung; atau
- 2) Jika  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$  (0,05), maka hipotesis tidak didukung.

### b. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Semakin besar nilai R, maka semakin tepat model regresi yang dipakai sebagai alat permainan karena total variasi dapat menjelaskan variabel tidak bebas (Imam Ghozali: 2009). Uji korelasi digunakan untuk mengetahui tingkat hubungan kedua variabel.

Berikut ini merupakan penjelasan tentang interpretasi koefisien korelasi (Tabel 3.3):

**Tabel 3.3 Interpretasi Koefisien Korelasi**

<b>Interval Koefisien</b>	<b>Tingkat Hubungan</b>
0,000 – 0,199	Sangat Rendah
0,200 – 0,399	Rendah
0,400 – 0,599	Sedang
0,600 – 0,799	Kuat
0,800 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono, 2014

