

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Jenis penelitian ini adalah menggunakan penelitian Kuantitatif. Pendekatan kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat potivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, karena penelitian ini berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik untuk mengukur serta mendapatkan hasil penelitian melalui kuesioner. (Sugiono, 2018)

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono,2017).Adapun populasi dalam penelitian ini adalah penumpang Garuda Indonesia di Bandara Internasional Adi Soemarmo.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono,2017). Teknik pengambilan sampel dipilih secara cermat dengan mengambil objek penelitian yang selektif dan mempunyai ciri-ciri yang spesifik. Pelaksanaan pengambilan sampel secara probability sampling, teknik probability sampling digunakan

apabila populasi yang ingin dipelajari mempunyai karakteristik yang relatif homogen, semua elemen didalam populasi mempunyai kesempatan/peluang yang sama untuk dijadikan sebagai sampel. Jenis probability sampling yang digunakan adalah jenis simple random sampling, simple random sampling adalah teknik yang memberi peluang yang sama kepada setiap unsur didalam populasi untuk dipilih menjadi sampel karena populasi relatif sama/homogen. Jumlah sampel antara 100-200 cukup stabil dalam pendugaan (Suharjo dan Suwarsono,2017). Target sampel pada penelitian ini berjumlah 125 responden yang berada pada populasi. Responden merupakan penumpang yang sudah pernah merasakan pelayanan yang diberikan maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo.

C. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam suatu penelitian ilmiah dimaksudkan untuk memperoleh bahan-bahan yang relevan. Akurat dan terpercaya. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuesioner dan metode literatul.

1. Metode Kuesioner

Pada penelitian ini akan mengumpulkan data dengan menggunakan kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang diajukan kepada responden. Menurut sugiyono (2018:2019) Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat

pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Metoden kuesioner digunakan untuk memperoleh data primer dari penumpang Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo.

2. Metode Literatur

Metode penelusuran literatur dilakukan dengan mencari data dan informasi yang terkait dengan penelitian melalui buku,internet,artikel,jurnal ilmiah baik nasional maupun internasional dan sumber lain di perpustakaan.



D. Analisis Data

Teknik analisis data dalam menganalisis pengaruh service excellent terhadap kepuasan penumpang Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo.

E. Uji Instrumen

Untuk menganalisis data dalam penelitian ini digunakan statistical product service solution (SPSS) for windows Release 15.0.

1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan persamaan data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang diperoleh langsung yang terjadi pada subyek penelitian, Sugiyono (2018;267). Uji validitas digunakan untuk mengukur sah tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas pada setiap pertanyaan hasil r hitung dibandingkan dengan r tabel dimana $df = n-2$ untuk signifikan 5% n =jumlah sampel.

- a. Jika suatu nilai signifikan $<$ dari $\alpha = 0,05$ maka dapat dikatakan valid,.
- b. Sedangkan jika suatu nilai signifikan $>$ dari $\alpha = 0,05$ maka dapat dikatakan tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan, Sugiyono (2018).Data yang tidak reliabel, tidak dapat diproses lebih lanjut karena akan menghasilkan kesimpulan yang bias, suatu alat ukur yang dinilai reliabel jika pengukuran tersebut menunjukkan hasilhasil

yang konsisten dari waktu ke waktu. Jika nilai Cronbach Appha $\alpha > 0,60$ maka reliable Jika nilai Cronbach Appha (α) $< 0,60$ maka tidak reliable

3. Regresi linier sederhana

Adalah hubungan secara linier antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk memprediksi nilai dari variable dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan/penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio.

$$Y=a+bX+e$$

Keterangan :

X = Service Excellent

Y = Kepuasan Pelanggan

a = Konstanta (nilai Y' apabila X=0)

b = koefisiensi regresi (nilai peningkatan atau penurunan)

e = error (pengaruh dari variabel lain yang tidak dilakukan dalam analisa)

F. Pengujian Hipotesis

1. Uji Parsial (Uji T)

Uji parsial (Uji t) yaitu untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebasnya secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikatnya. Uji ini dapat dilakukan dengan membandingkan t hitung

dengan t tabel atau dengan melihat kolom signifikansi pada masing-masing t hitung, proses uji t identik dengan Uji F (dapat dilihat di perhitungan SPSS pada Tabel Coefficient Regression Full Model/Enter).

Rumus mencari T tabel :

$$\begin{aligned} T \text{ tabel} &= (a/2) : n - k - 1 \\ &= (0,05/2) : 100 - 1 - 1 \\ &= (0,025 : 123 * \text{dilihat pada tabel distribusi nilai } t \\ &\text{tabel}) = 1,979 \end{aligned}$$

2. Uji Simultan (Uji F)

Uji F bertujuan untuk mengetahui apakah variable X berpengaruh secara bersama terhadap variable Y. Uji F dilakukan secara serentak untuk membuktikan hipotesis awal tentang pengaruh variabel service excellent (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebagai variabel terikat. Adapun hipotesis yang didapat diajukan untuk uji F adalah sebagai berikut :

- a. Hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima artinya ada pengaruh antara service excellent (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y).
- b. Hipotesis nol (H_0) diterima dan hipotesis alternatif (H_a) ditolak artinya tidak ada pengaruh antara service excellent (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Kriteria pengujian dengan SPSS:

Apabila nilai signifikansi $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Apabila nilai signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

3. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel-variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variable terikatnya. Yang ditunjukkan dengan presentase dengan menggunakan SPSS dengan rumus :

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

Keterangan:

kd = Besar atau jumlah koefisien determinasi

r^2 = Nilai koefisien korelasi

Sedangkan kriteria dalam melakukan analisis koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

- a. Jika Kd mendekati nol (0), berarti pengaruh variable independen terhadap variabel dependen lemah.
- b. Jika Kd mendekati satu (1), berarti pengaruh variable independen terhadap variabel dependen kuat.