

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Sugiyono (2015) menyatakan, penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode positivisme. Penelitian ini digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Teknik pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Penelitian ini menggunakan metode survei. Metode survei menurut Sugiyono (2015) merupakan penelitian yang dilakukan dengan menggunakan angket sebagai alat penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan hubungan antar variabel.

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

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

Populasi dalam penelitian merupakan wilayah yang ingin diteliti oleh peneliti. 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 (Sugiyono, 2015). Pendapat tersebut menjadi salah satu acuan bagi penulis untuk menentukan populasi. Populasi yang akan

digunakan sebagai penelitian adalah penumpang di Bandar Udara Halim Perdanakusuma Jakarta.

## 2. Sampel

Sugiyono (2015) mendefinisikan 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 tersebut. Adapun penentuan jumlah sampel yang dikembangkan oleh Roscoe dalam Sugiyono (2015) adalah ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai 500. Berdasarkan pendapat tersebut, maka penelitian ini mengambil sampel sejumlah 100 responden.

Penentuan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling. Dalam penelitian ini penulis menggunakan non probability sampling dengan pendekatan purposive sampling. Non Probability Sampling adalah teknik pengambilan sampel yang memberi peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2015). Purposive Sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2015).

Alasan pemilihan sampel dengan menggunakan teknik Purposive Sampling adalah karena tidak semua sampel memiliki kriteria sesuai dengan yang telah penulis tentukan, oleh karena itu penulis memilih pendekatan

Purposive Sampling dengan menetapkan pertimbangan-pertimbangan atau kriteria-kriteria tertentu yang harus dienuhi oleh sampel yang digunakan dalam penelitian ini.

Pada penelitian ini, terdapat kriteria yang digunakan dalam pemilihan sampel pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penumpang yang berusia 17 tahun ke atas.
2. Sebelumnya pernah melakukan perjalanan melalui Bandar Udara Halim Perdanakusuma minimal satu kali.

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

#### **1. Studi Kepustakaan**

Peneliti menggunakan pengumpulan data dengan studi kepustakaan yaitu, dengan membaca literatur maupun sumber-sumber lainnya yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti dan mengadakan perbandingan untuk mendukung informasi yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti.

#### **2. Angket ( Kuesioner )**

Penelitian ini menggunakan data primer. Data primer dalam penelitian ini yaitu, data yang diperoleh langsung dari responden, penelitian melalui kuesioner yang langsung ditujukan penumpang di Bandar Udara Halim Perdanakusuma Jakarta.

Alat yang digunakan untuk mengumpulkan data yang akan diolah adalah angket. Angket merupakan metode pengumpulan data dengan

membuat sejumlah daftar pernyataan dalam bentuk angket, yang ditujukan kepada penumpang Bandar udara Halim Perdanakusuma. Kuesioner yang dipakai disini adalah model tertutup karena jawaban telah disediakan.

Dalam pembuatan angket pengukurannya menggunakan skala likert, skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel (Sugiyono, 2015). Dimana pada masing-masing jawaban diberikan skor sebagai berikut.

**Tabel 3.1 Skala Likert**

No	Pilihan Jawaban	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	4
2	Setuju (S)	3
3	Tidak Setuju (TS)	2
4	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

#### **D. Definisi Operasional Variabel**

##### **1. Variabel Bebas (Independen)**

Merupakan sejumlah gejala dengan berbagai unsur atau faktor yang di dalamnya yang menentukan atau yang mempengaruhi adanya variabel-variabel terikat. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan unit informasi (X1) dan fasilitas ruang tunggu (X2). Adapun indikator Kualitas Pelayanan (X1), adalah sebagai berikut (Parasuraman, 2011) :

**Tabel 3.2 Indikator Kualitas Pelayanan**

Variabel	Indikator	Item Pernyataan	Skala
<b>Kualitas Pelayanan Unit Informasi</b>	1. Tangible (Berwujud) 2. Reliability (Kehandalan) 3. Responsiviness(Ketanggapan) 4. Assurance (Jaminan) 5. Emphaty (Empati) (Zeithaml, Barry & Parasuraman, 2011)	1. Pelayanan di Bandar Udara diberikan secara tepat sejak awal penumpang 2. Penampilan petugas Unit Informasi dengan mengenakan seragam dinas lengkap, rapi, dan sopan. 3. Tempat pelayanan Information Center yang mudah ditemukan. 4. Petugas Unit Informasi memberikan pelayanan tepat waktu. 5. Petugas Unit Informasi memberikan pelayanan yang sam kepada peumpang . 6. Peralatan penunjang unit informasi sudah memadai. 7. Bandar udara memiliki papan informasi dan petunjuk arah yang jelas.	Skala Likert

Adapun indikator dari fasilitas (X2) adalah sebagai berikut (Tjiptono, 2011).

**Tabel 3.3 Indikator Variabel Fasilitas**

Variabel	Indikator	Item Pernyataan	Skala
Fasilitas	1. Pertimbangan/Perencanaan Spasial 2. Perencanaan Ruangan 3. Perlengkapan dan Perabot 4. Unsur pendukung lainnya, misalnya: Wifi, Charger dan lain sebagainya.  (Tjiptono, 2011).	8. Ruang tunggu keberangkatan terawat dengan baik. 9. Ruang tunggu bandar udara memiliki tempat duduk yang memadai. 10. Tersedia fasilitas wifi dan charger di ruang tunggu. 11. Pendingin udara ruang tunggu berfungsi dengan baik. 12. Layanan di ruang tunggu tersedia dengan baik. 13. Ruang tunggu keberangkatan bersih dan rapi. 14. Toilet bandar udara bersih dan memadai 15. Tersedia fasilitas bagi orang yang berkebutuhan khusus.	Skala Likert

## 2. Variabel Terikat (Dependen)

Variabel terikat merupakan sejumlah gejala dengan berbagai unsur atau faktor di dalamnya yang ada ditentukan atau dipengaruhi oleh adanya variabel lain, dan variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan penumpang (Y). Adapun indikator variabel tersebut adalah sebagai berikut (Tjiptono, 2009) :

**Tabel 3.4 Indikator Variabel Kepuasan Penumpang**

Variabel	Indikator	Item Pernyataan	Skala
Kepuasan Penumpang	1. Kesesuaian harapan 2. Minat berkunjung kembali 3. Kesediaan merekomendasikan kepada orang lain.	1. Saya merasa puas fasilitas yang tersedia di ruang tunggu 2. Saya merasa puas dengan keseluruhan pelayanan Unit Informasi. 3. Saya merasa puas dengan suasana ruang tunggu keberangkatan 4. Saya berkeinginan untuk kembali melakukan perjalanan melalui Bandar Udara Halim Perdanakusuma Jakarta. 5. Saya akan merekomendasikan pada keluarga, teman, dan masyarakat agar menggunakan jasa penerbangan melalui Bandar Udara Halim Perdanakusuma Jakarta.	

## E. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan –bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain (Sugiyono, 2015). Adapun tahapan pengujian dalam penelitian ini adalah:

### 1. Uji Instrumen

#### a. Uji Validitas

Validitas adalah tingkat kendala dan kesalahan alat ukur yang digunakan. Instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat-alat ukur yang dipergunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Penentuan layak atau tidaknya suatu item yang akan digunakan, biasanya dilakukan uji signifikansi korelasi pada taraf signifikansi 0,05, artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikansi terhadap skor total atau jika melakukan penilaian langsung terhadap koefisien korelasi bisa digunakan batas nilai minimal 0,30. (Azwar, 2011) semua item yang mencapai koefisien korelasi minimal 0,30 daya pembedanya dianggap memuaskan. Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan metode analisis korelasi. Perhitungan dilakukan dengan bantuan aplikasi SPSS 22.0. Hasil uji validitas dari item-item yang terdapat dalam kuesioner sebagai sumber data primer.



### **b. Uji Reliabilitas**

Suatu penelitian memerlukan data yang valid dan reliabel, pengukuran validitas dan reliabilitas mutlak dilakukan, karena jika instrumen yang digunakan sudah tidak valid dan reliabel maka dipastikan hasil penelitiannya pun tidak akan valid. SPSS 22.0 memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik cronbach alpha ( $\alpha$ ). Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai  $\alpha > 0,60$ .

## **2. Uji Hipotesis**

### **a. Analisis Regresi Linier Berganda**

Analisis regresi linear berganda digunakan oleh peneliti, bila peneliti meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen, bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor predictor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Analisis ini akan dilakukan bila jumlah variabel independen minimal 2 (Sugiyono, 2017).

Penelitian ini, penulis menggunakan persamaan regresi linear berganda karena variabel bebas dalam penelitian lebih dari satu. Adapun bentuk persamaan regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

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

Dimana:

- Y = Variabel terikat (kepuasan penumpang)  
 a = Konstanta (nilai Y apabila  $X=0$ )  
 $b_1 \dots b_2$  = Koefisiensi Regresi ( nilai peningkatan atau penurunan)  
 $X_1$  = Variabel bebas (kualitas pelayanan)  
 $X_2$  = Variabel bebas (Fasilitas)  
 e = Standar Error

#### **b. Uji T ( Koefisien korelasi Parsial )**

Uji T digunakan untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebasnya secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikatnya. Uji hipotesis penelitian yang diajukan adalah kualitas pelayanan dan fasilitas secara parsial mempunyai pengaruh atau tidak terhadap kepuasan. Pengujian hipotesis dilakukan dengan membandingkan antara nilai 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.

#### **c. Uji F ( Simultan )**

Uji F 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.

**d. Uji koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Koefisien Determinasi memberikan seberapa besar persentase kepuasan pengguna jasa. Tujuan dari koefisien determinasi untuk melihat seberapa besar kontribusi pengaruh yang diberikan variabel X secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel Y.

