

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Pada penelitian ini metode kuantitatif digunakan untuk menganalisis apakah kepuasan konsumen berpengaruh terhadap fasilitas ruang tunggu terminal keberangkatan

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

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

Yang di maksud populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang dapat diteliti terdiri dari manusia, benda, hewan, tumbuhan, gejala, nilai tes, atau peristiwa sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu dalam suatu penelitian menurut Nawawi (1983). Dalam penelitian ini, yang dimaksud dengan populasi adalah semua penumpang yang pernah menggunakan fasilitas ruang tunggu terminal Bandar Udara Ahmad Yani.

## 2. Sampel

Sampel merupakan subyek penelitian yang dapat mewakili dari seluruh populasi penelitian. Sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar representatif (mewakili). Sebagai mana yang telah dikemukakan Sugiyono (2011), bahwa “sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.” Widiyanto (2008) mengatakan bahwa dalam penentuan sampel jika populasinya besar dan jumlahnya tidak diketahui maka digunakan rumus :

$$n = \frac{(z^2)}{4(moe)^2}$$

$$n = \frac{(1,96^2)}{4(0,1)^2} = 96,04 = 100$$

Keterangan

n = jumlah sampel

z = Tingkat keyakinan yang dalam penentuan sampel 95% = 1,96

moe = Margin of error atau kesalahan maksimum yang bisa ditoleransi.

Widiyanto (2008) mengatakan bahwa jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 100 responden dengan penentuan sampel. Jumlah responden sebanyak 100 orang tersebut dianggap

sudah representative karena sudah lebih besar dari batas minimal sampel. Sehingga dalam penelitian ini jumlah sampel yang saya gunakan berjumlah 100 responden.

### C. Variabel dan Indikator Penelitian

**Tabel 3.1 Variabel dan Indikator Penelitian**

Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Indikator	Pengukuran
Vasilitas Ruang Tunggu	Sarana penunjang penerbangan serta memudahkan konsumen untuk mendapatkan yang mereka butuhkan tanpa harus membeli dari luar lingkungan Bandara.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Mushola</li> <li>b) Nursery ( Ruang laktasi)</li> <li>c) Ruang merokok</li> <li>d) Ruang bermain anak</li> <li>e) ATM / money changer</li> <li>f) Internet / WIFI</li> <li>g) Fasilitas air minum</li> <li>h) Charging station</li> <li>i) Toilet</li> <li>j) Fasilitas dissabilitas</li> </ul>	Diukur melalui angket dengan menggunakan Skala Likert
Kepuasan Penumpang	kepuasan penumpang adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Ruangan yang bersih</li> <li>b) Pelayanan yang memuaskan</li> <li>c) Kualitas yang diberikan</li> <li>d) Penumpang yang merasa nyaman</li> </ul>	Diukur melalui angket dengan menggunakan Skala Likert

#### D. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan, peneliti menggunakan pengumpulan data Kuesioner. Kuesioner/angket adalah suatu pengumpulan informasi yang memungkinkan analisis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku dan karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh yang di ajukan atau oleh yang ada. Kuesioner yang di gunakan adalah kuesioner tertutup yaitu model pertanyaan dimana pertanyaan tersebut telah di sediakan jawabannya, sehingga responden hanya memilih dari alternative jawaban yang sesuai dengan pendapat atau pilihannya

**Tabel 3.2 Alternatif Jawaban Responden**

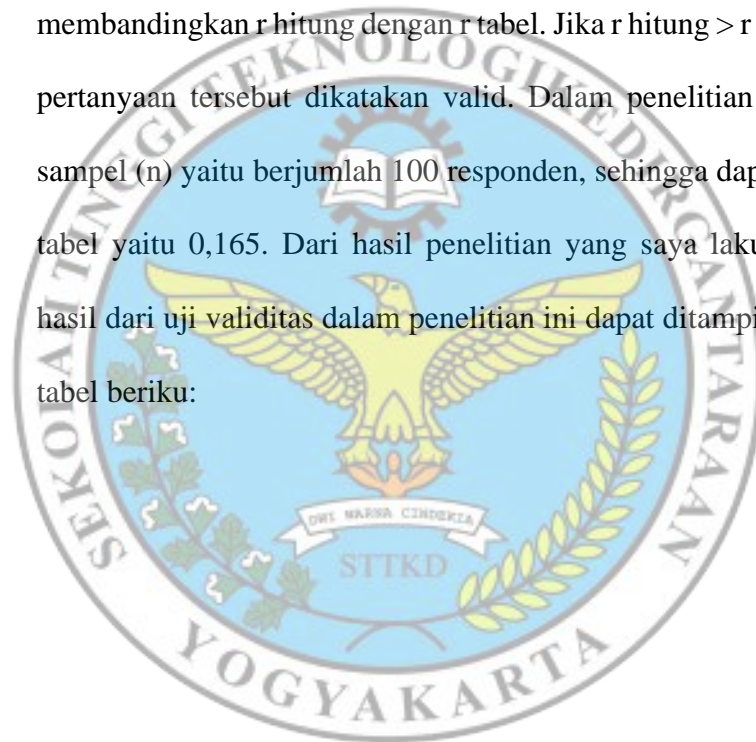
Simbol	Alternative Jawaban	Nilai
SP	Sangat Puas	5
P	Puas	4
CP	Cukup Puas	3
TP	Tidak Puas	2
STP	Sangat Tidak Puas	1

## E. Teknik Analisis Data

### 1. Uji Instrumen

#### a. Uji Validitas

Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat yang digunakan dalam suatu pengukuran, menurut Imam Ghozali (2009). Uji validitas dilakukan dengan membandingkan  $r$  hitung dengan  $r$  tabel. Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka pertanyaan tersebut dikatakan valid. Dalam penelitian ini jumlah sampel ( $n$ ) yaitu berjumlah 100 responden, sehingga dapat di nilai  $r$  tabel yaitu 0,165. Dari hasil penelitian yang saya lakukan, maka hasil dari uji validitas dalam penelitian ini dapat ditampilkan dalam tabel berikut:



**Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas**

Variabel	Nilai R hitung	Nilai R tabel	Nilai Sig.	Keputusan
XP 1	0,758	0.1654	<,001	Valid
XP 2	0,811	0.1654	<,001	Valid
XP 3	0,807	0.1654	<,001	Valid
XP 4	0,783	0.1654	<,001	Valid
XP 5	0,894	0.1654	<,001	Valid
XP 6	0,794	0.1654	<,001	Valid
XP 7	0,84	0.1654	<,001	Valid
XP 8	0,798	0.1654	<,001	Valid
XP 9	0,796	0.1654	<,001	Valid
XP 10	0,771	0.1654	<,001	Valid
XP TOTAL	1	0.1654	<,001	Valid
YP 1	0,759	0.1654	<,001	Valid
YP 2	0,844	0.1654	<,001	Valid
YP 3	0,883	0.1654	<,001	Valid
YP 4	0,806	0.1654	<,001	Valid
YP 5	0,913	0.1654	<,001	Valid
YP 6	0,875	0.1654	<,001	Valid
YP 7	0,823	0.1654	<,001	Valid
YP 8	0,893	0.1654	<,001	Valid
YP 9	0,854	0.1654	<,001	Valid
YP 10	0,844	0.1654	<,001	Valid
YP TOTAL	1	0.1654	<,001	Valid

Merujuk pada hasil dari uji validitas dihasilkan bahwa semua instrumen mulai dari variabel X dan juga variabel Y menghasilkan nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua instrumen dalam penelitian dapat dikatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menurut Sugiyono (2010) dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh hasil pengukuran tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukuran yang sama. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang dirancang dalam bentuk kuesioner dapat diandalkan, suatu alat ukur dapat diandalkan jika alat ukur tersebut digunakan berulang kali akan memberikan hasil yang sama (tidak berbeda jauh). Di bawah ini adalah hasil perhitungan uji reliabilitas menggunakan SPSS:

**Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X**

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,938	,940	10

**Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y**

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,956	,957	10

Dari hasil uji reliabilitas diatas diperoleh nilai Cronbach Alpha dari variabel X sebesar 0,938 dan variabel Y sebesar 0,956 yang dimana kedua hasil tersebut lebih besar dari 0,6. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua instrumen dalam penelitian ini reliabel.

## 2. Uji Hipotesis

### a. Analisis Regresi Linier Sederhana

Regresi linear sederhana adalah hubungan secara linear antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negatif serta untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan nilai. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio Uji Statistik

### b. Uji Parsial (uji t)

Menurut Ghozali (2012) 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 Analisis Koefisien Determinasi

c. Koefisiensi Determinasi

Koefisien determinasi merupakan ukuran untuk mengetahui kesesuaian atau ketepatan hubungan antara variabel dependen dalam suatu persamaan regresi. Koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah  $0 < R^2 < 1$ . Koefisien determinasi yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen.