

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Desain penelitian merupakan metode atau cara untuk mencapai suatu tujuan atau pendekatan yang dilakukan untuk mencapai suatu hal. Menurut Sugiyono (2016) yang dimaksud dengan metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Data diperoleh melalui penelitian itu adalah data empiris yang mempunyai kriteria tertentu yaitu valid (ketepatan).

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Sugiyono (2016), pendekatan deskriptif adalah metode penelitian statistik yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau member gambaran terhadap obyek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum.

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

Adapun populasi dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2016), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan jasa parkir di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang.

## 2. Sampel

Menurut Sugiyono (2016), yang dimaksud sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Penentuan besarnya sampel penelitian ini mengacu pada Roscoe dalam Uma (2006), bahwa ukuran sampel lebih dari 30 dan kurang dari 500 adalah tepat untuk kebanyakan penelitian.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik nonprobability sampling, yaitu salah satu teknik pengambilan sampel yang tidak member peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik sampling yang diambil adalah quota sampling yaitu teknik teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah (kuota) yang diinginkan.

Sampel dalam penelitian ini adalah 100 pelanggan yang menggunakan jasa parkir di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang.

### C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian lapangan yaitu tinjauan langsung terhadap pelanggan yang termasuk kedalam data sekunder. Penulis mengambil data sekunder karena sumber datanya adalah populasi pelanggan parkir yang diambil secara random. Maka dari itu peneliti menggunakan beberapa teknik untuk mengumpulkan data, diantaranya sebagai berikut :

#### 1. Metode Angket (Kuesioner)

Alat yang digunakan untuk mengumpulkan data yang akan diolah adalah kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Penyebaran kuesioner dilakukan dengan cara online dan mengisi melalui link google form yang telah disebar oleh peneliti. Kuesioner yang dipakai adalah kuesioner tertutup karena jawaban telah disediakan. Instrument kuesioner harus diukur validitas dan reabilitas datanya sehingga penelitian tersebut menghasilkan data yang valid dan reliable. Pengukurannya menggunakan skala likert, dimana pada masing-masing jawaban diberikan skor sebagai berikut:

**Tabel 3.1 Skala Likert**

<b>Skor</b>	<b>Pilihan Jawaban</b>
4	Sangat Puas (SP)
3	Puas (P)
2	Tidak Puas (TP)
1	Sangat Tidak Puas (STP)

#### D. Definisi Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2016) yang dimaksud variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya.

Operasional adalah sebuah usaha untuk membuat sebuah konsep menjadi dapat diukur secara matematis, dengan melihat aspek, dimensi perilaku yang ditunjukkan oleh konsep. Kemudian aspek tersebut diterjemahkan dalam elemen yang dapat diukur dan diamati sehingga menghasilkan suatu indeks pengukuran konsep (Sekaran, 2013).

Sesuai judul skripsi yang dipilih yaitu “Pengaruh Retribusi Parkir Kendaraan dan Fasilitas yang diberikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang”, maka penulis mengelompokan variabel-variabel dalam judul tersebut menjadi dua variabel yaitu variabel independen dan variabel dependen.

Agar lebih mudah untuk melihat mengenai variabel penelitian yang akan digunakan, maka penulis menjabarkannya ke dalam operasionalisasi variabel yang dapat dilihat berikut ini :

**Tabel 3.2 Indikator Operasional Variabel**

No.	Variabel Penelitian	Indikator Penelitian	Sumber	Skala
1.	Retribusi Parkir (X <sub>1</sub> )	1. Biaya penyediaan jasa yang bersangkutan 2. Kemampuan pelanggan	Zuraida, 2012	Skala Likert

		3. Aspek Keadilan 4. Efektivitas pengendalian atas pelayanan		
2.	Fasilitas ( $X_2$ )	1. Pertimbangan spasial 2. Perencanaan ruangan 3. Perlengkapan 4. Tata cahaya dan warna 5. Pesan-pesan yang disampaikan 6. Unsur pendukung	Tjiptono, 2014	Skala Likert
3.	Kepuasan Pelanggan (Y)	1. Bukti fisik (Tangibles) 2. Keandalan (Reliability) 3. Ketanggapan (Responsiveness) 4. Empati (Empati)	Tjiptono, 2012	Skala Likert

#### E. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2016), analisis data adalah kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, menstabilasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data dari setiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

Untuk mendukung hasil penelitian, data penelitian yang diperoleh akan dianalisis dengan alat statistik melalui bantuan program SPSS. Adapun pengujian-pengujian akan dilakukan adalah:

##### 1. Uji Instrument

###### a. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2016), valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Data yang diperoleh dari penelitian itu adalah data empiris (teramati) yang mempunyai kriteria tertentu yang valid. Validitas menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti.

Menurut Sugiyono (2016) ada beberapa syarat yang harus dipenuhi untuk memenuhi kriteria valid diantaranya sebagai berikut :

- 1) Jika  $R_{Hitung} \geq R_{tabel}$  , maka item-item pernyataan dari kuesioner adalah valid.
- 2) Jika  $R_{Hitung} \leq R_{tabel}$  , maka item-item pernyataan dari kuesioner dianggap tidak valid.

Semakin tinggi validitas suatu alat ukur, maka alat semakin tepat sasaran, atau menunjukkan relevansi dari apa yang seharusnya diukur. Suatu tes dapat dikatakan validitas tinggi apabila hasil tes tersebut menjalankan fungsi ukurannya, atau memberikan hasil ukur sesuai dengan makna dan tujuan diadakannya tes atau penelitian tersebut.

#### b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama akan menghasilkan data

yang sama (Sugiyono, 2016). Metode uji reliabilitas yang akan digunakan dalam penelitian ini, adalah dengan menggunakan fasilitas SPSS, yakni dengan uji statistik Cronbach Alpha. Adapun dasar pengambilan keputusan uji reliabilitas adalah sebagai berikut :

- 1) Jika nilai Cronbach's Alpha  $> 0,60$  maka kuesioner atau angket dinyatakan reliable atau konsisten.
- 2) Jika nilai Cronbach's Alpha  $< 0,60$  maka kuesioner atau angket dinyatakan tidak reliable atau tidak konsisten.

## 2. Uji Hipotesis

### a. Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen ( $X_1, X_2$ ) dengan variabel dependen ( $Y$ ). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan.

Persamaan Regresi Linear Berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n$$

Keterangan:

$Y$  = Variabel dependen (nilai yang diprediksikan)

$a$  = Konstanta (nilai  $Y'$  apabila  $X_1, X_2, \dots, X_n = 0$ )

$b$  = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

$X$  = Variabel independen

b. Uji Determinan ( $R^2$ )

Untuk mengetahui berapa besar presentase pengaruh antara variabel bebas ( $X_1$  dan  $X_2$ ) terhadap variabel terikat ( $Y$ ). Jika ( $R^2$ ) semakin besar (mendekati satu), maka dapat dikatakan bahwa kemampuan menjelaskan variabel bebas ( $X_1$  dan  $X_2$ ) adalah besar terhadap variabel terikat ( $Y$ ). Hal ini berarti model yang digunakan semakin kuat untuk menerangkan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Sebaliknya jika ( $R^2$ ) semakin kecil (mendekati nol) maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel bebas ( $X_1$  dan  $X_2$ ) terhadap variabel terikat ( $Y$ ) semakin kecil. Hal ini berarti model yang digunakan tidak kuat untuk menerangkan pengaruh variabel bebas yang diteliti terhadap variabel terikat.

c. Uji Parsial (Uji T)

Menurut Sugiyono (2016), pengujian dilakukan adalah pengujian parameter (uji korelasi) dengan menggunakan uji t-statistik. Hal ini membuktikan apakah terdapat pengaruh antara masing-masing variabel independen dan variabel dependen.

Pengujian ini dilakukan dengan uji t pada tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) 0,05 atau 5% dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima (berpengaruh).
- 2) Apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak (tidak berpengaruh).

d. Uji F

Uji statistik F adalah Uji F atau koefisien regresi secara bersama-sama digunakan untuk mengetahui apakah secara bersama-sama variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Menurut Sugiyono dalam Iwan (2016) terdapat kriteria uji sebagai berikut :

- 1) Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima (berpengaruh)
- 2) Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak (tidak berpengaruh).

Apabila  $H_0$  diterima, maka hal ini diartikan bahwa pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen dinyatakan tidak signifikan, dan sebaliknya apabila  $H_0$  ditolak menunjukkan bahwa adanya pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen dinyatakan signifikan.