

BAB III

METODE PENELITIAN

A. DESAIN PENELITIAN

1. Jenis Data

Dalam penelitian ini, data yang digunakan adalah data kuantitatif. Berdasarkan Sugiyono (2017:7) metode kuantitatif metode yang disebut sebagai metode positivistic karena berdasarkan pada filsafat positivism. Metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik.

2. Sumber Data

Data Primer adalah data yang di peroleh dan dikumpulkan dari para pelanggan jasa penerbangan Wing Air rute Bima-Lombok di Bandara Sultan Muhammad Salahuddin Bima berdasarkan daftar pertanyaan.

Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumentasi PT. Wings Air, laporan-laporan penelitian, artikel, dan web site internet yang mendukung data primer.

B. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut :

1. Angket (Kuesioner)

Menurut sugiyono (2013: 199) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Dalam Penelitian ini pengukuran yang digunakan untuk tanggapan responden adalah dengan memakai skala ordinal, yaitu skala yang bertujuan untuk membedakan antara kategori-kategori dalam satu variabel dengan asumsi bahwa ada urutan atau tingkatan skala (Rangkuti, 2007: 65)

Peneliti menggunakan kuesioner/angket tertutup yang dimana responden cukup memberikan sebagai pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan beberapa pertanyaan yang harus dijawab oleh para responden. Kuesioner berisi tentang pengaruh kualitas karyawan dan komplain penumpang terhadap kinerja karyawan maskapai wings air di bandara sultan muhammad salahuddin bima.

2. Studi Pustaka

Studi pustaka dapat diartikan sebagai teknik pengumpulan data dengan melakukan pencarian informasi dari buku, majalah koran yang bertujuan untuk membentuk landasan teori. Peneliti menggunakan studi pustaka dalam pengumpulan data untuk memperkuat data (Arikunto 2006).

C. POPULASI DAN SAMPEL

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek dan subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. (Sugiyono 2011).

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen atau penumpang di Bandara Sultan Muhammad Salahuddin Bima yang menggunakan maskapai Wings Air rute Bima (BMU) menuju Lombok (LOP) yang mencakup penumpang Pre-flight.

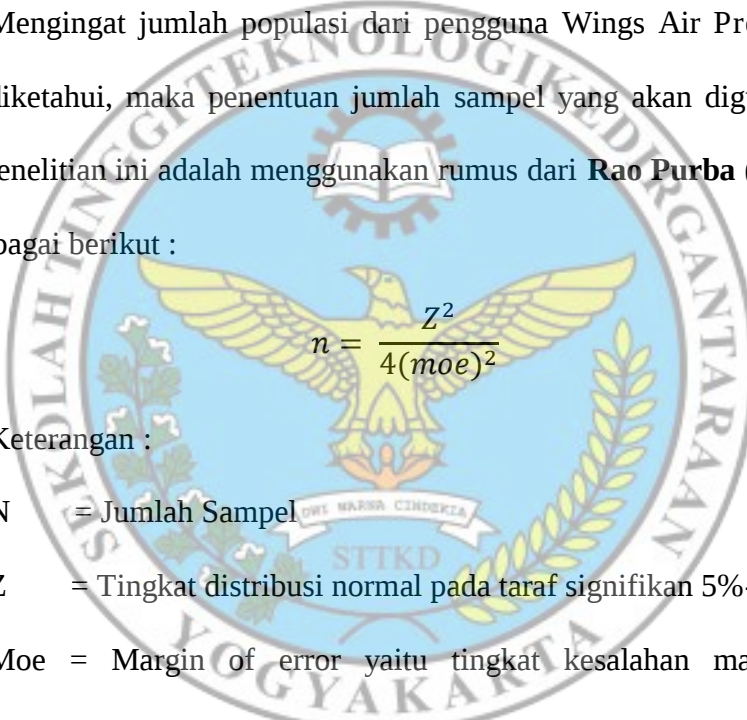
2. Sampel

Sampel adalah bagian jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono 2017). Sampel yang diambil dalam dari populasi harus betul-betul representative (mewakili).

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode non Probability teknik pengambilan sampel tidak dipilih secara acak dan teknik yang digunakan purposive Sampling. Menurut (Sugiyono 2010) purposive Sampling adalah teknik untuk menentukan sampel penelitian dengan beberapa pertimbangan tertentu dengan tujuan agar data yang diperoleh nantinya bisa lebih representative. Pertimbangan yang dipilih dalam pengambilan sampel menggunakan purposive Sampling sebagai berikut :

- a. Penumpang perempuan atau laki-laki yang sudah berusia diatas 17 tahun.
- b. Penumpang yang menggunakan Maskapai Wings Air rute Bima (BMU) menuju Lombok (LOP).
- c. Penumpang yang pernah melakukan komplain terhadap Maskapai Wings Air.

Mengingat jumlah populasi dari pengguna Wings Air Pre-flight belum diketahui, maka penentuan jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus dari **Rao Purba (2006)**, yaitu sebagai berikut :


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

Keterangan :

N = Jumlah Sampel

Z = Tingkat distribusi normal pada taraf signifikan 5%-1,96

Moe = Margin of error yaitu tingkat kesalahan maksimal pengambilan sampel yang masih dapat dikorelasikan atau yang diinginkan sebesar (10% atau 0,10).

Sehingga didapatkan sampel penelitian yaitu :

$$n = \frac{1,96^2}{4(0,10)^2}$$

n = 96,04 dibulatkan menjadi 96.

Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 96 orang. Sampel ditentukan menjadi 100 orang untuk mengantisipasi kuesioner

yang tidak dapat digunakan dalam penelitian atau pengolahan data, sampel dalam penelitian ini adalah penumpang maskapai Wings Air.

D. INSTRUMEN PENELITIAN

Dalam penelitian ini, instrument penelitian yang digunakan adalah kuesioner (angket), dengan skala likert. Menurut sugiyono (2012) “Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”, Pertanyaan yang dijawab oleh responden mendapat nilai sesuai dengan alternative jawaban yang bersangkutan. Kriteria penilai dari pertanyaan tersebut memiliki 5 alternatif jawaban untuk responden yaitu mempunyai Nilai Sangat Setuju = 5. Setuju = 4. Netral = 3. Tidak Setuju = 2. Sangat Tidak Setuju = 1.

Tabel 3. 1 Pertanyaan dan Defisini Operasional Variabel Untuk Indikator Penelitian

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Pertanyaan pada Kuisisioner
1	Variabel bebas (X1) Kualitas	1.Kendala 2.Daya Tanggap 3.Jaminan 4. Empaty 5.Bukti Fisik	1.Perusahaan 2. Karyawan 3. Pelanggan	Pertanyaan nomor (1) Pertanyaan nomor (2) Pertanyaan nomor (3) Pertanyaan nomor (4) Pertanyaan nomor (5)

				Pertanyaan nomor (6) Pertanyaan nomor (7) Pertanyaan nomor (8)
2	Variabel bebas (X2), yaitu Komplain	Komplain/Keluhan	1. Empaty 2. Kecepatan merespon 3. Kewajaran dalam memecahkan masalah 4. kemudahan pelanggan dalam menyampaikan keluhan	Pertanyaan nomor (1) Pertanyaan nomor (2) Pertanyaan nomor (3) Pertanyaan nomor (4) Pertanyaan nomor (5) Pertanyaan nomor (6) Pertanyaan nomor (7) Pertanyaan nomor (8)
3	Variabel terikat (X3), yaitu Kinerja	1. time 2. Accesibility 3. Complaeteness 4. Courtesy 5. Responsiveness	1. Karyawan ramah dan bersahabat 2. karyawan tanggap terhadap keinginan penumpang 3. evisien waktu 4. karyawan	Pertanyaan nomor (1) Pertanyaan nomor (2) Pertanyaan nomor (3) Pertanyaan

			mengutamakan kepentingan penumpang 5. ketersediaan karyawan membantu pelanggan	nomor (4) Pertanyaan nomor (5)
--	--	--	--	--

E. KREADIBILITASAN DATA

1. Uji Validitas

Validitas menurut Saifuddin (2014:8) adalah sejauh mana akurasi suatu tes atau skala dalam menjalankan fungsi pengukurannya dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila menghasilkan data yang secara akurat memberikan gambaran mengenai variable yang diukur seperti dikehendaki oleh tujuan pengukuran tersebut. Akurat dalam hal ini berarti tepat dan cermat sehingga apabila tes menghasilkan data yang tidak relevan dengan tujuan pengukuran maka dikatakan sebagai pengukuran yang memiliki validitas rendah.

Menurut Sugiyono (2011:183), dalam uji validitas jika r hitung dibandingkan dengan r table dengan degree of freedom (df) = $n-2$ yaitu jumlah sampel dan k adalah jumlah item yang menggunakan taraf signifikan sebesar 5% atau 0,05. Jika item pertanyaan yang diteliti menghasilkan valid jika r hitung $>$ r tabel, tetapi jika item pertanyaan yang diteliti tidak valid maka r hitung $<$ r tabel. Sehingga di dapat (df)=96-2=94 dimana taraf signifikan sebesar 5% atau 0,05 (r tabel sebesar 0,207).

Dalam penyebaran kuesioner, maka kuesioner harus memenuhi syarat validitas dan reliabilitas. Ada beberapa alat uji untuk menunjukkan hasil uji validitas dengan menggunakan teknik korelasi personal yang diuraikan pada tabel berikut :

Tabel 3. 2 Hasil Analisis Uji Validitas Variabel Penelitian

No	Varibel	Item	Pearson Correlation	Nilai r Tabel	Keterangan
1	Kualitas Karyawan	1	,654(**)	0,207	Valid
		2	,666(**)	0,207	Valid
		3	,514(**)	0,207	Valid
		4	,544(**)	0,207	Valid
		5	,570(**)	0,207	Valid
		6	,475(**)	0,207	Valid
		7	,669(**)	0,207	Valid
		8	,658(**)	0,207	Valid
		9	,537(**)	0,207	Valid
		10	,450(**)	0,207	Valid
		11	,472(**)	0,207	Valid
		12	,758(**)	0,207	Valid
		13	,608(**)	0,207	Valid
2	Komplain Penumpang	1	,598(**)	0,207	Valid
		2	,671(**)	0,207	Valid
		3	,715(**)	0,207	Valid
		40	,699(**)	0,207	Valid
		5	,535(**)	0,207	Valid
		6	,439(**)	0,207	Valid
		7	,627(**)	0,207	Valid
		8	,740(**)	0,207	Valid
		9	,717(**)	0,207	Valid
3	Kinerja Karyawan	1	,493(**)	0,207	Valid
		2	,614(**)	0,207	Valid
		3	,691(**)	0,207	Valid

		4	,687(**)	0,207	Valid
		5	,651(**)	0,207	Valid
		6	,673(**)	0,207	Valid
		7	,400(**)	0,207	Valid
		8	,492(**)	0,207	Valid
		9	,711(**)	0,207	Valid
		10	,628(**)	0,207	Valid
		11	,663(**)	0,207	Valid
		12	,494(**)	0,207	Valid

Sumber : Data penelitian yang diolah tahun 2020

Berdasarkan hasil uji validitas pengaruh kualitas karyawan dan komplain penumpang terhadap kinerja karyawan maskapai Wings Air di Bandara Sultan Muhammad Salahuddin Bima diperoleh data yang menyatakan bahwa dari 34 item pernyataan yang terdiri dari 13 item kualitas, 9 item komplain dan 12 item kinerja diberikan kepada 96 responden menyatakan bahwa seluruh item dinyatakan valid karena nilai Rhitung lebih besar dari Rtabel yaitu 0,207 Untuk mendapatkan hasil R tabel diperoleh melalui rumus sebagai berikut:

$$df \text{ (degree of freedom)} = n-2$$

df = degree of freedom

n = jumlah sampel yang digunakan

sehingga $df = 96-2 = 94$.

2. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiono (2017:130), pengujian reliabilitas instrumen dapat dilakukan secara eksternal maupun internal. Secara eksternal pengujian dapat dilakukan dengan test retest (stability) equivalent, dan gabungan keduanya. Secara internal reliabilitas instrumen dapat diuji

dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada pada instrument dengan teknik tertentu.

Dalam uji reliabilitas instrument dalam penelitian, Arikunto (2013:115) mengemukakan dengan menggunakan rumus Cronbach Alpha (α) yang terdapat kriteria reliabilitas yaitu jika α 0,800 – 1,00 maka reliabilitas sangat tinggi, jika α 0,600 – 0,800 maka reliabilitas tinggi, jika α 0,400 – 0,600 maka reliabilitas cukup, jika α 0,200 – 0,400 maka reliabilitas sedang, dan jika α 0,00 – 0,200 maka reliabilitas sangat rendah.

Perhitungan reliabilitas pada penelitian ini menggunakan analisis dikembangkan oleh Cronbach Alpha. Pada uji ini, reliabel jika Cronbach alpha hitung lebih besar dari 0,6 dimana kriteria sebagai berikut :

$\alpha \geq 0,60$ artinya instrumen reliabel

$\alpha < 0,60$ artinya instrumen tidak reliabel

Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang di bagikan kepada 100 responden, diperoleh hasil uji reliabilitas sebagai berikut :

Tabel 3. 3 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Karyawan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.835	13

Sumber : data diolah 2020

Dapat dilihat bahwa variabel kualitas karyawan pada kolom *cronbach's alpha* nilai sebesar 0,835 hal ini berarti *cronbach's alpha* nilai sebesar $0,835 > 0,6$ maka dikatakan sangat reliabel/konsisten.

Tabel 3. 4 Hasil Uji Reliabilitas Komplain Penumpang

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.815	9

Sumber : data diolah 2020

Dapat dilihat bahwa variabel komplain penumpang pada kolom *cronbach's alpha* nilai sebesar 0,815 hal ini berarti nilai *cronbach's alpha* nilai sebesar $0,815 > 0,6$ maka dapat dikatakan sangat reliabel/kosisten.

Tabel 3. 5 Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Penumpang

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.835	12

Sumber : data diolah 2020

Dapat dilihat dari variabel kinerja karyawan pada kolom *cronbach's alpha* nilai sebesar 0,835 hal ini berarti nilai *cronbach's alpha* nilai sebesar $0,835 > 0,6$ maka dapat dikatakan sangat reliabel/konsisten.

F. METODE ANALISIS DATA

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode analisis data sebagai berikut :

1. Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud

membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Dalam statistik deskriptif antara lain adalah penyajian data melalui tabel, grafik, diagram lingkaran, pictogram, perhitungan modus, median, mean (pengukuran tendensi sentral), perhitungan desil, persentil, perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata dan standar deviasi, perhitungan persentase. (Sugiyono, 2009).

2. Uji Asumsi Dasar/Klasik

a. Uji Normalitas Data

Untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau mendekati normal bisa dilakukan uji statistik non-parametri Kolmogorov-Smirnov (KS) test. Jika nilai Kolmogorov-Smirnov tidak signifikan pada ($p > 0,05$) dengan kata lain residual berdistribusi normal.

Uji Normalitas dapat diketahui dengan menggunakan SPSS dengan mengamati histogram masing-masing variabel dan melihat tingkat kecondongan yang merupakan selisih antara rata-rata dari nilai tengah. Hal ini menunjukkan simetri tidaknya distribusi data. Namun demikian dalam penelitian ini uji normalitas hanya akan dideteksi melalui analisis grafik yang dihasilkan melalui perhitungan SPSS versi 16.0.

b. Uji Homogenitas Data

Uji homogenitas dilakukan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh dari dua kelompok memiliki variasi yang homogen atau

tidak. Analisis variasi dapat digunakan apabila varian tersebut homogen. Oleh karena itu, sebelum analisis varian digunakan untuk pengujian hipotesis, maka perlu dilakukan pengujian homogenitas varian terlebih dahulu dengan uji F. Uji homogenitas ini menggunakan rumus sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono (2008:275) yaitu :

$$F = \frac{\text{Varians terbesar}}{\text{Varians terkecil}}$$

Proses perhitungan uji homogenitas digunakan taraf signifikan 5% yang berarti jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ pada taraf signifikan 5% maka kedua kelompok memiliki kelompok varian yang homogen. Sebaliknya jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ pada taraf signifikan 5% maka kedua kelompok memiliki kelompok varian yang tidak homogen.

3. Pengujian Hipotesis

a. Regresi Linier Berganda

Menurut Sugiyono (2017:45) analisis regresi linier berganda adalah analisis untuk mengukur besarnya pengaruh antara dua atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen dan memprediksi pengaruh variabel dependen dengan variabel independen. Korelasi ganda (multiple correlation) merupakan variabel yang terdiri dari 2 variabel bebas yaitu X_1 dan X_2 dan memiliki variabel terikat yaitu Y . Dalam analisis ini dapat diketahui untuk menjawab apakah ada

pengaruh signifikan antara Kualitas (X1) dan Komplain Penumpang (X2) terhadap Kinerja (Y) secara bersamaan.

Perhitungan regresi linear berganda dihitung sebagai berikut:

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

Keterangan :

Y = Kinerja

X₁ = Kualitas

X₂ = Komplain Penumpang

a = Konstanta

b₁b₂ = Parameter Koefisien Regresi

e = error yang ditolerir (5%)

b. Uji Parsial (Uji t)

Uji t bertujuan untuk menguji seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual yaitu; kualitas karyawan dan komplain penumpang dalam menjelaskan variabel dependen, yaitu kinerja karyawan. Untuk dapat mengetahui apakah ada pengaruh yang signifikan dari variabel masing-masing independen terhadap variabel dependen, maka nilai signifikan t dibandingkan dengan derajat kepercayaannya.

Apabila sig t lebih besar dari 0,05, maka Ho diterima. Demikian sebaliknya jika sig lebih kecil dari 0,05, maka Ho ditolak. Bila Ho ditolak ini berarti ada hubungan yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2004:55).

c. Uji Signifikasi Simultan (Uji f)

Uji F dilakukan dengan tujuan untuk menguji keseluruhan variabel independen, yaitu; kualitas karyawan dan komplain penumpang dalam menjelaskan variabel dependen, yaitu kinerja karyawan. Secara bebas dengan signifikan sebesar 0,05, dapat disimpulkan (Ghozali,2004:56).

Jika nilai signifikan $< 0,05$, maka H_a diterima

Jika nilai signifikan $> 0,05$, maka H_a ditolak

d. Koefisien Determinasi (R square)

Uji ini bertujuan untuk menentukan proporsi atau persentase total variasi dalam variabel terikat yang diterangkan oleh variabel bebas. Apabila analisis yang digunakan adalah regresi sederhana, maka yang digunakan adalah nilai R Square. Namun, apabila analisis yang digunakan adalah regresi berganda, maka yang digunakan adalah Adjusted R Square.