

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Menurut Hadjar (1999) desain penelitian adalah semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian, dalam pengertian yang lebih sempit, desain penelitian hanya mengenai pengumpulan dan Analisa data saja. Namun demikian, desain penelitian juga bermakna proses-proses penelitian yaitu : perencanaan penelitian, proses perencanaan penelitian dimulai dari identifikasi, pemilihan serta rumusan masalah, sampai dengan perumusan hipotesis serta kaitannya dengan teori dan kepustakaan yang ada.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2013) metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, Teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

B. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2016) 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. Jadi populasi bukan hanya orang dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pengguna jasa angkutan udara di Bandar Udara Abdulrahman Saleh, Malang.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2016) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sugiyono (2011) ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500. Walaupun yang diteliti adalah sampel, tetapi hasil penelitian atau kesimpulan penelitian berlaku untuk populasi atau kesimpulan penelitian digeneralisasikan terhadap populasi. Yang dimaksud menggeneralisasikan adalah mengangkat kesimpulan penelitian dari sampel sebagai sesuatu yang berlaku bagi populasi.

Sampel merupakan bagian dari populasi yang di harapkan mampu mewakili populasi dalam penelitian, dan sampel yang diambil dalam

penelitian ini sebanyak 50 responden. Sampel ini merupakan sebagian penumpang di Bandar Udara Abdulrahman Saleh Malang.

Sumber data dalam penelitian ini adalah kuisisioner/angket. Kuisisioner ini diberikan kepada 50 responden. Kuisisioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisisioner tertutup. Kuisisioner tertutup adalah jenis kuisisioner yang telah disediakan jawabannya sehingga responden lebih mudah dalam memberikan jawaban dan tanggapannya. Kuisisioner ini juga lebih praktis dan sistematis dari penelitian ini terdapat 15 pertanyaan pada tata cara pemeriksaan keamanan dan 5 pertanyaan pada kepuasan penumpang, jadi sebanyak 20 pertanyaan dalam satu kuisisioner. Dalam pengambilan kuisisioner tersebut nantinya akan di uji validitas dan reliabilitasnya dahulu untuk memastikan, apakah kuisisioner yang sudah dipilih valid atau tidak.

3. Teknik Sampling

Menurut Sugiyono (2016) Teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang ada akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai Teknik sampling yang digunakan.

Menurut Margono (2004) Menyatakan bahwa yang dimaksud dengan Teknik sampling adalah cara untuk menentukan sampel yang jumlahnya sesuai dengan ukuran sampel yang akan dijadikan sumber data sebenarnya, dengan memperhatikan sifat-sifat dan penyebaran populasi agar diperoleh sampel yang representatif.

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data ini merupakan cara-cara yang ditempuh peneliti untuk memperoleh data yang diperlukan sehingga data yang digunakan menjadi sempurna dan dapat di pertanggungjawabkan (Nazir, 2009). Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yakni data yang dikumpulkan dengan cara menebar kuisisioner atau angket secara langsung kepada penumpang atau pengguna jasa bandara di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang. Langkah yang ditempuh oleh peneliti adalah mengumpulkan data dari responden mengenai kepuasan terhadap prosedur pelayanan pemeriksaan keamanan Security Check Point (SCP) di unit Aviation Security (AVSEC).

Kuisisioner merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menggunakan beberapa butir pertanyaan yang telah disusun dan kemudian disebarkan kepada responden untuk memperoleh data yang diperlukan. Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien apabila peneliti tahu pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan responden. Kuisisioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuisisioner tertutup yaitu model pertanyaan dimana pertanyaan tersebut telah disediakan jawabannya, sehingga responden hanya memilih dari alternatif jawaban yang sesuai dengan pendapat atau tanggapannya. (Sugiyono, 2013).

1. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada 08-30 Agustus 2020, tempat penelitian dilakukan di Bandar Udara Abdulrachman Saleh, Malang.

2. Langkah-langkah Penelitian

Langkah-langkah penelitian yaitu :

- a. Pengumpulan data.
- b. Menggunakan tabulasi data dengan menggunakan program Microsoft Excel.
- c. Memasukan data yang dipilih kedalam program SPSS for windows untuk menganalisis data dan menguji hipotesis.
- d. Melakukan pembahasan sehingga didapatkan hasil yang tepat untuk dijadikan data dalam pengambilan kesimpulan.
- e. Membuat kesimpulan berdasarkan pada analisis data dan uji hipotesis.
- f. Melaporkan hasil penelitian.

3. Definisi Operasional Variabel

Pada penelitian ini menggunakan 2 variabel. Variabel adalah suatu konsep yang mempunyai lebih dari satu nilai, keadaan, atau kondisi. Variabel yang dipakai dalam penulisan ini adalah :

- a. Variabel bebas (independent variable) adalah proses pelayanan pemeriksaan keamanan.
- b. Variabel terikat (dependent variable) adalah kepuasan penumpang.

Dalam penelitian ini menggunakan 2 variabel antara lain variable kepuasan penumpang di unit Aviation Security (AVSEC) Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang adalah variable (Y) sedangkan Variabel (X) adalah proses pelayanan pemeriksaan keamanan Security Check Point (SCP). Dari data yang diperoleh melalui kuesioner maka untuk penilaiannya digunakan skala likert yaitu skala yang jawabannya bertingkat.

Pilihan jawaban	Singkatan	Nilai
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Cukup Setuju	CS	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

Tabel 3. 1 Skala Likert

Pengukuran variable tentang penelitian kualitas pelayanan dikeluarkan dengan menggunakan skala Likert 5 point menurut Sugiyono (2010) yaitu Sangat Tidak Memuaskan (STM), Tidak Memuaskan (TM), Memuaskan (M), dan Sangat Memuaskan Sekali (SMS) atau Sangat Tidak Baik (STB), Tidak Baik (TB), Baik (B), dan Sangat Baik (SB). Dengan skala ketentuan tersebut maka dapat ditentukan bagaimana persepsi responden terhadap kualitas proses pelayanan dan kepuasan penumpang di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang. Data yang diperoleh dari

penelitian akan dikelompokkan menjadi 2 yaitu kualitas proses pelayanan dan kepuasan penumpang.

D. Analisis Data

Menurut Sugiyono (2014) analisis data merupakan kegiatan setelah data dari responden terkumpul. Kegiatan dalam analisis data merupakan pengelompokan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel seluruh responden, menyajikan data dari setiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

a. Uji Validitas

Menurut Arikunto (2013) Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Validitas digunakan untuk mengukur kevalidan/keaslian teknik sampling yang akan dipakai. Uji validitas ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah kuesioner yang disusun tersebut valid atau sah.

b. Uji Reliabilitas

Menurut Notoatmojo (2010) Reabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukuran dapat dipercaya atau dapat digunakan. Hal ini berarti menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran itu tetap konsisten bila dilakukan pengukuran dua

kali atau lebih terhadap gejala yang sama, dengan menggunakan alat ukur yang sama.

Uji reliabilitas merupakan alat ukur kuesioner yang mempunyai indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dinyatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan yaitu konsisten atau stabil dari waktu ke waktu suatu variabel dilakukan reliabilitas jika memberikan nilai Cronbach's Alpha > 0,06 (Ghozali, 2006).

2. Regresi linear Sederhana

Menurut Sugiyono (2010) Analisis berupa angka atau melakukan perhitungan yang digunakan untuk mencari kebenaran atas jasa dan teori. Regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui prediksi hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen.

Persamaan Regresi Sederhana :

$$Y = \alpha + bx + e$$

Keterangan :

Y = Subyek dalam variabel dependen yang diprediksikan

α = nilai Y bila X = 0 (harga konstan)

b = angka arah atau koefisien regresi, yaitu menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan

pada perubahan variabel independen, bila (+) arah garis naik, dan bila (-) maka arah garis akan turun.

X = Subjek pada variabel independent yang mempunyai nilai tertentu.

e = Error

3. Pengujian Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah di antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel indenpen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Dengan analisis ini juga dapat mengetahui seberapa besar pengaruh variabel dependen. Dengan analisis ini juga dapat mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, yang ditunjukkan dengan persentase dengan menggunakan SPSS.

4. Uji Hipotesis

Menurut Hasan (2004) Uji hipotesis adalah suatu prosedur yang akan menghasilkan suatu keputusan, menerima atau menolak hipotesis tersebut. Dalam melakukan uji hipotesis menggunakan data yang diperoleh dan dianalisis dengan rumusan Uji T.

➤ Uji T

Uji T digunakan untuk untuk mengetahui pengaruh secara signifikan variabel bebas terhadap variabel terikat menggunakan bantuan komputer dalam program SPSS, dengan langkah-langkah sebagai berikut :

- 1) Menggunakan hipotesis : apabila $\beta = 0$ maka H_0 ditolak, artinya proses pelayanan pemeriksaan keamanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang. Apabila $\beta > 0$ maka H_0 diterima, artinya proses pelayanan pemeriksaan keamanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan penumpang.
- 2) Menentukan Level of significance $\alpha = 0,05$
- 3) Menentukan t table
- 4) Kriteria pengujian
- 5) H_0 diterima apabila $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ sebaliknya, H_0 ditolak apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan melihat dari kriteria pengujian.