

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian kuantitatif deskriptif. Menurut Sugiyono (2017) penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau *statistic* dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini penulis ingin menggunakan rancangan pendekatan penelitian dalam bentuk survey dimana memanfaatkan kuesioner menjadi alat untuk mengumpulkan data.

##### **1. Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian ini akan di laksanakan pada bulan November 2021 di bandar udara internasional Yogyakarta (YIA) yang terletak di Kulon Progo, Daerah Istimewa Yogyakarta.

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

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

Menurut Sugiyono (2013) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin dengan penentuan jumlah sampel yang mewakili populasi. Maka populasi dari penelitian ini adalah 3.834.000. penumpang maskapai

Garuda Indonesia pada periode April 2020 – April 2021. Dikarenakan jumlah populasi yang besar, sehingga peneliti tentunya tidak memungkinkan untuk mempelajari keseluruhan yang terdapat pada populasi tersebut karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu. Maka dalam hal ini perlunya sampel yang diambil dari populasi tersebut. (sumber : [www.garuda-indonesia.com](http://www.garuda-indonesia.com) )

## 2. Sampel

Menurut Sugiyono (2013) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Peneliti menggunakan sampel yang diambil dari populasi. Penelitian ini menggunakan Teknik *non probability* sampling, menurut Sugiyono (2013) *non probability* sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Dalam penelitian ini juga menggunakan *purposive* sampling, menurut Sugiyono (2013) *purposive* sampling adalah Teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu.

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Keterangan :

n adalah jumlah sampel minimal.

N adalah populasi.

e adalah error margin (10%)

berdasarkan rumus slovin diatas sebagai berikut :

$$n = \frac{3,834,000}{1 + (3,834,000 \times 0,1^2)}$$

$$n = \frac{3,834,000}{38,341}$$

n = 99,99 dibulatkan menjadi 100 sampel.

Kriteria sampel pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

Umur Responden : 17 – 60 tahun.

Penumpang Garuda Indonesia : April 2020 – April 2021.

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

Teknik pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

#### **1. Kuesioner**

Kuesioner adalah formulir terstruktur baik tertulis atau tercetak sendiri terdiri dari serangkaian pertanyaan formal yang dirancang untuk mengumpulkan informasi tentang beberapa subyek dari satu atau lebih responden. Dengan kata lain, dimana responden diminta untuk memberikan jawaban atas serangkaian pertanyaan tertulis, atau lisan tentang topik yang bersangkutan. Dalam penelitian ini menggunakan perhitungan skala likert dimana setiap soal akan diberi nilai sebagai berikut :

**Tabel 3. 1 Skala Likert**

Jawaban	Nilai
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Netral	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

## **2. Dokumentasi**

Menurut Sugiyono (2015) dokumentasi adalah suatu cara digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang mendukung penelitian. Metode dokumentasi dalam penelitian ini sebagai metode pelengkap dari metode yang digunakan.

## **3. Studi Pustaka**

Studi pustaka adalah segala usaha yang dilakukan oleh peneliti untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang akan atau sedang diteliti, seperti jurnal dan skripsi terdahulu. Studi pustaka dilakukan untuk mempelajari dari sumber – sumber sehingga dapat menambah informasi dalam penelitian ini.

## D. Teknik Analisis Data

### 1. Instrumen Penelitian.

Instrumen penelitian adalah alat – alat yang diperlukan atau dipergunakan untuk mengumpulkan data. Ini berarti, dengan menggunakan alat – alat tersebut data dikumpulkan.

Menurut Arikunto (2019) instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah diolah.

**Tabel 3. 2 Instrumen Penelitian**

Variabel	Dimensi	Indikator	Ket
Kualitas pelayanan (Ekspektasi dan Persepsi)	1.Tangibles (bukti fisik)	1. Fasilitas fisik 2. Peralatan 3. Penampilan personel	1,2,3,4
	2.Reliability	Kemampuan melakukan layanan yang dijanjikan dengan layanan yang andal	5,6,7,8,9
	3.Responsivness	Kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat.	10,11,12,13
	4. Assurance	Pengetahuan, kesopanan, karyawan untuk memberikan kepercayaan dan keyakinan.	14,1,5,16,17

	5. Empaty	Perhatian individual yang diberikan kepada pelanggan.	18,19,20,21,22
--	-----------	---	----------------

**a. Uji Validitas.**

Menurut Sugiyono (2017) instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya di ukur. Pengukuran yang diperoleh dengan menggunakan *software* SPSS dengan taraf signifikansi 0,05. Sehingga rhitung <rtabel maka instrumen dinyatakan tidak valid dan sebaliknya jika rhitung >rtabel maka instrumen dinyatakan valid.

**b. Uji Reliabilitas**

Menurut Sugiyono (2017) menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Dalam menguji reliabilitas menggunakan rumus *Cronbach's Alpha* yang merupakan rumus matematis yang digunakan untuk menguji tingkat reliabilitas ukuran, dimana suatu instrument dikatakan handal (*reliabel*) bila memiliki koefisien keandalan atau alpha sebesar 0,6 atau lebih. Rumus dari *Cronbach's Alpha* sebagai berikut :

$$r = \left[ \frac{k}{(k-1)} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan :

R = Nilai Reliabilitas.

$\sum \sigma_b^2$  = Jumlah varians skor tiap – tiap item pernyataan.

$\sigma_t^2$  = Varian total.

k = Jumlah item pernyataan.

## 2. Pengolahan Data Servqual

Dalam penelitian ini menggunakan metode Servqual. Metode ini terdiri dari dua langkah utama, yaitu mendapatkan persepsi pelanggan atas kualitas pelayanan yang diberikan dan harapan pelanggan atas kualitas pelayanan. Selanjutnya adalah memberi penilaian pada masing-masing bagian, baik bagian harapan maupun bagian persepsi yang dilakukan melalui pembagian kuesioner kepada responden. Hasil penilaian responden kemudian dihitung selisihnya, untuk mengetahui nilai *Service Quality* nya. Dari hasil perhitungan tersebut ada tiga kemungkinan yaitu :

- Jika positif (+), berarti harapan konsumen atau pelanggan melampaui yang menunjukkan semakin baik kualitas perusahaan tersebut di mata konsumen atau pelanggan.
- Jika nol (0), berarti harapan konsumen atau pelanggan terpenuhi.
- Jika negatif (-), berarti perusahaan tersebut masih belum mampu memenuhi harapan konsumen atau pelanggan.

Harapan pelanggan terhadap layanan harus dipahami oleh perusahaan dan diupayakan agar dapat diwujudkan. Hal ini merupakan tugas berat perusahaan, sehingga dalam kenyataannya sering muncul keluhan dari pelanggan karena layanan yang diterima tidak sesuai dengan layanan yang diharapkan oleh pelanggan. Hal inilah yang dimaksud dengan Gap atau kesenjangan kualitas pelayanan, yang dirumuskan sebagai berikut: (Purnama & Syahbani, 2006).

**Skor *Servqual* = Skor Persepsi – Skor Harapan**

- Gap Positif

Dikatakan Gap positif apabila kualitas pelayanan yang diterima pelanggan lebih besar dari harapan pelanggan. Dapat dikatakan bahwa pelanggan sangat puas pada layanan yang diterimanya.

- Gap Nol

Gap nol berarti kualitas pelayanan yang diterima pelanggan sama dengan yang diharapkan pelanggan. Hal ini dapat juga dikatakan bahwa pelanggan merasa puas pada layanan yang diberikan perusahaan.

- Gap Negatif

Gap negatif apabila kualitas pelayanan yang diterima pelanggan kurang dari yang diharapkan oleh pelanggan. Hal ini berarti juga bahwa pelanggan merasa tidak puas pada layanan yang diberikan perusahaan.

Berikut yang perlu dilakukan dalam perhitungan *servqual*:



1. Menghitung Mean Persepsi dan Harapan.

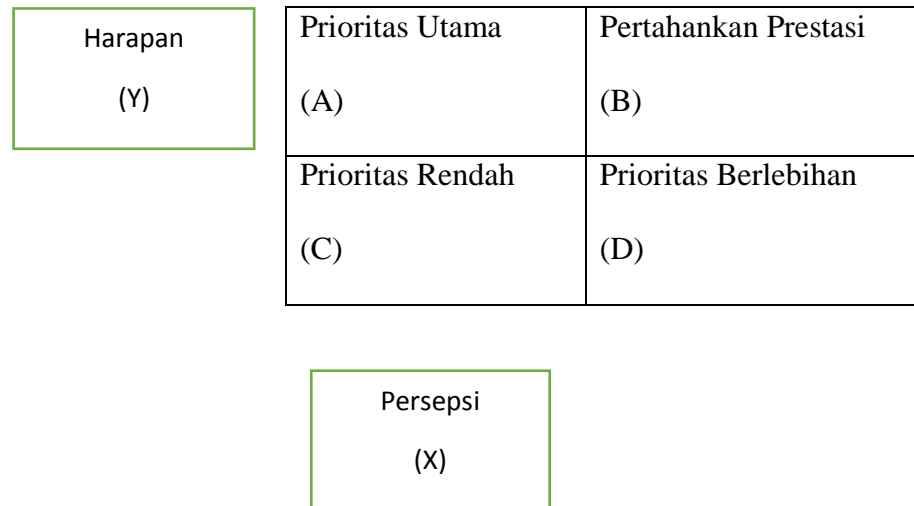
Menghitung rata-rata (mean) untuk tiap-tiap atribut yang diukur. Langkah ini dilakukan dengan menghitung rata-rata score dari tiap atribut dari persepsi dan harapan.

2. Penghitungan Nilai Servqual (Gap)

Menghitung nilai Servqual dengan mengurangkan nilai rata-rata persepsi aktual dengan nilai rata-rata harapan responden

**3. Pengolahan IPA (*Importance Performance Analysis*).**

Analisis ini digunakan untuk membandingkan antara penilaian konsumen terhadap tingkat kepentingan dari kualitas layanan (*importance*) dengan tingkat kinerja kualitas layanan (*performance*). Rata-rata hasil penilaian keseluruhan konsumen kemudian digambarkan ke dalam *Importance-Performance Matrix* atau sering disebut Diagram Kartesius, dengan sumbu absis (X) adalah tingkat kinerja dan sumbu ordinat (Y) adalah tingkat kepentingan. Rata-rata tingkat kinerja dipakai sebagai cut-off atau pembatas kinerja tinggi dan kinerja rendah, sedangkan rata-rata tingkat kepentingan dipakai sebagai cut-off tingkat kepentingan tinggi dengan tingkat kepentingan rendah.



**Gambar 3 1 IPM (*Importance-Performance Matrix*)**

- a. Kuadran A (*Concentrate Here*) Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, tapi kenyataanya faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang pelanggan harapkan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah). Variabel-variabel yang masuk kuadran ini harus ditingkatkan. Caranya adalah perusahaan melakukan perbaikan secara terus menerus, sehingga performance variabel yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.
- b. Kuadran B (*Keep Up the Good Work*) Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan dan faktor-faktor yang dianggap oleh pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakannya , sehingga tingkat kepuasannya relative lebih tinggi. Variabel-variabel yang masuk kuadran ini harus tetap

dipertahankan karena semua variabel ini menjadikan produk/jasa tersebut unggul di mata pelanggan.

- c. Kuadran C (*Low Priority*) Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil.
- d. Kuadran D (*Possibly Overkill*) Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan dirasakan terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Data

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner yang telah dilakukan penulis di Bandar Udara Internasional Yogyakarta (YIA), responden dalam penelitian ini merupakan penumpang yang sudah melakukan penerbangan Maskapai Garuda Indonesia pada periode April 2020 – April 2021. Pada bab ini disajikan mengenai deskripsi responden dan analisis kuantitatif data penelitian, identitas responden meliputi nama responden, alamat email, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan usia. Analisis kuantitatif terdiri dari uji validitas, uji reliabilitas, servqual dan IPA (*Importance Performance Analysis*). Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui “Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Yogyakarta” dengan menggunakan SPSS versi 25 sebagai alat pengolahan data. Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara online langsung kepada responden yaitu penumpang yang pernah menggunakan jasa penerbangan maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Yogyakarta (YIA). Adapun total responden yang disebarkan kuesioner secara online sebanyak 100 responden. Adapun profil responden pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Berdasarkan Jenis Kelamin.

Responden berdasarkan jenis kelamin pada penelitian ini terdiri dari laki – laki dan perempuan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4. 1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
1	Laki - Laki	58	58%
2	Perempuan	42	42%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Peneliti 2021

Berdasarkan tabel 4.1 menunjukkan bahwa jenis kelamin dalam penelitian ini didominasi oleh responden laki – laki dengan presentase penumpang 58% dan jumlah penumpang sebanyak 58 orang, sedangkan responden perempuan dengan presentase 42% dan jumlah penumpang sebanyak 42 orang yang berasal dari pelanggan Maskapai Garuda Indonesia.

2. Berdasarkan Pendidikan Terakhir.

Responden berdasarkan pendidikan terakhir dalam penelitian ini terdiri dari SMA/K sederajat, Diploma I, II, III, Diploma IV/Strata I (S1), Strata II (S2) dan Strata III (S3) dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :