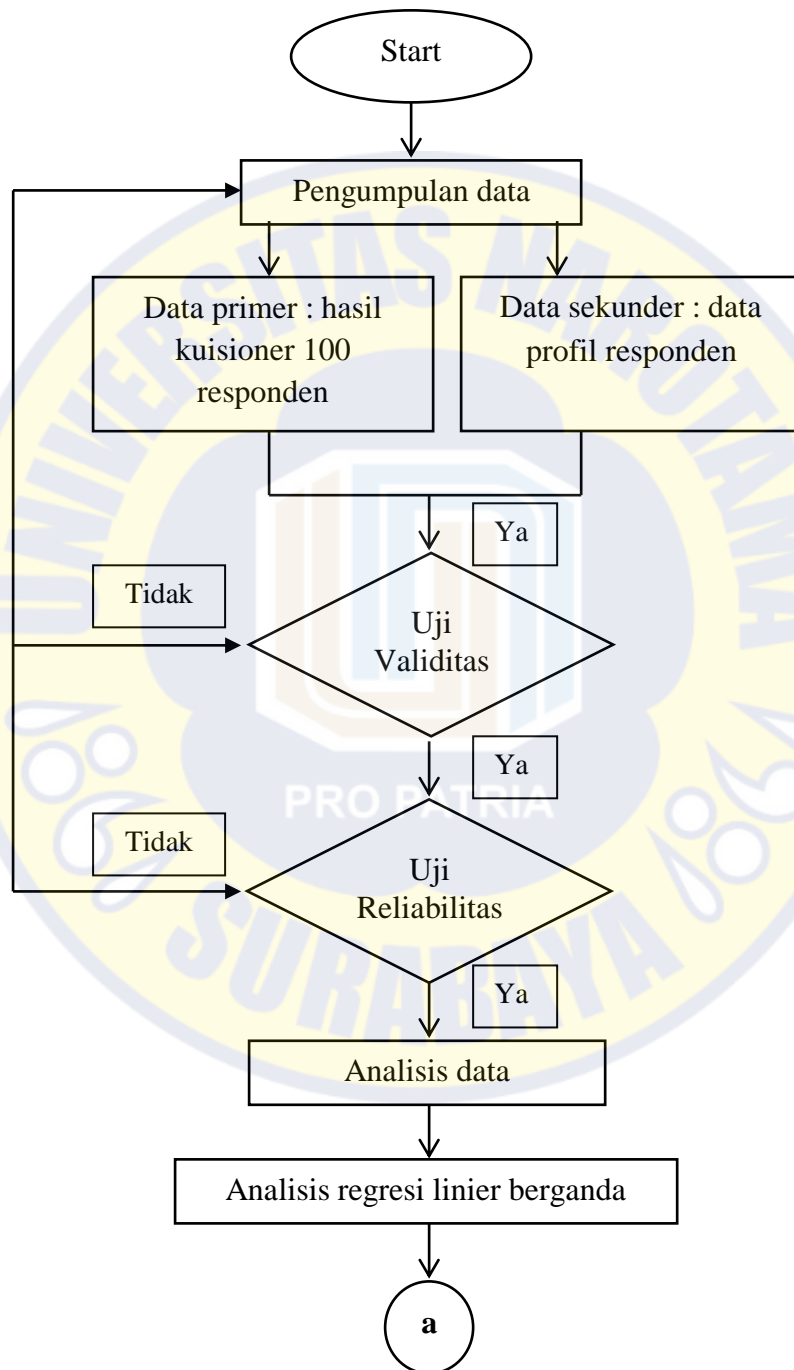


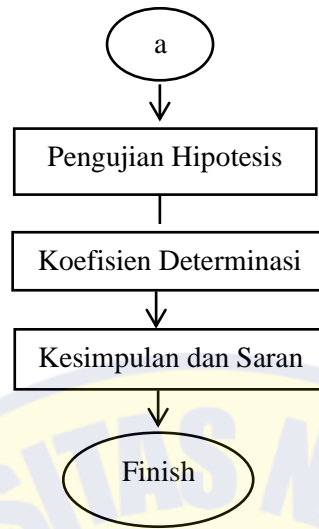
BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Diagram Alir Penelitian



Gambar 3.1. flowchart penelitian



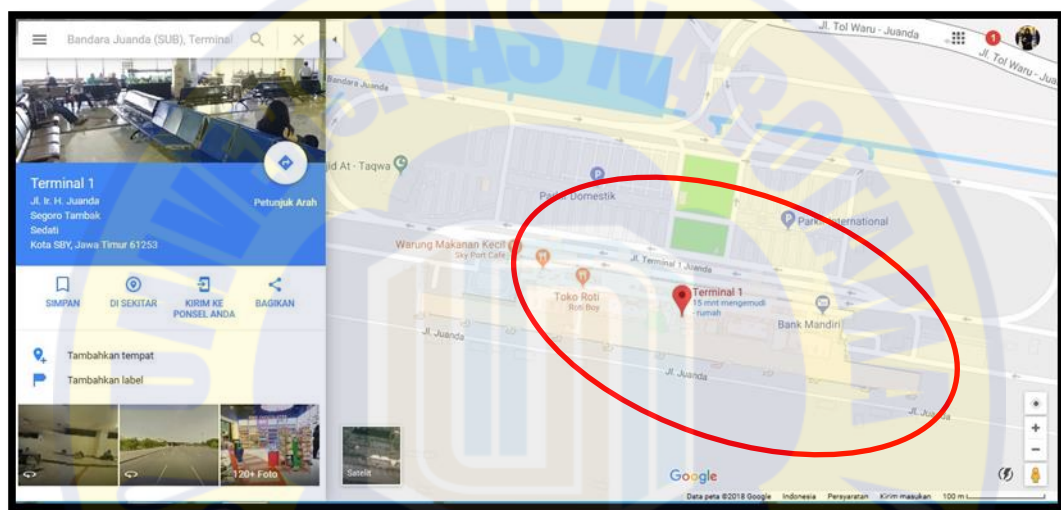
Gambar 3.1 Flowchart penelitian

Penelitian ini dimulai dengan menganalisa pokok permasalahan yaitu Bagaimana (Sarana/Prasarana, Aksesibilitas & Fasilitas Umum) terhadap kualitas pelayanan pengelola, di Terminal 1 Bandar Udara Juanda Surabaya. Kemudian Mengumpulkan data yaitu data primer yang bersumber dari kuisisioner yang dibagikan ke 100 responden dan data sekunder meliputi data-data lain yang berhubungan dengan objek penelitian. Setelah data terkumpul, Uji kualitas data dengan uji validitas dan uji reliabilitas untuk mengetahui tingkat kebenaran dari jawaban responden, Menganalisa data dengan analisa regresi linier berganda dan uji hipotesis. Setelah itu dilakukan pembahasan dengan mengaitkan dengan teori dan penelitian terdahulu, dan terakhir menarik kesimpulan yang merupakan ringkasan keseluruhan hasil penelitian.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.1 Lokasi Penelitian

Berdasarkan studi tentang analisis penumpang check in terhadap kualitas pelayanan guna peningkatan kinerja Bandar Udara Juanda Terminal 1 (Satu) Surabaya. Penulis melakukan penelitian di Terminal 1 Surabaya yang ber alamat di Jl. Ir. H. Juanda Sidoarjo



Gambar 3.2 Lokasi Penelitian

3.2.2 Waktu Penelitian

Survei ini dilaksanakan dalam kurun waktu 2 minggu (14 hari) yaitu bulan Oktober – November 2018. Adapun penentuan tanggal atau hari dilakukan secara random.

3.3 Sumber, Jenis dan Teknik Pengambilan Data

3.3.1 Sumber Data

Sumber data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer yang artinya data diperoleh secara langsung

kepada penumpang melalui pembagian kuisisioner. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dari PT Angkasa Pura 1.

3.3.2 Jenis Data

Jenis data yang digunakan di penelitian ini adalah data kuantitatif karena dihitung secara langsung sebagai variabel angka atau bilangan.

3.3.3 Teknik Pengambilan Data

Dalam penelitian ini sampel yang diambil adalah penumpang yang sudah berada di ruang tunggu dari berbagai maskapai sebanyak 100 orang yang dinilai sudah dapat mewakili responden. Sampel yang didapatkan dengan memberikan kuisisioner kepada responden (penumpang dari berbagai maskapai) di lokasi penelitian yaitu di Terminal 1 Bandar Udara Juanda Surabaya.

3.4 Penyusunan Kuisisioner

Kuisisioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui. (Sugiyono, 2014:151)

Kuisisioner yang digunakan penulis yaitu kuisisioner yang tertutup yang artinya penulis sudah menyediakan jawaban kuisisioner sehingga responden yang memilih jawaban tersebut sesuai penilaian responden. Pada penelitian ini responden hanya bisa memilih dengan menambahkan jawaban *checklist* (√) pada kolom yang sudah disediakan penulis.

3.5 Pengukuran Variabel

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala Likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut variabel penelitian. (Sugiyono, 2014:93)

Menurut Sugiyono tahun 2014 halaman 93-94 Jawaban setiap item Instrumen penelitian yang menggunakan Skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata antara lain:

1. Sangat Setuju – Setuju – Ragu-Ragu – Tidak Setuju – Sangat Tidak Setuju
2. Selalu - Sering – Kadang-Kadang – Jarang – Tidak Pernah
3. Sangat Baik – Baik – Hampir Baik – Tidak Baik – Sangat Tidak Baik

Untuk pengukuran kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor sebagai berikut:

1. Setuju/selalu/sangat baik, diberi skor = 5
2. Setuju/sering/baik, diberi skor = 4
3. Ragu-ragu/kadang-kadang/hampir baik, diberi skor = 3
4. Tidak setuju/jarang/tidak baik, diberi skor = 2
5. Sangat tidak setuju/tidak pernah/sangat tidak baik, diberi skor = 1

3.6 Uji Hubungan Antarvariabel

1. Uji Kualitas Data dan Asumsi Klasik

a. Uji Validitas

Validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan sejauh mana instrumen pengukur atau indikator mampu mengukur variabel Ghozali (2016:133). Sedangkan reabilitas merupakan suatu nilai yang menunjukkan konsistensi alat pengukur dalam mengukur suatu gejala yang sama. Untuk melakukan uji kualitas dari data primer, maka peneliti menggunakan uji validitas dan uji reabilitas. Uji validitas atas butir-butir pertanyaan dalam kuisioner yang akan disebar dilakukan pada responden.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan sesuatu instrumen yang cukup dapat dipercaya sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang tidak baik memiliki sifat tendensius mengarahkan responden memilih jawaban-jawaban tertentu. Instrumen yang sudah dapat dipercaya, akan menghasilkan data yang dapat dipercaya pula Ghozali (2016:152).

3.7 Analisis Regresi Linier Berganda

Pada penelitian ini penulis menggunakan regresi linier Berganda karena memiliki lebih dari satu variabel bebas. Dalam banyak kasus regresi berganda, pada umumnya jumlah variabel independen berkisar antara dua sampai empat variabel. Walaupun secara teoritis bisa digunakan banyak

variabel bebas, namun penggunaan lebih dari tujuh variabel independen dianggap tidak efektif. (Santoso, 2017:358).

Jadi regresi ganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal 2. Bentuk matematis analisis regresi linier berganda adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \dots + b_nX_n$$

Keterangan:

Y : Variabel terikat (dependen)

X : Variabel Bebas (independen)

a : nilai konstanta

b : nilai koefisien regresi

(Sugiyono, 2014:275-276)

3.8 Uji Hipotesis

3.8.1 Pengujian Secara Parsial (Uji t)

Pada prinsipnya tujuan uji dua sampel adalah ingin mengetahui apakah ada perbedaan rata-rata (mean) antara dua populasi, dengan melihat rata-rata dua sampelnya. (Santoso, 2017:263)

Alasan menggunakan uji t pada penelitian ini adalah karena penelitian ini termasuk statistik parametrik. Uji t dilakukan dalam dua tahapan, pertama yaitu menguji apakah varians dari dua populasi bisa dianggap sama, setelah itu baru dilakukan pengujian untuk melihat ada tidaknya perbedaan rata-rata populasi. Uji t mensyaratkan adanya kesamaan varians dari dua populasi yang diuji, jika asumsi tersebut tidak terpenuhi maka SPSS akan menyediakan alternatif jawaban uji t yang lain. (Santoso, 2017:267)

3.8.2 Uji Statistik Fisher (F)

Yaitu menguji koefisien regresi secara bersamaan atau serentak apakah berpengaruh antara variabel bebas ke variabel terikat

Model regresi linier berganda yang telah dijelaskan diatas, berguna untuk membuktikan bahwa variabel independen secara simultan memiliki pengaruh terhadap variabel dependen, maka dilakukan uji F yang bertujuan untuk menguji keseluruhan variabel bebas, terhadap variabel terikat. Secara bebas dengan signifikan sebesar 0,05 Ghozali (2016:256).

- 1) Jika nilai signifikan $< 0,05$ maka H_a diterima dan H_o ditolak, ini berarti menyatakan bahwa semua variabel independen atau bebas tidak mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat.
- 2) Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka H_a ditolak dan H_o diterima, memiliki arti bahwa variabel independen mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

3.8.3 Koefisien Determinan (Adjusted R²)

Koefisien determinasi memiliki tujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model yang dapat menjelaskan variasi variabel dependen. Pada pengujian yang pertama koefisien determinasi dilihat dari seberapa besarnya nilai (*Adjusted R²*) untuk mengetahui seberapa jauh variabel bebas serta pengaruhnya terhadap variabel terikat. Nilai (*Adjusted R²*) mempunyai interval antara 0 dan 1. Jika nilai *Adjusted R²* bernilai besar (mendekati 1) berarti variabel bebas dapat memberikan hampir seluruh informasi yang

dibutuhkan guna memprediksi variabel dependen. Sedangkan apabila (*Adjusted R²*) memiliki nilai yang kecil berarti kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel dependen memiliki keterbatasan. Secara umum koefisien determinasi untuk data silang (*crosssection*) relatif rendah dikarenakan memiliki variasi yang besar antara masing-masing pengamatan, sedangkan untuk data runtun waktu (*time series*) biasanya mempunyai koefisien determinasi yang tinggi Ghozali (2016:266)

