

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan, disusun secara deskriptif, dan dilakukan analisis kuantitatif. Sugiyono mengemukakan, data kuantitatif merupakan pendekatan penelitian yang berlandaskan pada data positif (konkret). Data penelitian berbentuk nilai numerik yang dinilai melalui penerapan statistik sebagai instrumen untuk menguji perhitungan dan menarik kesimpulan mengenai subjek yang diteliti (Edwardo et al., 2023). Dalam penelitian ini peneliti hanya menggunakan satu variabel, yaitu: Kualitas pelayanan (X) yang merupakan variabel independen (bebas) yang memiliki lima dimensi Reliability (X1), Responsiveness (X2), Assurance (X3), Empathy (X4), tangible (X5).

#### **B. Objek Penelitian**

**GAMBAR 2**  
**LOGO MASKAPAI ETIHAD AIRWAYS**



Sumber: [etihad.com](http://etihad.com)

Objek dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan *check in* dan *boarding* oleh PT. JAS Maskapai Etihad Airways. Maskapai Etihad Airways yang terletak di Kantor maskapai Etihad Airways berlokasi di Terminal 3 Bandara Soekarno Hatta, tepatnya di Gedung Parkir Internasional lantai 4. Kantor Etihad Airways hanya ada satu saja di Indonesia, kantor di Bandara

Soekarno Hatta ini khusus untuk menangani hal operasional maskapai saja dan beroperasi mengikuti waktu penerbangan yang ada.

Etihad *Airways*, maskapai penerbangan layanan penuh nasional Uni Emirat Arab (UEA), Abu Dhabi, didirikan pada Juli 2003 oleh perusahaan transportasi udara terpadu bernama Etihad (*Unity*), hasil kolaborasi antara pemerintah UEA dan investor swasta asing. Etihad *Airways* saat ini mengoperasikan lebih dari 1.000 penerbangan per minggu ke lebih dari 120 tujuan penumpang, menggunakan armada pesawat Airbus dan Boeing. Informasi ini dapat diakses melalui website etihad.com. Etihad *Airways* di Jakarta beroperasi dengan 2 tipe pesawat yaitu Boeing 787-9 Dreamliner dan 787-10 Dreamliner yang mempunyai kapasitas 290 seat dan terbagi menjadi 2 tipe yaitu *Business Class* dan *Economy Class*. Nomor penerbangan Etihad *Airways* terbagi menjadi 2 yaitu EY474 untuk kedatangan dan EY 475 untuk keberangkatan, dengan waktu penerbangan EY 475 adalah pukul 17:05.

### **C. Populasi dan Sampel**

#### 1. Populasi

Populasi merupakan sasaran penelitian dan sampel penelitian diambil dari populasi itu. Populasi dapat terdiri dari individu, organisasi, lembaga, institusi, wilayah, kelompok, dan lain-lain. Peneliti memanfaatkan populasi sebagai kumpulan unit-unit yang sifat-sifatnya ingin diselidiki; dalam kasus di mana populasinya sangat besar, sampel, atau sebagian dari populasi, harus dipilih untuk tujuan penelitian. (Abdullah, 2015:226). Oleh karena itu, Penelitian yang dilakukan penulis menetapkan penumpang yang pernah menggunakan maskapai Etihad

*Airways* EY 475 (Jakarta - Abu Dhabi) sebagai populasi dengan kriteria penumpang yang pernah menggunakan maskapai Etihad *Airways* pada Mei 2023 sampai April 2024 dengan total populasi sebanyak 107.350 penumpang.

**TABEL 2**

**JUMLAH PENUMPANG EY 475 (JAKARTA - ABU DHABI) PERIODE MEI 2023 - APRIL 2024**

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Penumpang</b>
Mei	9369
Juni	9554
Juli	9704
Agustus	12100
September	11500
Oktober	8192
November	6855
Desember	6635
Januari	7349
Februari	7567
Maret	7592
April	10933
<b>TOTAL</b>	<b>107350</b>

Sumber: Etihad *Duty Officer* di Bandara Soekarno Hatta, 2024

2. Sampel

Sampel adalah prosedur dimana sebagian dari suatu populasi dipilih. Dengan melakukan penelitian sampel dan memahami atribut-atributnya, kualitas atau karakteristik tersebut dapat diekstrapolasi ke komponen populasi lainnya. (Noor dalam Septiningrum, 2016). Menurut Abdullah (2015) sebuah sampel yang dapat dengan benar representatif

mewakili semua elemen populasi, sehingga sampel yang besar tidak bermanfaat jika diambil dari populasi yang tidak representatif. Dengan demikian, sampel yang besar dapat menjamin hasil penelitian yang tepat.

*Non-probability sampling* adalah metode pengambilan sampel di mana setiap anggota populasi tidak memiliki peluang yang diketahui untuk dipilih sebagai bagian dari sampel (Babbie, 2016). Dalam penelitian ini penulis memilih menggunakan teknik Sampel Non Probabilitas (*Non-Probability Sampling*) karena situasi di mana tidak mudah untuk menjangkau populasi responden, lalu terdapat keterbatasan waktu dan sumber daya. Dengan demikian, penulis disini akan memilih untuk menggunakan teknik *accidental sampling* atau sampel yang dipilih berdasarkan ketersediaan atau kebetulan, tanpa mempertimbangkan probabilitas atau peluang yang diketahui untuk dipilih dari populasi (Babbie, 2016). Jadi, peneliti akan melakukan pemilihan sampel dengan cara memilih penumpang yang secara tidak sengaja bertemu atau ditemukan oleh peneliti dengan syarat penumpang tersebut sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan dalam sumber data (Andriani, 2014).

Berdasarkan jumlah populasi penumpang, untuk mengetahui besaran sampel penelitian ini, peneliti menggunakan rumus Slovin dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\text{Sampel} = \frac{D}{D + (D \cdot E^2)}$$

Keterangan :

n: Jumlah Sampel

N: Jumlah Populasi

e: Batas toleransi kesalahan (*error tolerance*) (10%)

$$n = \frac{107350}{1 + 107350(10\%)^2}$$

$$n = \frac{107350}{1 + 107350(0.01)} = 99,9$$

Jadi, dari perhitungan di atas dapat disimpulkan bahwa jumlah sampel yang akan diambil dari jumlah penumpang maskapai Etihad Airways di Bandara Soekarno Hatta, yaitu pembulatan dari 99,9 menjadi 100.

#### **D. Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data merupakan langkah utama bagi peneliti untuk mengumpulkan data. Menurut Istijanto dalam metode penelitian kuantitatif (2021), Pengumpulan data kuantitatif adalah pendekatan yang menghasilkan data terorganisir, memungkinkan para ilmuwan mengubah data mentah menjadi informasi nyata.

##### 1. Teknik pengumpulan data

Menurut Sinambela (2021), untuk memperoleh data yang baik dan benar diperlukan alat dan teknik pengumpul data yang terbagi menjadi dua jenis data, yaitu:

### a. Data Primer

Data primer terdiri dari informasi yang telah dikumpulkan dan dianalisis oleh peneliti sendiri dengan menggunakan instrumen yang sudah ada sebelumnya guna menjawab permasalahan penelitian yang ada. Saat mengumpulkan data kuantitatif primer, berbagai metodologi digunakan (Sinambela, 2021). Metodologi ini meliputi:

#### 1. Kuesioner (Angket)

Peneliti akan mengambil sampel dari populasi penumpang yang ada dan dengan cara menggunakan survei kuesioner melalui google form untuk menyebar kuesioner yang sudah dibuat dengan beberapa pertanyaan dari dimensi dan indikator yang ada sebagai alat pengumpulan data yang utama.

#### 2. Observasi

Peneliti melakukan observasi atau pengamatan sebagai salah satu cara dalam membuat penilaian. Peneliti berkunjung langsung dan melakukan pengamatan secara langsung terhadap salah satu subjek yang diteliti, yaitu *check in counter* dan area *boarding gate* maskapai Etihad Airways.

#### 3. Dokumentasi

Dokumentasi melibatkan pengumpulan informasi dari dokumen atau catatan yang sudah ada, seperti surat, laporan, catatan medis, dan dokumen-dokumen resmi lainnya (Babbie, 2016). Peneliti

mengumpulkan data berupa laporan yang berisi data jumlah penumpang dan laporan mengenai informasi perusahaan.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari dalam atau luar organisasi secara tidak langsung oleh peneliti (Siregar dalam Alfiyani, 2020),

1. Studi pustaka

Widodo dalam Alfiyan (2020) menjelaskan bahwa studi kepustakaan adalah proses memahami teori dan konsep dari berbagai sumber, antara lain buku, jurnal, dan bahan tertulis lainnya yang berkaitan dengan fokus penelitian, topik, judul, dan variabel. Peneliti menggunakan beragam karya ilmiah terkait untuk menemukan dan mengumpulkan data dan informasi berharga yang dapat berfungsi sebagai landasan atau titik referensi selama proses penyusunan dan penyempurnaan penelitian ini. Dimana dalam penelitian ini peneliti mendapatkan informasi tentang maskapai Etihad dari sumber eksternal yaitu: internet dan jurnal mengenai maskapai Etihad dan sumber internal yaitu: data jumlah penumpang yang didapatkan dari staf operasional maskapai Etihad.

2. Wawancara

Peneliti melakukan wawancara dengan salah satu staf lapangan Etihad *Airways* sebelum melakukan penelitian untuk

mengetahui permasalahan yang terjadi di lapangan dan mengetahui lebih dalam jenis permasalahan yang ada di tempat lokasi penelitian dengan wawancara tidak terstruktur.

## 2. Alat Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pedoman kuesioner dan wawancara sebagai alat pengumpulan data.

### a. Kuesioner

Kuesioner merupakan metode penelitian yang menggunakan beberapa pertanyaan atau pernyataan untuk membuat analisis data (Makbul, 2021). Kuesioner penelitian diberikan kepada penumpang Etihad melalui formulir Google yang menggunakan skala Likert untuk tujuan penilaian. Skala Likert merupakan salah satu bentuk skala penilaian yang digunakan untuk menilai sikap, persepsi, dan pendapat seseorang terhadap suatu fenomena sosial. (Sinambela, 2021).

## **E. Definisi Operasional Variabel**

Operasional variabel merupakan puncak dari prosedur pengukuran. Prosedur untuk menjelaskan lebih spesifik mengenai variabel menjadil konsep yang lebih mudah untuk dimengerti, yaitu indikator. Selain itu, operasional mengacu pada penggambaran yang tepat dari proses yang diperlukan untuk mengklasifikasikan komponen unit analisis ke dalam kategori tertentu dalam setiap variabel (Priyono, 2008). Sebaliknya, variabel berkaitan dengan perspektif bersama ketika mengevaluasi konsep yang diselidiki. Penjelasan

berikut memberikan definisi dan ciri-ciri tertentu dari pengertian tersebut sehingga memerlukan evaluasi (Sudibjo, 2015:46).

Berdasarkan pengamatan penulis dan mengacu pada teori yang ada, maka penulis menetapkan definisi dan indikator yang sesuai dengan lima dimensi kualitas pelayanan yang ada. Operasional variabel kualitas pelayanan *check in dan boarding* Etihad Airways oleh staf PT.JAS di Bandara Soekarno Hatta dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**TABEL 3**  
**MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL**

VARIABEL	DIMENSI	INDIKATOR	PERNYATAAN	INSTRUMEN PENELITIAN	NO. ITEM
<b>Kualitas Pelayanan (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Tjiptono, 2016)</b>	Keandalan ( <i>Reliability</i> )	Staf melayani dengan tepat waktu	Staf <i>Check in</i> melakukan prosedur <i>check in</i> tidak melebihi waktu 2 menit 30 detik per orang	Kuesioner	1
			Waktu tunggu antrian <i>check in</i> penumpang tidak melebihi 20 menit	Kuesioner	2
			Staf <i>boarding</i> memulai prosedur <i>boarding</i> 40 menit sebelum waktu penerbangan	Kuesioner	14
		Staf memberikan pelayanan yang akurat	Staf <i>check in</i> memberikan pelayanan dengan benar tanpa melakukan kesalahan	Kuesioner	3
			Staf <i>boarding</i> memberikan pelayanan dengan benar tanpa melakukan kesalahan	Kuesioner	15
			Informasi yang diberikan <i>check in</i> staf sudah jelas dan dapat dimengerti oleh penumpang	Kuesioner	4
			Arahan yang diberikan <i>boarding</i> staf sudah jelas dan dapat dimengerti oleh penumpang	Kuesioner	16
	Daya tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	Staf memberikan layanan yang cepat &	Staf <i>check in</i> bekerja dengan cekatan dalam melayani penumpang	Kuesioner	5

Jaminan (Assurance)	nyaman	Staf <i>boarding</i> bekerja dengan cekatan dalam melayani penumpang	Kuesioner	17
		Staf <i>check in</i> memberikan respon yang baik dalam menanggapi permasalahan yang dialami penumpang	Kuesioner	6
		Staf <i>boarding</i> memberikan respon yang baik dalam menanggapi permasalahan yang dialami penumpang	Kuesioner	18
		Staf <i>check in</i> cepat dan tanggap dalam menanggapi permasalahan/keluhan penumpang	Kuesioner	7
		Staf <i>boarding</i> cepat dan tanggap dalam menanggapi permasalahan/keluhan penumpang	Kuesioner	19
	Keterampilan staf berkomunikasi dengan berbagai bahasa	Staf <i>check in</i> dapat menguasai bahasa asing dan berkomunikasi dengan baik kepada penumpang	Kuesioner	8
		Staf <i>boarding</i> dapat menguasai bahasa asing dan berkomunikasi dengan baik kepada penumpang	Kuesioner	20
	Memberikan rasa aman kepada penumpang	Staf <i>check in</i> melakukan pemeriksaan dan konfirmasi keadaan penumpang dengan menanyakan beberapa pertanyaan (kondisi kesehatan, konfirmasi isi bagasi, dan lain-lain.)	Kuesioner	9

			Staf <i>boarding</i> memeriksa dan memverifikasi identitas dan <i>boarding</i> pass setiap penumpang	Kuesioner	21
Perhatian ( <i>Empathy</i> )	Staf peduli dan memahami penumpang		Staf <i>check in</i> pengertian dan menawarkan pilihan/bantuan kepada penumpang terlebih dahulu	Kuesioner	10
			Staf <i>boarding</i> pengertian dan membantu memenuhi kebutuhan penumpang dengan baik	Kuesioner	22
			Staf <i>check in</i> memberikan perhatian lebih kepada penumpang berkebutuhan khusus (ibu hamil, bayi, lansia, orang keterbatasan)	Kuesioner	11
			Staf <i>boarding</i> memberikan perhatian lebih kepada penumpang berkebutuhan khusus (ibu hamil, bayi, lansia, orang keterbatasan)	Kuesioner	23
Bukti fisik ( <i>Tangible</i> )	Penampilan staf		Staf <i>check in</i> terlihat berpenampilan bersih dan rapih saat melayani	Kuesioner	12
			Staf <i>boarding</i> terlihat berpenampilan bersih dan rapih saat melayani	Kuesioner	24
	Fasilitas tempat		Staf <i>check in</i> menjaga kebersihan area kerjanya dengan baik	Kuesioner	13
			Staf <i>boarding</i> menjaga kebersihan area kerjanya dengan baik	Kuesioner	25

Sumber: Data Olahan Penulis, 2024

## **F. Teknis Analisis Data**

### 1. Metode Analisis Data

#### a. Skala Likert

Dalam penelitian ini, skala yang peneliti gunakan adalah skala likert. Menurut Sugiyono (2015) Skala Likert adalah alat pengukuran yang digunakan dalam penelitian untuk menilai sikap, pendapat, atau persepsi responden terhadap suatu pernyataan atau pertanyaan-pertanyaan tertentu. Biasanya, skala ini terdiri dari pernyataan atau pertanyaan yang memiliki rangkaian level tanggapan berjenjang, yang mencakup variasi jawaban sangat positif sampai sangat negatif. Responden diminta untuk memilih satu dari level tanggapan tersebut yang paling sesuai dengan pandangan mereka terhadap pernyataan tersebut.

**TABEL 4**  
**SKALA LIKERT PADA KUESIONER**

Jawaban	Nilai/Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2024

## b. Analisis Dekriptif Kuantitatif

Pada penelitian ini, peneliti memakai teknis analisis data kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Analisis deskriptif adalah metode yang digunakan bertujuan untuk menganalisis data menggunakan cara menggambarkan atau mendeskripsikan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya sesuai dengan berita atau peristiwa yang sebenarnya terjadi di lapangan tanpa membentuk kesimpulan yang berlaku buat umum serta bersifat generalisasi dari populasi yang diambil.

Tetapi, hasil dari rata-rata skor total berasal sampel responden tidak selalu mempunyai nilai yang bulat dimana terdapat kemungkinan nilai tersebut akan menjadi nilai pecahan. Oleh sebab itu, perlu dirancang nilai interval kelas yang akan diadaptasi menggunakan jumlah kelas berdasarkan skala likert. Kelas pada skala likert terdiri dari 5 kelas. Sedangkan nilai dari interval kelas dapat dihitung dengan cara berikut:

$$Ci = \frac{\text{Kisaran (Range)}}{K} \quad Ci = \frac{5-1}{5} = \frac{4}{5} = 0,8$$

Keterangan:

Range = Selisih nilai tertinggi dan terendah (5-1= 4)

Ci = Interval kelas

K = Interval kelas yang diinginkan (5)

**TABEL 5**  
**KATEGORI NILAI INTERVAL KELAS**

Nilai / Skor	Kategori	Kisaran Nilai / Skor
1	Sangat Tidak Setuju	1.0 - <1.8
2	Tidak Setuju	1.8 - <2.6
3	Netral	2.6 - <3.4
4	Setuju	3.4 - <4.2
5	Sangat Setuju	4.2 - <5

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2024

### 3. Alat Analisis Data

#### a. Uji validitas

Uji validitas berfungsi sebagai metrik untuk menentukan apakah isi atau kebenaran penelitian itu akurat. Validitas data kuantitatif dapat ditentukan melalui pengambilan sampel, pemilihan instrumen, dan interpretasi informasi statistik yang akurat dan sesuai (Sinambela, 2021). Sederhananya, suatu instrumen dianggap asli ketika instrumen tersebut secara efektif mengukur konstruk yang diinginkan atau memperoleh data yang berasal dari variabel yang diselidiki.

Untuk tujuan menetapkan validitas instrumen, diterapkan kriteria pengujian validitas sesuai dengan Simamora (2014:174), yang menetapkan cara menentukan validitas suatu item pertanyaan dapat dilakukan: Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka butir pertanyaan tersebut valid. Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka butir pertanyaan tersebut tidak valid.

**TABEL 6**  
**UJI VALIDITAS**

Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Kesimpulan
1	0.672	0.168	Valid
2	0.637	0.168	Valid
3	0.472	0.168	Valid
4	0.632	0.168	Valid
5	0.317	0.168	Valid
6	0.699	0.168	Valid
7	0.647	0.168	Valid
8	0.357	0.168	Valid
9	0.401	0.168	Valid
10	0.740	0.168	Valid
11	0.489	0.168	Valid
12	0.357	0.168	Valid
13	0.417	0.168	Valid
14	0.612	0.168	Valid
15	0.588	0.168	Valid
16	0.606	0.168	Valid
17	0.538	0.168	Valid
18	0.638	0.168	Valid
19	0.563	0.168	Valid
20	0.421	0.168	Valid
21	0.504	0.168	Valid
22	0.449	0.168	Valid
23	0.512	0.168	Valid
24	0.538	0.168	Valid
25	0.447	0.168	Valid

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2024

b. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas adalah suatu ketentuan yang ditunjukan dengan instrumen pengukuran yang dinilai dari derajat ketepatan, ketelitian, dan keakuratan (Sinambela, 2021). Uji reliabilitas dilakukan setelah uji validitas, yang memverifikasi kebenaran pernyataan atau pertanyaan.

Reliabilitas suatu instrumen ditentukan dengan menggunakan teknik Cronbach (Abdullah, 2015). Teknik ini menghasilkan penilaian uji reliabilitas berupa rentang nilai atau skala, dengan Cronbach's alpha dihitung dari besarnya koefisien reliabilitas dalam interval 0,50-0,60. Standar berikut ini berlaku untuk pengujian keandalan:

Nilai alpha Cronbach  $> 0,60$  menunjukkan bahwa instrumen tersebut memiliki reliabilitas yang memuaskan, yang berarti dapat dianggap dapat diandalkan. Apabila nilai Cronbach's alpha  $< 0,60$  berarti instrumen yang diuji kurang reliabilitas.

**TABEL 7**  
**UJI RELIABILITAS**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.767	13

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.725	12

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2024

Pada uji reliabilitas untuk pertanyaan 1-13 tergolong reliabel karena  $0.767 > 0.6$  untuk pertanyaan 14-25 tergolong reliabel karena  $0.725 > 0.6$ , hal tersebut mengindikasikan bahwa pertanyaan yang dibuat reliabel.

**G. Jadwal Penelitian**

**TABEL 8**  
**JADWAL PENELITIAN**

NO	KEGIATAN	TAHUN 2024					
		FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL
1	Pengajuan TOR						
2	Penyusunan Usulan Penelitian						
3	Seminar Usulan Penelitian						
4	Penelitian / Observasi Lapangan						
5	Penyusunan Proyek Akhir						
6	Sidang Proyek Akhir						

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2024