

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Metode penelitian adalah tahap yang harus ditetapkan dahulu sebelum melakukan penyelesaian masalah yang sedang dibahas. Dengan adanya metodologi penelitian, maka penyusun skripsi akan memiliki alur yang searah dan sistematis. Selain itu metode penelitian menjadi kerangka dasar berfikir logis bagi pengembangan penelitian ini kearah penarikan kesimpulan secara ilmiah.

### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif, yaitu yang ciri utamanya adalah memberikan penjelasan objektif, komparasi dan evaluasi sebagai bahan pengambilan keputusan bagi yang berwenang. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah mencari penjelasan atas suatu fakta atau kejadian yang sedang terjadi, misalnya kondisi atau hubungan yang ada, pendapat yang sedang berkembang, akibat atau efek yang terjadi. Dalam penelitian ini peneliti memberikan analisis deskriptif mengenai kepuasan hingga pada rekomendasi untuk perusahaan.

### **3.2 Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di terminal keberangkatan Bandar Udara Abdulrachman Saleh Jl. Komodor Udara Abdulrachman Saleh, Kelurahan Pakis, Kecamatan Pakis, Kabupaten Malang, Provinsi Jawa Timur 65154, Indonesia. Waktu pelaksanaan penelitian di mulai pada bulan Februari 2017 sampai dengan Mei 2018.

### **3.3 Sampel**

Fraenkel dan Wallen (1993) menyatakan bahwa jumlah sampel minimum adalah 100 untuk studi deskriptif. Pengambilan sampel dalam penelitian ini jumlahnya adalah sebanyak 100 penumpang yang siapa saja secara kebetulan bertemu dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang penumpang yang kebetulan ditemui telah menggunakan terminal keberangkatan lebih dari 1 kali.

### 3.4 Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data menggunakan beberapa metode yaitu observasi langsung, wawancara dan penyebaran kuisioner.

#### 1. Observasi

Observasi yang berupa pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang diteliti di terminal keberangkatan penumpang Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang yang meliputi kondisi fasilitas baik secara kualitas maupun kuantitas.

#### 2. Wawancara

Wawancara adalah suatu cara pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya. Dalam penelitian ini melakukan wawancara pada pihak Unit Pelaksana Teknis (UPT) selaku pengelola Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang.

#### 3. Kuesioner

Kuesioner dalam penelitian ini disebarakan kepada penumpang selaku pengguna terminal keberangkatan Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang. yang berangkat melalui terminal keberangkatan lebih dari 1 kali. Penyebaran angket ini bertujuan untuk mendapatkan informasi secara lengkap sesuai kebutuhan dengan relative cepat dan akurat. Data kuesioner ini nantinya digunakan untuk menilai tingkat kepuasan penumpang dengan menggunakan *Service Quality* (Servqual) dan dilanjutkan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mendapatkan prioritas perbaikan.

### 3.5 Prosedur Penelitian

Langkah-langkah penelitian merupakan suatu gambaran sistematika penulisan yang dijadikan acuan dalam melaksanakan penelitian agar terarah. Tahapan dalam penelitian ini disajikan sebagai berikut.

#### 3.5.1 Tahap Pendahuluan

Langkah pendahuluan merupakan tahapan awal dari penelitian yang terdiri dari:

##### 1. Studi Lapangan

Peneliti melakukan studi lapangan langsung terhadap terminal keberangkatan Bandar Udara Abdulrachman Saleh agar dapat melihat kondisi sebenarnya dari obyek yang diteliti.

## 2. Studi Pustaka

Studi pustaka adalah kegiatan mencari informasi yang di dapat dari jurnal, skripsi, internet, buku-buku referensi, Peraturan Menteri tentang Bandar Udara, ataupun sumber lain yang berhubungan dengan *Servqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

## 3. Identifikasi Masalah

Merupakan tahapan penelitian dalam memahami permasalahan yang timbul di terminal keberangkatan Bandar Udara Abdulrachman Saleh.

## 4. Perumusan Masalah

Setelah masalah dapat diidentifikasi, kemudian diperinci agar memudahkan dalam penyelesaian masalah tersebut sehingga lebih mudah untuk menentukan metode yang digunakan untuk penyelesaian masalah yang telah diidentifikasi sebelumnya.

## 5. Penentuan Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ditetapkan berdasarkan masalah yang telah dirumuskan sebelumnya. Tujuan penelitian ditentukan agar penelitian dapat terarah dalam menyelesaikan masalah yang ada.

### **3.5.2 Tahap Pengumpulan Data**

#### 1. Data Sekunder

Pengumpulan data merupakan suatu proses yang dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini sebagai berikut.

- a. Profil Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang
- b. Jumlah pergerakan penumpang keberangkatan pertahun
- c. Fasilitas terminal keberangkatan Bandar Udara Abdulrachman Saleh

#### 2. Data Primer

Data primer yang diambil dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner yang dibagikan kepada penumpang dibuat berdasarkan proses keberangkatan penumpang dan fasilitas yang ada pada terminal keberangkatan Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang. Setelah itu, kuesioner dibagikan kepada penumpang di terminal keberangkatan Bandar Udara Abdulrachman Saleh dengan jumlah 100 responden untuk mengetahui tingkat kinerja dan harapan dari kualitas pelayanan yang diberikan.

### 3.5.3 Tahap Pengolahan Data

1. Menghitung kesenjangan (*gap*)

Pada tahap ini dilakukan perbandingan antara kinerja aktual atribut-atribut layanan dengan atribut-atribut layanan yang diharapkan. Dengan cara menghitung nilai rata-rata setiap atribut pertanyaan yang mewakili dimensi kualitas jasa. Selanjutnya dicari selisih setiap atributnya, yaitu selisih antara kinerja dengan harapan. Semakin negatif (-) nilai kesenjangan yang muncul maka terdapat kesenjangan yang relatif tinggi antara kinerja dan harapan penumpang.

2. *Importance Performance Analysis* (IPA)

Analisis ini dilakukan untuk mengetahui atribut-atribut kualitas jasa apa yang dianggap penting oleh penumpang di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang dan bagaimana kinerja yang dirasakan oleh penumpang terhadap pelayanan yang diberikan oleh pengelola. mengetahui atribut-atribut kualitas jasa apa yang dianggap penting dengan cara pengeplotan ke dalam diagram kartesius.

3. Mencari Akar Permasalahan

Setelah dilakukan analisis menggunakan IPA, selanjutnya mencari akar permasalahan setiap atribut yang ada pada kuadran 1 menggunakan *fishbone diagram*. Sehingga dapat memudahkan untuk melakukan perbaikan.

4. Rekomendasi Perbaikan

Pada tahap ini dilakukan rekomendasi perbaikan berdasarkan acuan yang sudah di analisis menggunakan *fishbone diagram*.

### 3.5.4 Analisis dan Pembahasan

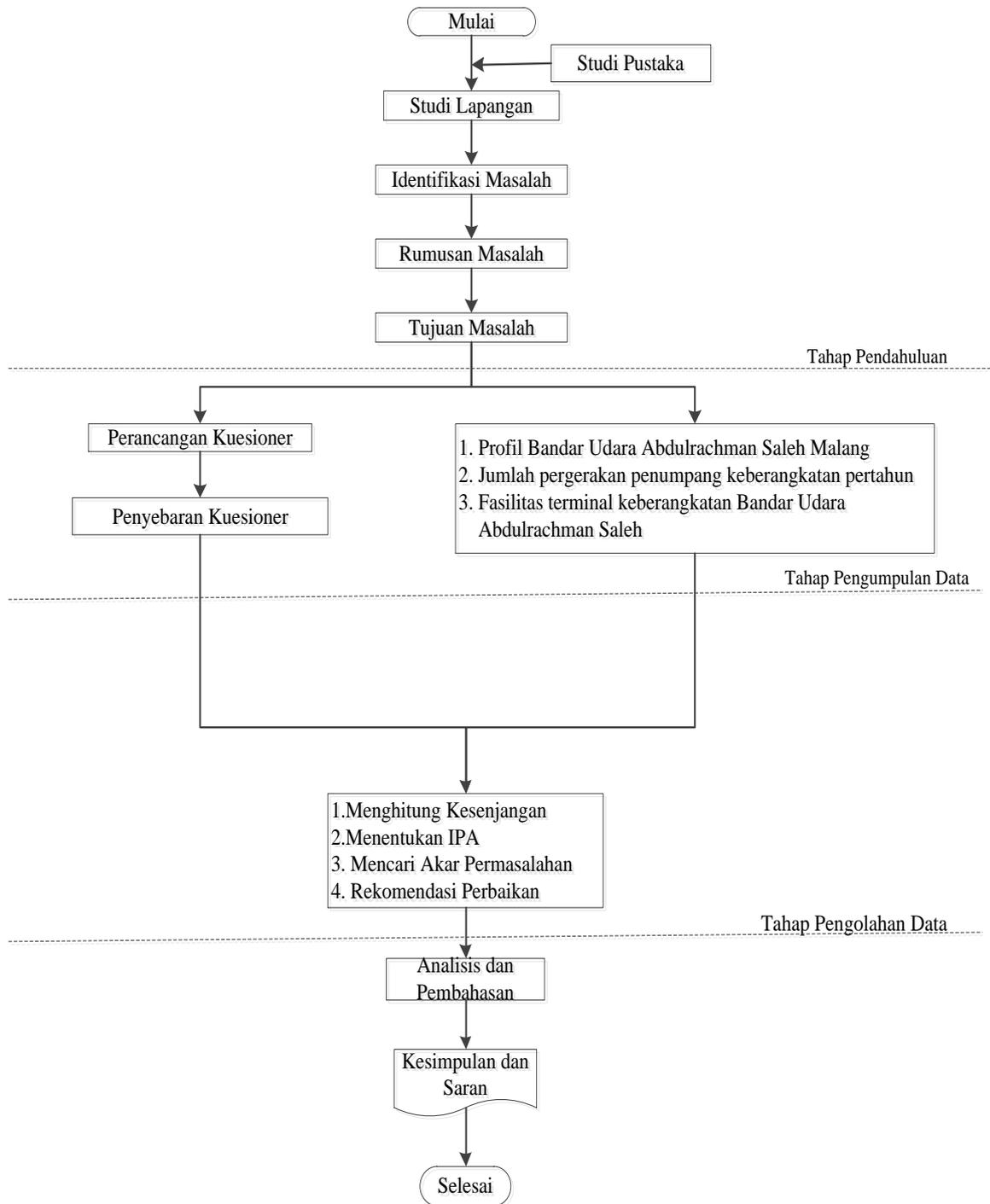
Pengolahan data mengenai kepuasan pelanggan dengan menggunakan nilai *service quality* (Servqual) dan nilai *Importance performance analysis* (IPA). Analisis *service quality* (Servqual) digunakan untuk mengetahui kesenjangan kinerja dan harapan penumpang, Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengetahui atribut-atribut kualitas jasa apa yang dianggap penting oleh penumpang di terminal keberangkatan Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang dan bagaimana kinerja yang dirasakan oleh penumpang terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola. Setelah mengetahui atribut-atribut yang dianggap kinerja rendah dan harapannya tinggi selanjutnya mencari akar penyebab terjadinya permasalahan tersebut menggunakan *fishbone diagram* yang hasilnya menjadi acuan dalam rekomendasi perbaikan.

### **3.5.5 Kesimpulan dan Saran**

Dari hasil analisis dan pembahasan tersebut maka selanjutnya dapat diambil kesimpulan yang merupakan hasil akhir dari penelitian ini. Berdasarkan hasil pengambilan kesimpulan maka dapat diberikan beberapa saran bagi pihak pengelola dalam upaya meningkatkan pelayanannya kepada penumpang dan untuk melakukan penelitian lebih lanjut.

### **3.6 Diagram Alir Penelitian**

Berikut ini adalah langkah-langkah penelitian yang ditampilkan dalam diagram alir pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1 Diagram alir penelitian