

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang penulis gunakan adalah metode survey deskriptif dengan metode penelitian kuantitatif, karena penelitian menumpulkan data dengan menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data dengan cara melakukan pengamatan ditempat penelitian.

Metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono;2015;12).

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di PT. Indah Yatama Air Cargo Pekanbaru yang beralamat di Jl. Mangga No. 47 Sukajadi Pekanbaru 28000 Riau-Indonesia. Yang menjadi objek penelitian adalah konsumen yang menggunakan jasa PT. Indah Yatama Air Cargo. Alasan penulis memilih PT. Indah Yatama Air Cargo karena perusahaan ini mengalami penurunan jumlah pelanggan.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari (Sugiyono, 2012;55). Keseluruhan objek yang terdiri dari manusia yaitu karyawan dan konsumen, benda dan alat serta gejala-gejala, nilai tes akan peristiwa sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu dalam penelitian.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi tersebut besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misal karena keterbatasan dana, dan waktu maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu (Sugiyono, 2012;80). Selanjutnya, Sugiyono (2012;81) mengungkapkan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel III.I: Jumlah populasi dan sampel penelitian

No	Jenis Populasi	Populasi (orang)	Sampel (orang)	Persentasi (%)
1	Branch Manager	1	1	100 %
2	Karyawan	18	18	100 %
3	Konsumen	~	40	
Jumlah			49	

Sumber : Data Olahan Peneliti 2018

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah konsumen pengguna jasa PT. Indah Yatama Air Cargo sebagai sampel yang bersifat mewakili ditetapkan dengan jumlah 40 orang konsumen jasa PT. Indah Yatama Air Cargo dengan pertimbangan. Menurut Roscoe dalam buku *Research Methods for bisnis* (1982:253) ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah 30 s/d 500 (dalam Sugiyono, 2012:103). Sedangkan 1 orang Branch Manager, dan karyawan tetap 18 sebagai informan guna memperjelas key informan dan data yang telah penulis dapatkan.

D. Teknik Penarikan Sampel

Adapun teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik insidental sampling digunakan pada konsumen dimana teknik penentu sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2012; 122).

E. Jenis dan Sumber Data

Untuk melakukan penelitian ini maka data dipergunakan adalah:

1. Data Primer, yaitu data yang langsung penulis peroleh dari lokasi penelitian dan data yang langsung menguatkan peneliti ini. Dalam penelitian ini mengumpulkan data primer menggunakan angket/kuesioner.
2. Data Sekunder, yaitu data yang dipeperoleh atau dikumpulkan peneliti dari sumber-sumber yang ada dan di publikasikan kepada masyarakat pengguna data.

F. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mnegumpulkan data dan informasi yang di perlukan dalam penelitian ini, teknik yang digunakan antara lain:

1. Wawancara, yaitu mengadakan wawancara langsung dengan dan mengajukan pertanyaan kepada pihak yang terkait dalam perusahaan tersebut.
2. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.
3. Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan (Sutrisno Hadi dalam Sugiyono, 2012;203).
4. Dokumentasi adalah pengumpulan data dengan cara mengalir atau mengambil data-data dari catatan, dokumentasi, administrasi yang sesuai dengan masalah yang diteliti. Atau mengambil gambar atau foto tempat penelitian di adakan.

G. Teknik Analisis Data

Data yang dikumpulkan dianalisis dengan menggunakan metode deskriptif dengan menggunakan data-data diperoleh dengan teori yang berkaitan kemudian disimpulkan. Dalam menganalisa data mengenai penjualan ini penulis yang telah ada kemudian membandingkan hubunganya dengan kriteria atau standar yang sudah ditetapkan ataupun kriteria yang menjadi tujuan dari penelitian

keputusan. Dengan metode ini diharapkan akan mendapatkan hasil yang sistematis, aktual dan akurat mengenai sebenarnya.

H. Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian

Tabel III.2 : Jadwal dan Waktu Kegiatan Penelitian “Analisis Kepuasan Konsumen pada PT. Indah Yatama Air Cargo Pekanbaru”.

No	Jenis kegiatan	Bulan dan Minggu Ke-																							
		Sept'17				Maret'18				Agust'18				Okt'18				Des'18							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Penyusunan UP	x	x	x	x	x																			
2	Seminar UP						x																		
3	Revisi UP							x	x																
4	Revisi Kuisisioner									x	x														
5	Rekomendasi Survey											x	x												
6	Survey Lapangan												x	x											
7	Analisis Data													x	x										
8	Penyusunan Laporan Hasil Penelitian (Skripsi)														x	x									
9	Konsultasi Revisi Skripsi															x	x								
10	Ujian konferehensif Skripsi																			x					
11	Revisi Skripsi																				x	x			
12	Pengadaan skripsi																								x

Sumber data : Modifikasi Penelitian 2018.