

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan pada Bandar Udara Adi Sutjipto yang berlokasi di Jalan Raya Solo km. 9, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta.

3.2 Variable Penelitian

Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, untuk kemudian ditarik kesimpulannya (Hasan,2002). **Sugiyono (2009: 60)** arti variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.

3.3 Variable dan Definisi Operasional

3.3.1 Variable Tangible

Definisi *Tangible* adalah bukti fisik dari sebuah produk barang atau jasa. Biasanya meliputi fasilitas fisik (Zeithmal 1985). Adapun indikator dari *Tangible* yaitu:

1. Kemudahan proses pelayanan.
2. Ruang tunggu.
3. Penampilan petugas.
4. Ketersediaan agen tiket pesawat untuk memudahkan konsumen.
5. Desain pesawat Citilink.
6. Keadaan kabin pesawat.
7. Ketersediaan toilet di dalam pesawat.

8. Kebersihan tempat duduk dan toilet pesawat.
9. Peralatan keamanan di dalam pesawat.
10. Ketersediaan konsumsi.

3.3.2 Variable Quality of Personnel

Definisi *Quality of Personnel* atau kualitas personel yaitu mencakup dengan kualitas yang dimiliki personal dari seseorang, bagaimana karyawan tersebut dapat memuaskan pelanggan. Adapun indikator dari *Quality of Personnel* (Nadiri et al., 2008) yaitu :

1. Kemampuan pramugari dalam menjelaskan cara menyelamatkan diri saat keadaan darurat
2. Kemampuan pramugari berkomunikasi dengan penumpang
3. Kesigapan pramugari dalam membantu penumpang.
4. Kesopanan pramugari di dalam pesawat.
5. Sikap karyawan citilink dalam memberikan pelayanan pada saat check in.
6. Perilaku karyawan dalam membantu penumpang pada pemesanan tiket pesawat.

3.4 Jenis data yang diperlukan

1. Data Primer

Data Primer menurut Umi Narimawati (2008) adalah data yang berasal dari sumber aslinya, tidak ada sebelumnya dan tidak terdapat file-file data nya, sehingga peneliti harus melakukan wawancara sendiri dengan narasumber, dan mencari data nya sendiri. Penelitian ini akan menggunakan sumber data melalui

kuisisioner yang akan diberikan kepada responden dan diisi oleh responden itu sendiri.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah “sumber data yang tidak langsung diberikan kepada pengumpul data” (Sugiono, 2008). Jenis sumber data nya berupa dokumentasi, buku, atau catatan-catatan yang biasanya sudah dipublikasikan.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan kuisisioner. Kuisisioner adalah cara atau teknik pengumpulan data dengan memberikan pertanyaan kepada responden dengan harapan dapat memberikan respon atas apa yang dibutuhkan peneliti (Husein, 2014). Dengan menggunakan teknik ini akan memudahkan saya dalam memperoleh data dengan akurat dan dapat menghemat waktu dan biaya.

3.6 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah sekumpulan orang atau kejadian terhadap sesuatu yang digunakan peneliti untuk menarik kesimpulan (Sekaran, 2013). Populasi yang digunakan adalah tidak terbatas, karena banyak nya penumpang penerbangan Citilink pada Bandar Udara Adi Sutjipto.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang menjadi bahan penelitian (Priyatno, 2008). Dalam menentukan pemilihan sampel suatu populasi harus memenuhi syarat yaitu sampel harus mampu mewakili populasi tersebut. Menurut Kerlinger (2006) mengambil sampel berarti sama dengan mengambil bagian dalam populasi atau semesta sebagai wakil dari populasi atau semesta tersebut. Dalam menentukan jumlah sampel yang akan digunakan, peneliti mengikuti rekomendasi yang

dikemukakan Roscoe (Sekaran, 2000) yaitu ukuran sampel lebih besar dari 30 dan kurang dari 500. Sampel ini telah cukup digunakan untuk mengantisipasi apabila ada data yang rusak, maka peneliti mengambil sampel sebanyak 150 responden.

3.7 Uji Kelayakan Instrumen

Uji kelayakan instrumen digunakan untuk mengetahui apakah kuesioner dalam penelitian ini valid dan reliabel. Adapun untuk mengukur uji kelayakan instrumen ini digunakan uji validitas dan uji reliabilitas.

3.7.1 Uji Validitas

Valid berarti instrumen yang digunakan dapat mengukur apa yang hendak diukur (Ferdinand, 2006). Validitas yang digunakan dalam penelitian ini (*content validity*) menggambarkan kesesuaian sebuah pengukur data dengan apa yang akan diukur (Ferdinand, 2006). Biasanya digunakan dengan menghitung korelasi antara setiap skor butir instrumen dengan skor total (Sugiyono, 2004). Dalam melakukan pengujian validitas, digunakan alat ukur berupa program komputer yaitu *SPSS for Windows 17*, dan jika suatu alat ukur mempunyai korelasi yang signifikan antara skor item terhadap skor totalnya maka dikatakan alat ukur tersebut adalah valid (Ghozali, 2001).

3.7.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah tingkat kestabilan suatu alat pengukur dalam mengukur suatu gejala/kejadian. Semakin tinggi reliabilitas suatu alat pengukur, semakin stabil pula alat pengukur tersebut. Dalam melakukan perhitungan Alpha, digunakan alat bantu program komputer yaitu *SPSS for Windows 17* dengan menggunakan model Alpha. Sedangkan dalam pengambilan keputusan reliabilitas, suatu instrumen dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,6 (Ghozali, 2001).

3.8 Analisis Deskriptif

Menurut Nazir (1988: 63) dalam Buku Contoh Metode Penelitian, metode deskriptif merupakan suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran, atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antarfenomena yang diselidiki.

Menurut Sugiyono (2005: 21) menyatakan bahwa metode deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas.

Analisis ini dilakukan untuk mendeskripsikan suatu hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, baik atau buruknya penilaian dari responden penelitian dan hasilnya akan dijelaskan dalam bentuk paragraf, biasanya metode ini digunakan untuk penelitian tentang evaluasi kinerja suatu perusahaan dalam memberikan layanan kepada konsumen.