

BAB IV

METODOLOGI PENELITIAN

4.1. Lokasi Penelitian

Penelitian terhadap tingkat kepuasan penumpang ini dilakukan di Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta khususnya pada jalur keberangkatan penumpang. Kuesioner diberikan kepada penumpang yang sedang berada di ruang tunggu keberangkatan.

4.2. Metode Penelitian

4.2.1 Metode Pengambilan data

Metode yang digunakan untuk pengambilan data kepuasan penumpang terhadap tingkat pelayanan fasilitas di terminal keberangkatan Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta adalah sebagai berikut:

1. Metode observasi

Metode observasi adalah cara mengamati sejumlah fasilitas ataupun bentuk pelayanan yang disediakan pihak Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta kepada penumpang/responden, yang nantinya dapat dijadikan acuan pembuatan pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner.

2. Metode penyebaran kuesioner

Metode penyebaran kuesioner adalah cara penyebaran sejumlah pertanyaan yang berhubungan dengan tingkat fasilitas dan pelayanan di

jalur keberangkatan, kepada sejumlah penumpang/responded yang jumlahnya sudah ditentukan. Kuesioner juga mencakup data diri responden seperti umur responden, tujuan perjalanan responden, serta alasan perjalanan responden.

4.2.2 Metode Analisis Data

Metode yang digunakan untuk menganalisis kepuasan penumpang terhadap tingkat pelayanan fasilitas di terminal keberangkatan Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta adalah sebagai berikut:

1. Metode hitung *mean*

Untuk menganalisis, penulis menggunakan metode *mean*. Metode *mean* digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap tingkat pelayanan fasilitas pada terminal keberangkatan. Adapun *mean* sendiri dapat didefinisikan sebagai jumlah nilai dibagi oleh banyaknya subjek.

2. Metode hitung standar deviasi

Standar deviasi merupakan salah satu teknik statistik yang digunakan untuk menjelaskan homogenitas kelompok, ataupun sering diartikan variasi sebaran data. Semakin kecil nilai sebarannya berarti variasi nilai data semakin sama. Jika bernilai 0, maka nilai semua datanya sama. Semakin besar nilai sebarannya maka data akan semakin bervariasi.

Untuk melengkapi analisis data yang telah dikumpulkan, maka akan lebih akurat apabila diukur juga besar kecilnya penyimpangan yang terjadi. Karena seringkali pengukuran dengan *mean* saja cenderung menghasilkan hasil yang sama, tetapi sebenarnya mempunyai simpangan yang berbeda. Pengukuran penyimpangan merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tinggi rendahnya perbedaan data yang diperoleh rata-ratanya.

3. Metode hitung persentase

Metode ini digunakan pada pertanyaan dan kuesioner untuk menentukan presentase pada pertanyaan awal dan kuesioner pada aspek legal, teknik, administrasi, ekonomis, pelaksanaan pekerjaan proyek.

4. Metode uji validitas

suatu tes dikatakan memiliki validitas yang tinggi apabila alat tersebut menjalankan fungsi ukur secara tepat atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut. Artinya hasil ukur dari pengukuran tersebut merupakan besaran yang mencerminkan secara tepat fakta atau keadaan sesungguhnya dari apa yang diukur.

5. Metode uji reliabilitas

Reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat di percaya atau dapat diandalkan (Sugiyono, 2009). Pengertian reliabilitas dimaksudkan, jika kita mengukur atau menanyakan

sesuatu kepada orang yang sama atau waktu yang berbeda hasilnya akan sama, dengan demikian dikatakan reliabilitas tinggi atau baik. Tetapi setiap kali diukur atau ditanyakan hasilnya berbeda dan berubah-ubah, maka dapat dikatakan tidak *reliable* atau belum dapat dipercaya.

4.3 Alat Bantu Penelitian

Pada penelitian ini peralatan yang digunakan untuk mengambil data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari pengguna layanan fasilitas terminal bandar udara Adisutjipto Yogyakarta berupa:

1. lembar kuesioner,
2. alat tulis,
3. kamera.

