BAB 3
METODE PENELITIAN

3.1 Penentuan Daerah Studi

Dalam studi ini ruang lingkup penelitian pada Bandar Udara Husein Sastranegara, Bandung. Objek penelitian merupakan suatu permasalahan yang dijadikan sebagai topik dalam rangka menyusun suatu penelitian. Pengamatan dalam penelitian ini dilakukan terhadap fasilitas besar bandar udara yaitu sisi darat *(landside)* yang terbagi atas : gedung terminal, dan parkir kenderaan. Yang menjadi objek penelitian pada penelitian ini adalah menganalisis pelaksanaan pelayanan sisi udara dan sisi darat yang diberikan oleh PT. Angkasa Pura II (persero) Bandar Udara Husein Sastranegara cabang Bandung ditunjang dengan tanggapan responden. Adapun responden dalam penelitian ini yaitu penumpang yang datang dan pergi dari bandar udara Husein Sastranegara Bandung.

3.2 Identifikasi Masalah

Survei pendahuluan untuk mengidentifikasi masalah yang ada di bandar udara Husein Sastranegara dilakukan dengan melakukan pengamatan secara visual. Dari pengamatan awal dapat dikemukakan beberapa hipotesis masalah yang perlu dipecahkan seperti telah disinggung secara garis besar pada Bab Pendahuluan. Masalah-masalah tesebut adalah:

1. Kebutuhan fasilitas terminal disesuaikan dengan jumlah penumpang waktu sibuk bandar udara Husein Sastranegara Bandung.
2. Kebutuhan area parkir disesuaikan dengan jumlah penumpang dan proporsi penumpang yang menggunakan mobil/taksi.

Setelah peneliti melakukan pengambilan data fisik bandar udara Husein Sastranegara Bandung dan perhitungan dari permasalahan yang dibahas secara garis besar pada skripsi ini maka penelitian dilanjutkan dengan pembagian kuesioner yang bertujuan untuk memperoleh tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan bandar udara Husein Sastranegara Bandung.

3.3 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui deskriftif analisis kuantitatif yaitu suatu metode pengambilan data yang menggambarkan keadaan berdasarkan data dan informasi yang sebenarnya untuk dianalisis kemudian disusun sebagai bahan pembuatan skripsi. Metode ini digunakan karena sesuai dengan penelitian yang akan digunakan penulis terhadap data kuantitatif yang telah dikumpulkan.

3.3.1 Operasional Variabel Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini salah satu sarana untuk mendapatkan data-data untuk laporan skripsi, penulis melakukan penelitian pada Bandar Udara Husein Sastranegara Bandung. Berdasarkan judul yang dipilih penulis mengenai ”Analisis Kualitas Pelayanan Moda Transportasi Udara Bandara Husein Sastranegara” maka indikator kualitas pelayanan yang diteliti dapat dilihat pada tabel 3.1:

Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Dimensi	Ukuran	Skala
• Kualitas Pelayanan Sisi darat *(Terminal Building and Parking Area)*	• Bukti langsung *(Tangible)*	• Kebutuhan ruangan terminal • Kebutuhan area parkir • Tingkat kerapian ruang terminal • Tingkat kerapian area parkir	
	• Kehandalan *(Reability)*	• Kejelasan informasi di ruangan terminal • Kejelasan informasi di area parkir	
	• Empati *(Emphaty)*	• Ketersedian fasilitas penumpang	
	• Daya tanggap *(Responsivenes s)*	• Ketersedian fasilitas penunjang terminal/ parkir	
	• Jaminan *(Assurance)*	• Tingkat keamanan dan kenyamanan di terminal dan di area parkir	

3.3.2 Metode Penarikan Sampel

3.3.2.1 Populasi

Pengertian populasi menurut Sugiyono (2002:72) adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini sasaran populasi dari sisi darat yang akan dipilih adalah penumpang pesawat terbang yang datang dan pergi dari Bandar Udara Husein Sastranegara cabang Bandung dimana rata-rata penumpang perhari adalah 2500 orang, yang datang dan pergi dari Bandar Udara Husein SastranegaraBandung. *(http://bandarudara.com/mod.php?mod=publisher&op=viewarticle&cid=3&artid=1985)(http://www.bumn.go.id/angkasapura2/id/publikasi/indonesia-pengembangan-tahap-i-terminal-penumpang-bandara-husein-sastranegara-bandung-akan-dimulai-tahun-ini/)*

3.3.2.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (sugiyono, 2002:57). Jenis sampel yang digunakan adalah probability (pengambilan sampel berdasarkan peluang). Dengan teknik *Simple Random Sampling* (sampling acak sederhana) yaitu sebuah sampel yang diambil sedemikian rupa sehingga tiap unit penelitian atau satuan elementer dari populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai alat pengumpulan datanya sesuai dengan jumlah populasi yang

disebutkan diatas. Sedangkan penetapan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan rumus *slovin* yang dimbil pada penelitian ini dengan tingkat kesalahan sebesar 10%, maka teknik penentu sampel minimal dianggap respresentative dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\mathbf{n} = \frac{\mathbf{N}}{\mathbf{1+N(e)^2}}$$

keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan (10%)

$$n = \frac{2500}{1 + 2500(10\%)}$$

$$n = \frac{2500}{1 + 2500(0{,}01)}$$

n = 99,96

n = 100

Dari populasi sebanyak 2500 orang penumpang yang datang dan pergi dari Bandar Udara Husein sastranegara, maka didapat hasil sampel berjumlah 100 orang sebagai sampel penelitian.

3.3.3 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penyusunan penelitian ini, tentunya penulis menggunakan teknik pengumpulan

data, adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

3.3.3.1 Jenis dan Sumber Data

Jenis data penelitian bersangkutan dengan sumber data dan penelitian dan metode sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer

   Data ini penulis peroleh dari penelitian dan pengamatan secara langsung pada objek penelitian dengan cara observasi dan wawancara langsung dengan pihak yang terkait dengan penelitian ini.

2. Data Sekunder

   Data yang penulis peroleh berasal dari studi perpustakaan dan pengumpulan data yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

   Adapun dalam melaksanakan penyusunan skripsi ini beberapa metode yang digunakan penulis dalam mengumpulkan data-data adalah sebagai berikut.

   1. *Library Research* (study keperpustakaan)

      Adalah suatu rangkaian penelitian yang dilakukan dengan membaca litelatur, buku, jurnal untuk mendapatkan data sekunder. Data sekundertersebut

dijadikan sebagai landasan teori dalam penyusunan skripsi ini.

2. *Field Research* (study lapangan)

   Adalah suatu rangkaian penelitian di lapangan langsung dengan cara:

   a. Interview / wawancara

      Yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara berkomunaksi langsung/ menanyakan langsung kepada pegawai yang bersangkutan.

   b. Quesioner

      Yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan membagikan lembaran kertas yang berisi pertanyaan- pertanyaan yang akan diisi oleh responden, yang kemudian lembaran- lembaran kertas tersebut akan dikumpulkan dan hasilnya akan diolah menjadi materi yang dibahas.

   c. Observasi

      Yaitu teknik yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan langsung terhadap kegiatan perusahaan sebagai objek.

3.3.3.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebelum dilakukan penelitian. Hal pertama dilakukan yaitu menguji kevaliditasan angket yang digunakan. Berdasarkan data

yang diperoleh dari hasil kuesioner yang diberikan kepada responden, yang masuk ke dalam sampel, kemudian dilakukan pengujian terhadap kuesioner untuk mengukur tingkat kebaikan kuesioner, maka kita dapat melakukan analisis validitas dan reliabilitas kuesioner.

Validitas menunjukkan sejauh mana relevansi pertanyaan terhadap apa yang ditanyakan atau apa yang ingin diukur dalam penelitian. Tingkat validitas kuesioner diukur berdasarkan koefisien validitas yang dalam hal ini menggunakan koefisien korelasi item-total yang terkoreksi. Menurut Kaplan suatu pertanyaan dikatakan valid dan dapat mengukur variabel penelitian yang dimaksud jika nilai koefisien validitasnya lebih dari atau sama dengan 0,3.

Reliabilitas menunjukkan sejauh mana tingkat kekonsistenan pengukuran dari suatu responden ke responden yang lain atau dengan kata lain sejauh mana pertanyaan dapat dipahami sehingga tidak menyebabkan beda interpretasi dalam pemahaman pertanyaan tersebut.

Dari pernyataan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa: Keputusan validitas dan reliabilitas item mengunakan kriteria Kaplan sebagai berikut:

1. Item dinyatakan valid jika koefisien validitasnya lebih dari atau sama dengan 0.3

2. Kelompok item dalam suatu dimensi dinyatakan reliabel jika koefisien reliabilitasnya tidak lebih rendah dari 0.7

Untuk pengujian validitas dan reliabilitas dibawah ini menggunakan data dari 25 responden yang dipilih secara acak.

Uji validitas

$$r_i = \frac{N\sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{\{N\sum X^2 - (\sum X)^2\}\{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Uji Reliabilitas

Teknik perhitungan koefisien reliabilitas yang digunakan disini adalah dengan menggunakan *Koefisien Reliabilitas Alpha* yang dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\alpha = \frac{k}{k-1}\left(1 - \frac{\sum_{i=1}^{k} S_i^{\,2}}{S^2{}_{total}}\right)$$

dimana :

k = Banyaknya item

S_i^2 = Varians dari item ke-i

S^2_{total} = Total varians dari keseluruhan item

Mencari $S_i^2 = \frac{\sum (X_i - \overline{X})^2}{(n-1)}$

Bila koefisien reliabilitas telah dihitung, maka untuk menentukan keeratan hubungan bisa digunakan kriteria Guilford (1956)**,** yaitu :

1. Kurang dari 0,20 : Hubungan sangat kecil dan bisa diabaikan
2. 0,20 - < 0,40 : Hubungan yang kecil (tidak erat)
3. 0,40 - < 0,70 : Hubungan yang cukup erat
4. 0,70 - < 0,90 : Hubungan yang erat (reliabel)
5. 0,90 - < 1,00 : Hubungan sangat erat (sangat reliabel)
6. 1,00 : Hubungan yang sempurna

Berdasarkan kriteria di atas maka dapat disimpulkan bahwa pertanyaan untuk variable X dan variable Y sudah reliable.

3.4 Metode Analisis Data

Dalam pengumpulan data dilakukan dengan instrument kuesioner, menganalisis dan menginterpresentasikan data digunakan analisis deskriptif. Metode analisis deskriptif digunakan untuk menjelaskan gambaran variabel penelitian dengan menggunakan tabel distributor frekuensi dan presentasi. Dalam metode analisis deskriptif dibuat kriteria pengklasifikasian untuk menentukan kategori tinggi, sedang, rendah terlebih dahulu harus menentukan nilai indeksi minimum, maksimum, dan intervalnya serta jarak intervalnya sebagai berikut:

1. Nilai indeks minimum adalah nilai skor minimum dikali jumlah pertanyaan dikali jumlah responden.
2. Nilai indeks maksimum adalah nilai skor tertinggi dikali jumlah pertanyaan dikali jumlah responden.
3. Interval adalah selisih antara nilai indeks maksimum dengan nilai indeks minimum.

4. Jarak interval adalah interval dibagi jumlah jenjang yang diinginkan.

Penentuan kategori dalam ukuran presentase dilakukan dengan perhitungan sebagai berikut :

Skor maksimum dalam presentasi $= \frac{\text{skor maksimum}}{\text{skor minimum}} \text{ x } 100\%$

$= \frac{5}{5} \text{ x } 100\%$

$= 100\%$

Skor minimum dalam presentasi $= \frac{\text{skor minimum}}{\text{skor maksimum}} \text{ x } 100\%$

$= \frac{1}{5} \text{ x } 100\%$

$= 20\ \%$

Skor dalam presentase = Skor Maksimum – Skor Minimum

$= 100\% - 20\%$

$= 80\%$

Panjang interval dalam presentase $= \frac{\text{Interval}}{\text{Jenjang}}$

$= \frac{80\ \%}{5}$

$= 16\%$

Sehingga pengkategorian skor jawaban responden untuk masing- masing item penelitian adalah sebagai berikut:

Tebel 3.2 Pengkategorian Jawaban

Interval Tingkat Intensitas	Kriteria
20% - < 36%	Sangat Tidak Baik
36% - < 52%	Tidak Baik
52% - < 68%	Cukup Baik
68% - < 84%	Baik
84% - < 100%	Sangat Baik

Tabel 3.3 Penilaian Terhadap Tanggapan Responden

Jawaban	Nilai
Sangat Baik	5
Baik	4
Cukup Baik	3
Kurang Baik	2
Tidak Baik	1