

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Subjek penelitian

Subjek penelitian terdiri atas penumpang yang pernah melakukan pembelian tiket pesawat terbang Lion Air dengan rute penerbangan Jogja-Jakarta

B. Lokasi penelitian

Penelitian dilakukan khusus di Daerah istimewa Yogyakarta.

C. Metode pengambilan sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti (Arikunto, 2006). Mardalis (2009) mengatakan bahwa sampel merupakan contoh, yaitu sebagian dari seluruh individu yang menjadi objek penelitian. Penelitian ini menggunakan *purposive sample* dimana sampel terdiri dari 250 orang penumpang yang melakukan pembelian tiket pesawat terbang Lion Air dengan rute penerbangan Jogja-Jakarta

D. Metode pengumpulan data

Data yang dipergunakan dalam penulisan berupa data primer.

Data Primer

a. Kuisisioner

Pengumpulan data primer akan dilakukan dengan menggunakan kuisisioner.

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2008).

b. Definisi Operasional dan Indikator Pertanyaan

TABEL 3.1
Definisi Operasional dan Indikator Pertanyaan

No.	VARIABEL	PERTANYAAN
1	<p>Perlindungan Konsumen</p> <p>Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen</p> <p>- Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen</p> <p>- Peraturan Menteri Perhubungan No.77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkutan Udara</p> <p>- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memperoleh kenyamanan,keamanan,dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang/jasa 2. Memilih dan mendapatkan barang/jasa yang sesuai dengan kondisi harga pasar serta memiliki jaminan (garansi) 3. Tanggap terhadap pendapat dan keluhan mengenai barang/jasa yang dikonsumsi 4. Mendapat Informasi yang akurat mengenai kondisi serta jaminan (garansi) barang/jasa yang akan dikonsumsi 5. Mendapatkan bantuan hukum untuk menyelesaikan masalah perlindungan konsumen jika mengalami ketidaknyamanan atau ketidak sesuaian terhadap produk/jasa yang dikonsumsi 6. Mendapatkan sosialisasi (penjelasan) mengenai hak dan kewajiban seorang konsumen 7. Diperlakukan secara baik/layak oleh pelaku usaha dalam memperoleh barang/jasa 8. Mendapat perlakuan yang sama tanpa memandang status,suku,agama,pendidikan,dll 9. Mendapatkan kompensasi atau ganti rugi jika barang/jasa yang diterima tidak sesuai dengan yang dijanjikan atau tidak sebagaimana mestinya. 10. Informasi akurat mengenai kepastian

No.	VARIABEL	PERTANYAAN
		<p>keberangkatan karena alasan keterlambatan paling lama 45 menit sebelum jadwal keberangkatan</p> <p>11. Informasi akurat mengenai kepastian keberangkatan karena alasan pembatalan paling lama 7 hari sebelum jadwal keberangkatan</p> <p>12. Informasi keterlambatan penerbangan karena cuaca sejak diketahui adanya gangguan cuaca</p> <p>13. Informasi akurat perubahan jadwal penerbangan (reschedule) paling lambat 24 jam sebelum penerbangan</p> <p>14. Kompensasi berupa minuman ringan untuk keterlambatan penerbangan sampai dengan 60 menit</p> <p>15. Kompensasi berupa minuman dan makanan ringan (<i>snack box</i>) untuk keterlambatan penerbangan sampai dengan 120 menit</p> <p>16. Kompensasi berupa minuman dan makanan berat (<i>heavy meal</i>) untuk keterlambatan penerbangan sampai dengan 180 menit</p> <p>17. Kompensasi berupa minuman, makanan ringan dan makanan untuk keterlambatan penerbangan sampai dengan 240 menit</p> <p>18. Kompensasi Rp 300.000,- untuk keterlambatan penerbangan lebih dari 240 menit</p> <p>19. Ganti rugi berupa pengalihan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket untuk pembatalan penerbangan.</p> <p>20. Ganti rugi berupa pengalihan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket untuk keterlambatan lebih dari 61 menit</p> <p>21. Penyediaan akomodasi atau penginapan untuk pembatalan penerbangan atau keterlambatan lebih dari 6 jam atau di malam hari.</p> <p>22. Ganti rugi Rp. 1.250.000.000,- jika</p>

No.	VARIABEL	PERTANYAAN
		<p>meninggal dunia di dalam pesawat udara</p> <p>23. Ganti rugi Rp.200.000,- per kg dan paling akibat dari kecelakaan pesawat udara atau kejadian yang ada hubungannya dengan pengangkutan udara.</p> <p>24. Ganti rugi Rp. 500.000.000,- jika meninggal dunia di dalam proses meninggalkan ruang tunggu bandar udara menuju pesawat udara atau sebaliknya</p> <p>25. Ganti rugi Rp.1.250.000.000,- jika dinyatakan cacat tetap total oleh dokter dalam jangka waktu paling lambat 60 hari kerja sejak terjadi kecelakaan.</p> <p>26. Ganti rugi Rp. 200.000.000,- apabila mengalami luka-luka dan harus menjalani perawatan di rumah sakit banyak Rp.4.000.000 per penumpang apabila kehilangan bagasi dikarenakan tindakan pengangkut atau orang yang dipekerjakan</p> <p>27. Ganti kerugian uang tunggu sebesar Rp.200.000,- (dua ratus ribu rupiah) per hari paling lama untuk 3 hari kalender apabila bagasi tersebut belum ditemukan dan belum dinyatakan hilang</p>

E. Metode pengujian instrumen

Untuk menguji apakah alat ukur yang digunakan layak untuk digunakan, berupa:

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang digunakan bisa dengan tepat mengukur objek yang akan diteliti. Uji validitas dilakukan untuk menampilkan dimensi-dimensi dari skala pengukuran komponen-komponen utama. Dilakukan dengan melihat

nilai pearson correlation. Jika nilai sig. $\leq 0,05$ (5%) maka item dapat dinyatakan valid (Ferdinand, 2013).

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan instrumen pengukuran data yang dihasilkan, apabila instrumen tersebut memunculkan hasil yang sama setiap kali dilakukan pengukuran maka disebut reliabel atau terpercaya. Pengujian ini dilakukan untuk melihat konsistensi internal dari skala pengukuran yang digunakan. Pengukuran Reliabilitas dengan teknik analisis yang menggunakan koefisien *alpha cronchbach* (Ferdinand, 2013).

F. Metode analisis data

Dalam menganalisis data, penulis menggunakan:

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi adalah studi mengenai ketergantungan variabel dependen (terikat) dengan satu atau lebih variabel independen (bebas), dengan tujuan untuk mengestimasi dan/ atau memprediksi rata-rata populasi atau nilai rata-rata variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen yang diketahui (Gujarati, 2003).

One Way Annova

Anova (*Analysis of variances*) merupakan salah satu teknik komparasi yang digunakan untuk menganalisis perbedaan pengaruh sebuah variabel terhadap variabel lainnya (Hartono, 2013).

Dalam penelitian ini, metode ANOVA digunakan untuk mengetahui perbedaan persepsi perlindungan konsumen penumpang tiket pesawat terbang Lion Air berdasarkan jenis kelamin dan pendapatan.

