

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Sesuai dengan tujuannya, penelitian ini merupakan usaha untuk menemukan, mengembangkan dan melakukan verifikasi terhadap kebenaran suatu peristiwa atau suatu pengetahuan, dengan menggunakan metode-metode ilmiah. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif yang menekankan pada fenomena- fenomena objektif dan dikaji secara kuantitatif. Ditinjau dari tingkat eksplanasinya atau hubungan antar fenomena dan variabel yaitu tipe penelitian dengan karakteristik masalah hubungan sebab akibat antara dua variabel atau lebih. Menurut (Wiharyo & Budiarti, 2017: 5) penelitian kasual komparatif merupakan tipe penelitian terhadap data-data yang dikumpulkan setelah terjadinya fakta atau peristiwa. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi fakta atau peristiwa sebagai variabel dependen dan melakukan penyelidikan terhadap variabel independen.

3.2 Operasional Variabel

Operasional variabel penelitian yaitu batasan atau spesifikasi dari variabel-variabel yang terdapat didalam penelitian yang secara tidak langsung berhubungan dengan realita yang akan diukur. Variabel dalam penelitian ini menggunakan dua jenis variabel, yaitu variabel terikat (*dependent variable*) dan variabel bebas (*Independent variable*). Dalam analisis skripsi, sebuah masalah tercermin dalam

variabel dependen. Sedangkan variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependen, baik yang pengaruhnya positif maupun negatif.

3.2.1 Variabel Independen (bebas)

Variabel bebas atau *Independence variable* adalah kondisi-kondisi atau karakteristik-karakteristik yang oleh peneliti dimanipulasi dalam rangka untuk menerangkan hubungannya dengan fenomena yang diobservasi (Wiharyo & Budiarti, 2017: 8.) Dalam penelitian ini variabel independen adalah harga dan kualitas pelayanan.

3.2.1.1 Harga

Menurut (Rofiq & M.Hufrom, 2017: 6) harga merupakan salah satu unsur dari bauran pemasaran yang mendatangkan keuntungan sedangkan yang lainnya mendatangkan biaya atau pengeluaran.

Adapun indikator harga adalah sebagai berikut:

1. Keterjangkauan harga
2. Kesesuaian harga dengan kualitas pelayanan
3. Daya saing harga

3.2.1.2 Kualitas Pelayanan

Dalam pernyataan (Aprilia, *et al*, 2016: 44) Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai pelayanan untuk dapat memenuhi atau melampaui harapan pelanggan sesuai dengan persepsi pelanggan yang diharapkan.

Adapun indikator kualitas layanan sebagai berikut:

1. Berwujud
2. Keandalan

3. Ketanggapan

4. Jaminan

5. Empati

3.2.2 Variabel Dependen (Terikat)

Dalam penelitian ini variabel dependen adalah kepuasan dan loyalitas pelanggan.

3.2.2.1 Kepuasan Pelanggan

Menurut (Charles Makanyeza, 2017: 4) kepuasan konsumen mencerminkan penilaian seseorang tentang kinerja produk anggapannya (hasil) dalam kaitannya dengan ekspektasi.

Adapun indikator kepuasan pelanggan sebagai berikut:

1. Kesesuaian harapan
2. Keinginan melakukan transaksi lagi
3. Kesiediaan merekomendasikan

3.2.2.2 Loyalitas Pelanggan

Menurut (Gustiani, *et al*, 2018: 5) loyalitas merupakan perilaku konsumen yang berhubungan dengan sebuah merek produk atau jasa, dimana termasuk salah satu kemungkinan untuk memperbaharui kontrak merek dimasa yang akan datang, dan berapa bannyak kemungkinan pelanggan yang akan tetap etia menggunakan prosudk atau jasa perusahaan tersebut.

Adapun indikator loyalitas penumpang menurut (Wiharyo & Budiarti, 2017: 5)

1. Penggunaan ulang layanan

2. Tertanamnya secara positif layanan di benak pelanggan
3. Selalu menjadi pilihan utama bagi pelanggan

Untuk lebih jelasnya operasional variabel penelitian dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 3. 1 Variabel Penelitian

Variabel	Pengertian Operasional	Indikator	Skala
Harga (X1) (Rofiq & M.Hufrom, 2017: 6)	Harga adalah nilai atau manfaat dari sebuah barang atau jasa yang dapat ditukarkan dengan sejumlah uang sesuai dengan biaya-biaya untuk proses dalam barang atau jasa tersebut.	1. Keterjangkauan harga 2. Kesesuaian harga dengan kualitas pelayanan 3. Daya saing harga	Likert
Kualitas Pelayanan (X2)(Aprilia, <i>et al</i> , 2016: 44)	Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai pelayanan untuk dapat memenuhi atau melampaui harapan pelanggan sesuai dengan persepsi pelanggan yang diharapkan.	1.Berwujud 2.Keandalan 3.Ketanggapan 4.Jaminan 5.Empati	Likert
Kepuasan Pelanggan (Y1) (Charles Makanyeza, 2017: 4)	kepuasan pelanggan adalah perbandingan antara harapan dan kenyataan konsumen telah sesuai dengan apa yang diterima. Jadi kepuasan pelanggan dapat terjadi ketika kenyataan yang diharapkan sama atau bahkan lebih.	1.Kesesuaian harapan 2.Keinginan melakukan transaksi lagi 3.Kesediaan merekomendasikan	Likert
Loyalitas Pelanggan (Y2) (Gustiani <i>et al</i> , 2018: 5)	Loyalitas merupakan perilaku yang terkait dengan sebuah merek produk atau jasa, termasuk salah satu kemungkinan memperbaharui kontrak merek dimasa yang akan datang, berapa kemungkinan pelanggan akan mengubah dukungannya terhadap merek,atau meningkatkan citra positif suatu produk atau jasa.	1. Penggunaan ulang layanan 2. Tertanamnya secara positif layanan di benak pelanggan 3. Selalu menjadi pilihan utama bagi pelanggan	Likert

3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

3.3.1 Populasi

Populasi merupakan gabungan atau keseluruhan elemen yang berbentuk peristiwa, orang atau objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Firatmadi, 2017: 99). Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang atau pelanggan yang melakukan penerbangan tujuan Batam-Jakarta dengan PT.Lion Air Batam. Dalam periode bulan Juni hingga Desember 2018 sekitar 420 orang per harinya.

3.3.2 Sampel

Menurut (Erica & Rasyid, 2018: 4) Sampel ialah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik pengambilan sample dalam penelitian ini menggunakan metode *probability sampling* dengan penentuan sampel dengan menggunakan *simple random sampling* yaitu pengambilan sample dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan tingkatan yang ada dalam populasi tersebut. Dikarenakan banyaknya jumlah populasi, keterbatasan tenaga dan waktu untuk menenentukan jumlah sampel, peneliti menggunakan tabel krejcie & morgan. Maka peneliti mengambil 201 responden sebagai sampel dalam penelitian ini.

Gambar 3. 1 Penentuan sampel Krijcie & Morgan

TABEL KREJCIE DAN MORGAN							
Populasi (N)	Sampel (S)	Populasi (N)	Sampel (S)	Populasi (N)	Sampel (S)	Populasi (N)	Sampel (S)
10	10	110	86	300	169	950	274
15	14	120	92	320	175	1000	278
20	19	130	97	340	181	1100	285
25	24	140	103	360	186	1200	291
30	28	150	108	380	191	1300	297
35	32	160	113	400	196	1400	302
40	36	170	118	420	201	1500	306
45	40	180	123	440	205	1600	310
50	44	190	127	460	210	1700	313
55	48	200	132	480	214	1800	317
60	52	210	136	500	217	1900	320
65	56	220	140	550	226	2000	322
70	59	230	144	600	234	2200	327
75	63	240	148	650	242	2400	331
80	66	250	152	700	248	2600	335
85	70	260	155	750	254	2800	338
90	73	270	159	800	260	3000	341
95	76	280	162	850	265	3500	346
100	80	290	165	900	269	4000	351

Sumber: buku (DR.Mahi & Hikmat, 2011: 66)

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan data primer. Data primer adalah data primer yaitu mendapatkan data secara langsung dari lapangan dengan menggunakan metode pembagian kuesioner kepada responden tujuan Batam-Jakarta secara langsung.

3.4.1 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diambil peneliti langsung dari subjek atau

sumber informasi yang akan diteliti. Data primer dalam penelitian ini adalah data yang terkait dengan variabel X dengan variabel Y yang diperoleh dari responden. Data primer dapat berupa opini subjek (orang) secara individual atau sekelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik).

3.4.2 Jenis Data

Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan untuk memperoleh informasi atau data-data yang dibutuhkan adalah :

1. Kuesioner

Kuesioner yaitu memberikan pertanyaan dengan menggunakan suatu daftar pernyataan yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti guna memperoleh data yang dibutuhkan. Dalam hal ini dengan menggunakan skala likert, Skala Likert (*Method of Summated Rating*), skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Instrumen penelitian yang menggunakan skala likert dapat dibuat dalam bentuk centang (*Checklist*) ataupun pilhan ganda (Heryanto, 2015: 10)

Tabel 3. 2 Skala Likert

Jawaban Respoden	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: (Firatmadi, 2017: 100)

3.4.3 Alat Pengumpulan Data

Alat pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini berupa angket atau kuesioner yang diberikan kepada responden yaitu calon pelanggan tujuan Batam-Jakarta PT Lion Air Batam dan kemudian diolah untuk mendapatkan hasil lebih lanjut menggunakan program *Statistical Service and Product Solution (SPSS)* versi 21.

3.5 Metode Analisis Data

3.5.1 Uji Kualitas Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kuesioner atau angket. Metode kuesioner adalah suatu daftar yang berisikan rangkaian pernyataan mengenai sesuatu masalah atau bidang yang akan diteliti untuk pengujian kualitas terhadap data yang diperoleh, pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah instrument yang digunakan valid dan reliabel, karena kebenaran data yang diolah sangat menentukan kualitas hasil penelitian, pengujian validitas dan reliabilitas adalah sebagai berikut:

3.5.1.1 Uji Validitas Data

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidak validnya suatu kuesioner. Suatu Kuesioner dikatakan valid apabila dapat mempresentasikan atau mengukur apa yang menunjukkan kevalidan dari suatu instrumen yang ditetapkan. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel. Jika r hitung lebih besar sama dengan dari r tabel (uji 2 sisi dengan sig.0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total dan

dinyatakan valid. Sedangkan jika r hitung lebih kecil r tabel (uji 2 sisi dengan sig.0,05) maka instrument atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total dan dinyatakan tidak valid (Wiharyo & Budiarti, 2017: 6).

Besaran nilai koefisien korelasi *product moment* dapat diperoleh dengan rumus seperti ini:

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X \cdot \sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Rumus 3. 1 Pearson ProductMoment

Sumber : (Wibowo, 2012)

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien Korelasi

$\sum XY$ = Jumlah Perkalian Variabel x dan y

$\sum X$ = Jumlah Nilai Variabel x

$\sum Y$ = Jumlah Nilai Variabel y

$\sum X^2$ = Jumlah Pangkat dari Nilai Variabel x

$\sum Y^2$ = Jumlah Pangkat dari Nilai Variabel y

n = Banyaknya Sampel

3.5.1.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas suatu alat pengukur menunjukkan konsistensi hasil pengukuran sekiranya alat pengukur itu digunakan oleh orang yang sama dalam waktu yang berlainan atau digunakan oleh orang yang berlainan dalam waktu yang bersamaan atau waktu yang berlainan. Secara implisit, reliabilitas ini

mengandung objektivitas karena hasil pengukuran tidak terpengaruh oleh siapa pengukurnya.

Uji reliabilitas dihitung dengan menggunakan *Cronbach Alpha* > 0,60 yang menunjukkan instrumen yang digunakan reliable. Untuk mencari besaran angka reliabilitas dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha* dapat digunakan suatu rumus sebagai berikut:

Uji reliabilitas yang digunakan merupakan tes uraian, maka rumus untuk menghitung reliabilitas soal menggunakan *Conbrach Alppha* yaitu:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_x^2} \right)$$

Rumus 3. 2 Uji Reabilitas

Sumber: (Wiharyo & Budiarti, 2017: 6)

Keterangan:

k = Jumlah Soal atau Pernyataan

σ_1^2 = Variansi Setiap Pernyataan

σ_x^2 = Variansi Total Tes

$\sum \sigma_i^2$ = Jumlah Seluruh Variansi Setiap Soal atau Pernyataan

3.5.2 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk mengetahui apakah parameter yang dihasilkan bersifat *BLUE* (*best linier unbiased estimation*), artinya koefisien regresi pada persamaan tersebut tidak terjadi penyimpangan-penyimpangan yang berarti. Uji ini meliputi sebagai berikut:

3.5.2.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat, dan variabel bebas mempunyai distribusi normal atau tidak. Seperti diketahui bahwa uji t dan uji F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji ini menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil (Wiharyo & Budiarti, 2017: 7). Uji statistik yang digunakan untuk menguji normalitas residual adalah uji statistic non-parametrik Kolmogorov-smirnov (K-S). Uji K-S dilakukan dengan membuat hipotesis:

H₀: Data residual berkontribusi normal

H_A: Data residual berkontribusi tidak normal

Data normal apabila tingkat signifikansi lebih besar dari 0,05 atau 5%.

3.5.2.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antarvariabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Jadi nilai tolerance yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF (Variance Inflation Factors) = 1/tolerance$). Nilai cutoff yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai tolerance $\leq 0,10$ atau sama dengan nilai VIF ≥ 10 . Setiap peneliti harus menentukan tingkat kolonieritas yang masih dapat ditolerir (Ghozali, 2013: 103). Maka tidak adanya multikolinieritas dapat diketahui jika nilai VIF < 10 dan nilai tolerance $> 0,1$. (Wiharyo & Budiarti, 2017: 7)

3.5.2.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas suatu model dikatakan memiliki *problem* heteroskedastisitas itu berarti ada atau terdapat varian variabel dalam model yang tidak sama (Wiharyo & Budiarti, 2017: 8). Salah satu cara untuk melihat adanya problem heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residualnya (SRESID), Cara menganalisisnya sebagai berikut:

- a. Dengan melihat apakah titik-titik memiliki pola tertentu seperti bergelombang, melebar, kemudian menyempit. Jika terjadi, indikasinya terdapat heteroskedastisitas.
- b. Jika tidak terdapat pola tertentu yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, indikasinya tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.5.3 Uji Pengaruh

3.5.3.1 Analisis Jalur

Analisis jalur (*path analysis*) adalah teknik pengembangan dari regresi linier berganda yang dikenal sebagai model sebab akibat (*causing modeling*). Menurut (Yulistia, *et al*, 2017: 2) Analisis jalur digunakan untuk menganalisis pola hubungan antar variabel dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (*eksogen*) terhadap variabel terikat (*endogen*). Berikut asumsi-asumsi analisis jalur:

- a. Hubungan antar variabel bebas dan terikat adalah bersifat linear.
- b. Sistem aliran kausal ke satu arah artinya tidak ada arah yang berbalik.

- c. Variabel yang diobservasi minimal dalam skala ukuran interval dan ratio.
- d. Menggunakan *probability sampling*.
- e. Variabel yang diteliti dapat diobservasi secara langsung.
- f. Model yang dianalisis atau diidentifikasi dengan benar berdasarkan teori dan konsep yang relevan dan mampu menjelaskan hubungan kausalitas antar variabel yang diteliti.

Menurut (Yulistia et al., 2017: 3) pengaruh kausal antar variabel dapat dibedakan menjadi tiga, yaitu:

- a. *Direct effect* = DE (pengaruh langsung) maksudnya adalah pengaruh satu variabel bebas terhadap variabel terikat yang terjadi tanpa melalui variabel bebas lain.
- b. *Indirect effect* = IE (pengaruh tidak langsung) maksudnya adalah pengaruh satu variabel bebas terhadap variabel terikat yang terjadi melalui variabel terikat lain yang terdapat dalam satu model yang sedang dianalisis.
- c. *Total effect* = TE (pengaruh total) maksudnya adalah jumlah dari pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung atau $TE = DE + IE$.

Menurut (Wiharyo & Budiarti, 2017: 8) model *path analysis* digunakan untuk menganalisis hubungan antar variabel dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung variabel bebas terhadap variabel terikat. Dalam penelitian ini, variabel bebas adalah Harga (X1), dan Kualitas Pelayanan (X2) sedangkan variabel terikat adalah kepuasan pelanggan (Y1), dan loyalitas pelanggan (Y2), sehingga persamaan analisis jalur sebagai berikut:

$$Y_1 = PY_1X_1 + PY_1X_2 + e_1$$

$$Y_2 = PY_2X_1 + PY_2X_2 + PY_2Y_1 + e_2$$

Rumus 3. 3 Analisis Jalur

Sumber: (Wiharyo & Budiarti, 2017)

Dimana :

Y_1 = Kepuasan pelanggan

Y_2 = Loyalitas pelanggan

Py_{x1} = Koefisien regresi dari variable X_1 , Harga

Py_{x2} = Koefisien regresi dari variable X_2 , Kualitas Pelayanan

X_1 = Harga

X_2 = Kualitas Pelayanan

3.5.3.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi sering pula disebut dengan koefisien determinasi majemuk (*multiple coefficient of determination*) yang hampir sama dengan koefisien r^2 . R juga hampir serupa dengan r , tetapi keduanya berbeda dalam fungsi (kecuali regresi linear sederhana). R^2 menjelaskan proporsi variasi dalam variabel terikat (Y) yang dijelaskan oleh variabel bebas (lebih dari satu variabel: X_i ; $i=1,2,3,4,\dots,k$) secara Bersama-sama. Sementara r^2 mengukur kebaikan sesuai (*goodness-of-fit*) dari persamaan regresi, yaitu memberikan persentase variabel total dalam variabel terikat (Y) yang dijelaskan oleh hanya satu variabel bebas Menurut (Wiharyo & Budiarti, 2017 : 7) berikut ini kriteria yang digunakan sebagai pedoman adalah:

- a. Jika nilai koefisien R square semakin besar nilainya (mendekati 1) maka semakin kuat kemampuan model regresi untuk menerangkan kondisi yang sebenarnya.
- b. Jika nilai koefisien R square semakin kecil nilainya (mendekati 0) maka semakin lemah kemampuan model regresi untuk menerangkan kondisi yang sebenarnya.

3.5.4 Uji Rancangan Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. uji hipotesis sama artinya dengan menguji signifikan koefisien regresi linear berganda secara parsial yang terkait dengan pernyataan hipotesis penelitian.

Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan teknik regresi. Metode yang digunakan adalah metode regresi berganda. Metode regresi berganda digunakan untuk menganalisis pengaruh antara variabel independen yaitu stres kerja dan lingkungan kerja dengan variabel dependen yaitu kinerja karyawan. kriteria keputusan yang ditetapkan dapat dilihat dari keterangan pada hasil uji regresi yang meliputi uji f dan uji t.

3.5.4.1 Uji t

Uji ini mengetahui pengaruh secara parsial dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen Uji signifikansi terhadap masing-masing

koefisien regresi diperlukan untuk mengetahui signifikansi tidaknya pengaruh dari masing– masing variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). (Harjati & Venesia, 2015: 72). Adapun caranya adalah membandingkan nilai probabilitas dari masing-masing variabel independen dengan tingkat signifikansinya, apabila probabilitas lebih kecil dari tingkat signifikan yaitu 0,05 maka artinya variabel independen secara individu, berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Hal ini juga membuktikan bahwa hipotesis (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima. Untuk menguji apakah masing-masing variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat secara parsial dengan $\alpha = 0,05$ dan juga penerimaan dan penolakan hipotesis.

$$\alpha = \frac{p_{YXi}}{\sqrt{\frac{(1 - R_{Y(X_1X_2)}^2) \times CR_{ii}}{(n - k - 1)}}$$

Rumus 3. 4 Uji T

Sumber: (Sugiyono, 2015: 243)

Keterangan :

p_{YX1} = Koefisien jalur

$(R_{Y(X_1X_2)})$ = Koefisien determinasi

CR_{ii} = Nilai diagonal invers matrik korelasi

K = Banyaknya variabel independen dalam sub-struktur yang sedang diuji

3.5.4.2 Uji F

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah ada hubungan/ pengaruh yang signifikan antara variabel independen secara bersama- sama terhadap variabel

dependen menurut (Harjati & Venesia, 2015: 72). Kaidah yang digunakan dalam uji ini adalah:

Jika $F_{hitung} > t_{tabel}$; maka H_0 diterima

$F_{hitung} < t_{tabel}$; maka H_0 ditolak

3.5. Lokasi Dan Jadwal Penelitian

3.5.1 Lokasi Penelitian

Merupakan suatu tempat atau wilayah dimana penelitian ini dilakukan. Adapun penelitian ini dilakukan oleh peneliti di PT. Lion Air Batam, yang berlokasi di Bandara Hang Nadim, Batam, Kepulauan Riau 29467, Indonesia Tlp: (62-778) 479 389 Email: bthkp@lionair.co.id www.lionair.co.id

3.5.2 Jadwal Penelitian

Penelitian ini disesuaikan dengan jadwal dengan mengumpulkan data dari bulan November 2018 sampai dengan bulan Januari 2019.

