

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian

Penelitian ini meneliti pengaruh kualitas jasa bandara (*airport service quality*) terhadap *airport experience* dengan *airport impression* sebagai variabel intervening di bandara internasional sultan mahmud badaruddin II Palembang. Penelitian ini menggunakan dua variabel, Uma Sekaran (2013, hlm. 68), mendefinisikan variabel penelitian sebagai suatu nilai yang berbeda atau bervariasi nilai. Nilai-nilai dapat berbeda pada waktu untuk objek yang sama, atau pada waktu yang sama untuk objek yang berbeda.

Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel yaitu variabel terikat (*dependent*), variabel mediasi (*intervening*) dan variabel bebas/tidak terikat (*independent*). Menurut Uma Sekaran (2013, hlm. 69), *dependent variable* atau variabel terikat adalah variabel yang menjadi perhatian utama bagi peneliti. Sedangkan *independent variable* atau variabel bebas adalah salah satu yang mempengaruhi variabel dependen baik secara positif atau negatif. Menurut sugiyono (2014, hlm. 63) pengertian variabel intervening adalah variabel yang secara teoritis mempengaruhi hubungan antara variabel independen dengan dependen menjadi hubungan yang tidak langsung dan tidak dapat diamati dan diukur. Namun menurut Baron dan Kenny (dalam Supino dan Borer, 2012, hlm. 49) variabel intervening adalah sebagai sebuah factor yang bisa diukur (secara langsung atau dengan pengertian operasi), sepenuhnya berasal dari temuan empiris (data) dan dianalisis secara statistik untuk menunjukkan kapasitasnya untuk memediasi hubungan antara variabel independen dan dependen. Pada penelitian ini *airport experience* merupakan variabel terikat (*dependent*). Sementara yang menjadi variabel (*independent*) adalah kualitas pelayanan (*service quality*) yang terdiri dari *function* (X_1), *interaction* (X_2), dan *diversion* (X_3). Adapun variabel intervening adalah *airport impression impression*.

Penelitian ini dilaksanakan di Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang. Unit analisis atau responden dalam penelitian ini adalah penumpang pesawat domestik di Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.

3.2. Metode Penelitian

3.2.1. Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan

Berdasarkan variabel yang diteliti, maka jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dan verifikatif. Menurut Uma Sekaran (2013, hlm. 100), penelitian deskriptif adalah jenis penelitian konklusif yang memiliki tujuan utama mendeskripsikan sesuatu biasanya karakteristik pasar atau fungsi. Penelitian ini terdiri dari dua tujuan, yaitu memperoleh hasil temuan berupa gambaran mengenai *airport service quality* dan *airport experience and impression* di Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.

Menurut Malhotra (2007, hlm. 85) penelitian verifikatif atau penelitian kausalitas adalah penelitian untuk menguji kebenaran hubungan kausal (*cause-and effect*), yaitu hubungan antara variabel independen (yang mempengaruhi) dengan variabel dependen (yang dipengaruhi). Cooper dan Schindler (2003, hlm. 163) menjelaskan bahwa secara sederhana penelitian kausalitas adalah penelitian yang menyatakan bahwa variabel A menghasilkan variabel B atau variabel A mendorong munculnya variabel B. Penelitian ini akan menguji kebenaran hipotesis melalui pengumpulan data di lapangan, mengenai pengaruh *service quality* terhadap *airport experience* dengan *airport impression* sebagai variabel intervening di Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.

Berdasarkan jenis penelitian yang digunakan, yaitu penelitian deskriptif dan verifikatif maka metode yang digunakan adalah *explanatory survey*. Menurut Malhotra (2010, hlm. 96) menyatakan bahwa *explanatory Survey* adalah dilakukan untuk mengeksplorasi situasi masalah, yaitu untuk mendapatkan ide-ide dan wawasan ke dalam masalah yang dihadapi manajemen atau para peneliti tersebut. Penjelasan penelitian dalam bentuk wawancara mendalam atau kelompok fokus dapat memberikan wawasan berharga. Sedangkan menurut Sugiyono (2011, hlm. 7), metode *explanatory survey* adalah Metode penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari merupakan data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut. Sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi dan hubungan-hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis.

Penelitian ini akan dilaksanakan pada kurun waktu kurang dari satu tahun, maka metode yang digunakan adalah *cross sectional method*. Sugiyono (2011, hlm. 7) mengemukakan bahwa *Cross Sectional Method* adalah metode penelitian yang mempelajari objek dalam kurun waktu tertentu/tidak berkesinambungan dalam jangka waktu panjang.

3.2.2. Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2012, hlm. 58) operasional variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.

Variabel yang dikaji dan dianalisis dalam penelitian ini meliputi: *independent variable* yaitu *service quality* (X) yang memiliki tiga dimensi yaitu *function*, *interaction*, dan *diversion*. Serta dengan *airport impression* (Y) dan *airport experience* (Z). Secara lebih rinci dapat terlihat pada Tabel 3.1 berikut:

TABEL 3.1
OPERASIONAL VARIABEL PENELITIAN

Variabel/ Sub- Variabel	Konsep variabel dan sub variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
1	2	3	4	5	6
<i>Service Quality</i> (X)	<i>Airport Service quality</i> adalah ukuran tingkat kualitas yang diberikan oleh bandara dan merupakan variable yang penting karena semakin pentingnya orientasi pelanggan untuk keunggulan kompetitif dalam industri tersebut (industri bandara). (Fodness dan Murray, 2007, hlm. 492)				
<i>Function</i> (X ₁)	<i>The function dimension has two sub-dimensions, the first relates to how effectively passengers move through an airport, basically how well people find their way to either their departure gate or facilities and</i>	<i>External Sign</i>	-Tingkat ketersediaan petunjuk arah diluar bandara (parkir, <i>drop off area</i> , <i>disability drop off area</i> , pintu masuk dan keluar) Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.	Interval	3.1
		<i>Drop off signs</i>	- Tingkat ketersedian petunjuk di area <i>drop off</i> di bandara Sultan	Interval	3.2

<i>amenities such as restrooms and restaurants; and the second to how efficiently passengers move through the airport; the timeliness of their movements.</i>	<i>Park Area</i>	Mahmud Badaruddin II Palembang -Tingkat baik/buruk area untuk parkir di bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang	Interval	3.3
	<i>Convenient Location of Bagage Cart</i>	Mahmud Badaruddin II Palembang -Tingkat kenyamanan peletakan trolli bagasi di bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang	Interval	3.4
Dimensi fungsi memiliki 2 sub-dimensi, pertama mengenai seberapa efektif penumpang dalam pergerakan dalam bandara, lebih tepatnya bagaimana penumpang menemukan jalan menuju gerbang keberangkatan dan juga fasilitas pendukung lainnya seperti toilet, restoran, dan sebagainya;	<i>Sign to airport facilities</i>	Mahmud Badaruddin II Palembang -Tingkat ketersediaan petunjuk arah didalam bandara (menuju fasilitas, seperti: toilet, restoran, lounge, check-in counter, transit area, ruang keberangkatan) Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.	Interval	3.5
	<i>Physical Layout</i>	Mahmud Badaruddin II Palembang - Tingkat keefektifan tata letak bangunan bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang	Interval	3.6
dan kedua mengenai seberapa efisien penumpang dalam peregerakanny	<i>Speed of Check-in Process</i>	Mahmud Badaruddin II Palembang - Tingkat kecepatan dalam proses cek-in di bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.	Interval	3.7

a di bandara atau kecepatan/pe nyingkatan waktu dalam pergerakannya. (Lube, Douglass, Zambellis, 2010, hlm. 1)	<i>Accesibility of Connecting flight</i>	- Tingkat kemudahan dalam mencapai <i>connecting flight</i> di bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang	Interval	3.8
	<i>Duration of Exit from Airplane</i>	- Tingkat durasi waktu pada saat keluar dari pesawat menuju <i>baggage conveyor</i> di bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.	Interval	3.9
	<i>Bagage Waiting Time</i>	- Tingkat lama nya waktu menunggu bagasi di bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.	Interval	3.10
	<i>Variety of Ground Transportat ion</i>	- Tingkat keberagaman transportasi darat lainnya (transportasi umum) di sekitar bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang	Interval	3.11
	<i>Pick-up Area</i>	- Tingkat ketertiban daerah tempat penjemputan di bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.	Interval	3.12

<i>Interaction (X₂)</i>	<i>Interaction, is mainly related to problem-solving behaviours of airport service personnel.</i>	<i>Complaint Responded to Immadiately</i>	- Tingkat kecepatan waktu pegawai (Pegawai angkasa pura II, Aviation Security, Information Center, Housekeeping) dalam menyelesaikan masalah atau komplain.	Interval	3.13
	<i>Interaction lebih merujuk pada sikap pemecahan masalah dari airport service personel. (Lube, Douglass, Zambellis, 2010, hlm. 2)</i>	<i>Offer Individualis ed Attention</i>	- Tingkat perhatian pegawai (Pegawai angkasa pura II, Aviation Security, Information Center, Housekeeping) dalam memberikan pertolongan atau pegawai tidak terlihat sibuk sendiri dan menyerahkan masalah kepada pagawai lain.	Interval	3.14
		<i>Respond Promptly to Request</i>	- Tingkat kecepatan waktu pegawai (Pegawai angkasa pura II, Aviation Security, Information Center, Housekeeping) dalam memenuhi permintaan penumpang.	Interval	3.15

<i>Divers- ion (X₃)</i>	<i>Diversion is turning aside from focussing on the fact that the passenger is, in effect "trapped" in the airport servicescape toward activities that redirect their attention or stimulate them aesthetically.</i>	<i>Internal Current Decor.</i>	- Tingkat kesesuaian exterior bandara dengan budaya local Palembang atau sumatera selatan di bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.	Interval	3.16
	Menyimpang dari fokus pada fakta bahwa penumpang, pada dasarnya "terjebak" dalam servicescape bandara menuju kegiatan yang mengarahkan perhatian mereka atau merangsang mereka secara estetis. (Lube, Douglass, Zambellis, 2010, hlm. 2)	<i>Internal Current Decor</i>	- Tingkat kesesuaian interior bandara dengan budaya local Palembang atau sumatera selatan di bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.	Interval	3.17
		<i>Art Display</i>	- Tingkat ketersediaan pajangan seni lokal di bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.	Interval	3.18
		<i>Availability of Meeting Point Facilities</i>	- Tingkat ketersediaan wilayah untuk pertemuan (<i>meeting point</i>) bagi penumpang di bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.	Interval	3.19
		<i>Availability of Business Centres</i>	- Tingkat ketersediaan bisnis center (computer, fax, print, internet) bagi penumpang di bandara Sultan Mahmud	Interval	3.20

	Badaruddin II Palembang.		
<i>Availability of Quite Area</i>	- Tingkat ketersediaan ruangan senyap (<i>quite area</i>) untuk penumpang di bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.	Interval	3.21
<i>Availability of Smooking Room</i>	- Tingkat ketersediaan ruangan khusus merokok (<i>Smooking Room</i>) di bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang	Interval	3.22
<i>Availability of Local Cuisine Restaurant</i>	- Tingkat ketersediaan restoran makanan khas lokal di bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.	Interval	3.23
<i>Availability of National Retails Outlet</i>	- Tingkat ketersediaan toko souvenir khas lokal budaya di bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.	Interval	3.24
<i>Availability of Kids Zone</i>	- Tingkat Ketersediaan Area untuk anak-anak	Interval	3.25
<i>Maintenance and Development</i>	- Tingkat perbaikan, pemeliharaan dan pengembangan	Interval	3.26

			fasilitas di bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.		
<i>Airport Impression</i>	Perasaan yang diterima oleh penumpang di bandara yang merupakan hasil dari interaksi verbal dan visual di dalam bandara.				
<i>Overall Impression</i>	Perasaan yang diterima oleh penumpang di bandara yang merupakan hasil dari interaksi verbal dan visual di dalam bandara	<i>Impression of Airport Access</i>	Tingkat kesan atas akses di bandara. (akses transportasi darat, jarak tempuh menuju gate, petunjuk arah, informasi penerbangan, dll)	Interval	3.27
		<i>Impression of Airport service</i>	Tingkat kesan atas pelayanan di bandara.	Interval	3.28
		<i>Impression of Airport Facilities</i>	Tingkat kesan atas fasilitas di bandara. (kursi, wifi, tv, dll)	Interval	3.29
		<i>Impression of Airport Restaurant</i>	Tingkat kesan atas restaurant yang ada di bandara.	Interval	3.30
		<i>Impression of Airport Shopping Facilities</i>	Tingkat kesan atas ketersediaan tempat belanja baik souvenir atau toko retail	Interval	3.31
		<i>Impression of Service Personel</i>	Tingkat kesan atas keramahan dan kesigapan pegawai bandara	Interval	3.32
		<i>Impression of Airport Physical Evidence</i>	Tingkat kesan atas keadaan lingkungan bandara.	Interval	3.33
<i>Airport experience</i>	<i>Airport experience</i> atau pengalaman bandara adalah aktivitas dan interaksi yang penumpang lalui atau alami di dalam bandara (gedung terminal) (Popovic, Kraal, and Kirk dalam Walanchalee, Schukert dan Graham, 2015, hlm. 3)				
<i>Experience</i>	Aktivitas dan interaksi yang	<i>Experience of park</i>	Tingkat pengalaman	Interval	3.34

penumpang lalui atau alami di dalam bandara (gedung terminal)	yang dialami penumpang pada saat parkir di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang			
<i>Experience of Security Screening</i>	Tingkat pengalaman yang dialami penumpang pada saat <i>security screening</i> / pemeriksaan keamanan di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang	Interval	3.35	
<i>Experience of queued check-in</i>	Tingkat pengalaman yang dialami penumpang pada saat antri <i>check-in</i> di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang	Interval	3.36	
<i>Experience of Check-in Process</i>	Tingkat pengalaman yang dialami penumpang pada saat proses <i>check-in</i> di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang	Interval	3.37	
<i>Experience of Airport Environment</i>	Tingkat pengalaman yang dialami penumpang dengan lingkungan bandara di	Interval	3.38	

	Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang			
<i>Experience of Airport Facilities</i>	Tingkat pengalaman yang dialami penumpang dengan fasilitas bandara di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang	Interval	3.39	
<i>Experience of Disembark from Airplane</i>	Tingkat pengalaman yang dialami penumpang pada saat keluar dari pesawat di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang	Interval	3.40	
<i>Experience of Out from Airport</i>	Tingkat pengalaman yang dialami penumpang pada saat keluar dari bandara parkir di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang	Interval	3.41	

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2016

3.2.3. Jenis Dan Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah asal dari mana sumber itu didapat atau diperoleh. Sumber data dapat berupa benda, hasil olah data, ucapan, agenda, dan sebagainya baik dari manusia atau dari media lainnya. Apabila penelitian menggunakan kuesioner atau wawancara, maka sumber data disebut responden, sedangkan jika penelitian menggunakan teknik observasi, maka sumber data dapat berupa ucapan, benda, gerak atau proses sesuatu.

Muhammad Luthfi, 2016

PENGARUH AIRPORT SERVICE QUALITY TERHADAP AIRPORT EXPERIENCE DENGAN AIRPORT IMPRESSION SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Menurut Sugiyono (2012, hlm. 193) berdasarkan sumbernya, data dibedakan menjadi dua yaitu :

1. Data Primer (*Primary Data Source*)

Data primer merupakan data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti untuk menjawab masalah atau tujuan penelitian yang dilakukan dalam penelitian eksploratif, deskriptif maupun kausal dengan menggunakan metode pengumpulan data berupa survei ataupun observasi.

2. Data Sekunder (*Secondary Data Source*)

Data sekunder merupakan struktur data historis mengenai variabel-variabel yang telah dikumpulkan dan dihimpun sebelumnya oleh pihak lain. Sumber data sekunder bisa diperoleh dari dalam suatu perusahaan (sumber internal), berbagai internet, *website*, perpustakaan umum maupun lembaga pendidikan, membeli dari perusahaan-perusahaan yang memang mengkhususkan diri untuk menyajikan data sekunder.

Sekaran (2006, hlm. 60) menyatakan data primer adalah responden individu, kelompok fokus, dan panel yang secara khusus ditentukan oleh peneliti dan di mana pendapat bisa dicari terkait persoalan tertentu dari waktu ke waktu, atau sumber umum seperti majalah atau buku tua. Cooper & Schindler (2006, hlm. 163) menyatakan bahwa studi yang telah dibuat oleh orang lain untuk keperluan mereka sendiri dapat menjadi suatu data sekunder. Sumber data primer adalah pelaku yang terlibat langsung dengan karakter yang diteliti sedangkan sumber data sekunder adalah karakter hasil liputan lain.

TABEL 3.2
JENIS DAN SUMBER DATA PENELITIAN

No.	Data	Jenis Data	Sumber Data
1.	Data jumlah kunjungan wisatawan ke Kota Palembang.	Sekunder	Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Palembang.
2.	Data pra-survey pengalaman dan kesan penumpang di Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang	Primer	Hasil pra-survey terhadap penumpang di Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang
3.	Tanggapan penumpang bandara mengenai <i>airport service quality</i>	Primer	Penyebaran kuesioner pada penumpang bandara di Bandara Internasional Sultan

			Mahmud Badaruddin II Palembang
4.	Tanggapan penumpang bandara mengenai <i>airport impression</i> (kesan bandara)	Primer	Penyebaran kuesioner pada penumpang bandara di Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang
5.	Tanggapan penumpang bandara mengenai <i>airport experience</i> (pengalaman bandara).	Primer	Penyebaran kuesioner pada penumpang bandara di Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang

3.2.4. Populasi, Sampel dan Teknik Sampel

3.2.4.1. Populasi

Di dalam melakukan penelitian, kegiatan pengumpulan data merupakan langkah penting guna mengetahui karakteristik dari populasi yang merupakan elemen-elemen dalam objek penelitian. Data tersebut digunakan dalam mengambil keputusan untuk menguji hipotesis.

Menurut Uma Sekaran (2013, hlm. 240), Populasi mengacu pada seluruh kelompok orang, peristiwa, atau hal-hal menarik yang ingin diteliti oleh seorang peneliti. Dari pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa populasi bukan sekedar jumlah yang ada pada objek atau subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek tersebut. Berdasarkan pengertian populasi tersebut, maka yang menjadi populasi pada penelitian ini adalah jumlah penumpang di Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang tahun 2015, dengan data sebagai berikut:

TABEL 3.3
DATA PENUMPANG DI BANDARA INTERNASIONAL
SULTANMAHMUD BADARUDDIN II PALEMBANG (DATANG DAN
BERANGKAT) TAHUN 2015

Bulan	Domestik, Internasional		Jumlah
	Datang	Berangkat	
Januari	138.862	122.831	261.693
Maret	126.843	125.139	251.982
April	129.938	133.238	263.176
Mei	142.324	139.548	281.872
Juni	134.846	132.166	267.012
Juli	174.780	170.147	344.927
Agustus	143.125	147.384	290.509
September	131.202	134.155	265.357
Oktober	142.726	154.642	297.368
November	137.503	135.232	272.735
Desember	165.419	176.137	341.556
	Rata-Rata		285.290

Sumber: Statistika Penumpang Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II. (<http://hubud.dephub.go.id>)

Maka yang menjadi populasi pada penelitian ini adalah rata-rata penumpang individu di Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang tahun 2015 yang berjumlah sebanyak 439.408 penumpang.

3.2.4.2. Sampel

Dalam suatu penelitian tidak semua populasi dapat diteliti secara menyeluruh, dalam hal ini disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya keterbatasan biaya, tenaga, dan waktu yang tersedia. Maka dari itu, perlunya memilih sebagian dari populasi untuk dijadikan sampel yang dapat mewakili seluruh populasi. Menurut Uma Sekaran (2013, hlm. 241) sampel adalah bagian dari populasi. Sampel demikian subkelompok atau bagian dari populasi. Dengan mempelajari sampel, peneliti harus mampu menarik kesimpulan yang digeneralisasikan. Untuk menentukan besarnya sampel tersebut bisa dilakukan secara statistik maupun berdasarkan estimasi penelitian, selain itu juga perlu diperhatikan bahwa sampel yang dipilih harus *representative* artinya segala karakteristik populasi hendaknya tercermin dalam sampel yang dipilih.

Berdasarkan kutipan di atas mengatakan bahwa sampel merupakan sebagian dari individu yang memiliki karakteristik tertentu untuk mewakili seluruh

populasi yang diamati. Berdasarkan sampel diatas, maka sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagian dari populasi penelitian.

Untuk menentukan sampel dari populasi yang telah ditetapkan perlu dilakukan pengukuran yang dapat menghasilkan jumlah. Tabachnick dan Fidel (2013), mengemukakan pengukuran tersebut yaitu dengan rumus:

$$n \geq 50 + 8m$$

Keterangan: n = jumlah sampel

m = jumlah variabel (dimensi *independent* variabel dan variabel *dependent*)

Berdasarkan rumus diatas, maka ukuran sampel pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$n \geq 50 + 8m$$

$$n \geq 50 + 8.5$$

$$n \geq 50 + 40$$

$$n \geq 90$$

Jadi dalam penelitian ini ukuran sampel minimal dalam penelitian ini adalah 90 orang.

3.2.4.3. Teknik *Sampling*

Teknik *sampling* merupakan teknik pengambilan *sampling* untuk menentukan sampel mana yang akan digunakan dalam penelitian. Menurut Uma Sekaran (2013, hlm. 244) *sampling* adalah proses pemilihan jumlah elemen yang tepat dari populasi, sehingga sampel penelitian dan pemahaman tentang sifat atau karakteristik memungkinkan bagi kita untuk menggeneralisasi sifat atau karakteristik tersebut pada elemen populasi.

Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik sampel kuota atau *quota sampling*. Menurut Margono (2004, hlm. 127) dalam teknik ini jumlah populasi tidak diperhitungkan akan tetapi diklasifikasikan dalam beberapa kelompok. Sampel diambil dengan memberikan jatah atau quorum tertentu terhadap kelompok. Pengumpulan data dilakukan langsung pada unit *sampling*. Setelah kuota terpenuhi, pengumpulan data dihentikan. *Sampling Kuota* adalah teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah kuota yang diinginkan (Sugiyono, 2011, hlm. 67).

3.2.5. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Uma Sekaran (2013, hlm. 116), teknik pengumpulan data merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari desain penelitian. Untuk mendapatkan data yang berhubungan dengan objek yang sedang diteliti dan diharapkan dapat menunjang penelitian, penulis melakukan pengumpulan data dengan cara:

1. Wawancara adalah kegiatan pengumpulan data dan fakta dengan cara melakukan tanya jawab yang berkaitan dengan penelitian. Teknik wawancara dilakukan dengan maksud untuk mendapat informasi langsung dari responden.
2. Observasi merupakan metode pengumpulan data primer mengenai perilaku manusia serta berbagai fenomena kegiatan bisnis tanpa mengajukan pertanyaan atau intraksi dengan individu-individu yang diteliti. Observasi ini dilakukan dengan melakukan pengamatan terhadap objek yang diteliti khususnya mengenai *airport service quality* yang ada di Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.
3. Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data primer yang dilakukan dengan cara menyebarkan seperangkat daftar pertanyaan tertulis. Kuisisioner berisi pertanyaan mengenai karakteristik responden, pengalaman responden mengenai pelayanan, *airport service quality*, *airport experience* dan *airport impression* di Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang. Teknik ini dilakukan untuk melengkapi data yang sedang diteliti dengan cara mencari informasi dari sumber langsung melalui pertanyaan-pertanyaan yang diberikan pada selembar kertas kepada responden. Setelah diisi oleh responden, pertanyaan tersebut dikumpulkan dan setelah itu dikaji untuk menjadi sebuah data yang riil.
4. Studi literatur berupa usaha pengumpulan informasi yang berkaitan dengan teori-teori yang ada kaitannya dengan masalah dan variabel penelitian yang terdiri dari *airport service quality*, *airport experience* dan *airport impression*. Teknik ini dilakukan untuk melengkapi data yang berkaitan dengan penelitian.

3.2.6. Pengujian Validitas dan Reliabilitas

3.2.6.1. Pengujian Validitas

Dalam sebuah penelitian, data mempunyai kedudukan yang penting karena data merupakan penggambaran dari variabel yang diteliti, dan mempunyai fungsi sebagai pembentuk hipotesis. Oleh karena itu mutu hasil penelitian ditentukan oleh seberapa besar kebenaran atau tingkat validitas data. Peneliti harus teliti dalam menyusun instrumen yaitu penyusunan variabel, pemecahan subvariabel, dan penyusunan butir-butir pertanyaan yang akan diajukan.

Menurut Uma Sekaran (2013, hlm. 225), validitas adalah cara pengujian mengenai seberapa baik instrumen dikembangkan dengan konsep langkah-langkah tertentu yang ditujukan untuk mengukur variabel tertentu. Dengan demikian sebuah data dinyatakan valid jika data tidak memiliki perbedaan antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian. Uji validitas dilakukan untuk memastikan seberapa baik suatu instrumen digunakan untuk mengukur konsep yang seharusnya diukur atau dengan kata lain suatu instrumen ukur dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila instrumen ukur tersebut dapat menjalankan fungsi ukurnya, atau memberikan hasil ukur sesuai dengan makna dan tujuan pengukuran tersebut. Dari penelitian ini yang akan diuji adalah validitas dari instrumen *service quality* sebagai variabel X, *airport impression* sebagai variabel Y atau variabel intervening dan *airport experience* sebagai variabel Z.

Tipe validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah validitas konstruk, yaitu menentukan validitas dengan cara mengkorelasikan antar skor yang diperoleh dari masing-masing item berupa pertanyaan dengan skor totalnya. Skor total ini merupakan nilai yang diperoleh dari penjumlahan semua skor item. Berdasarkan ukuran statistik, bila ternyata skor semua item yang disusun menurut dimensi konsep berkorelasi dengan skor totalnya, maka dapat dikatakan bahwa alat ukur tersebut mempunyai validitas.

Langkah-langkah yang dilakukan untuk menguji validitas menurut Sekaran (2008, hlm. 110) adalah sebagai berikut :

1. Mendefinisikan secara operasional suatu konsep yang akan diukur.
2. Melakukan uji coba pengukur tersebut pada sejumlah responden.

3. Mempersiapkan tabel tabulasi jawaban.
4. Menghitung nilai korelasi antara data pada masing-masing pertanyaan dengan skor total memakai rumus teknik korelasi *product moment*, yang rumusnya sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2)(n \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Sumber : Sugiyono (2011: 183)

Keterangan : r_{xy} : Korelasi skor item dan skor total item
 n : Jumlah responden
 x : Skor per item dalam variabel
 y : Skor total item dalam variabel
 $\sum x$: Jumlah skor dalam distribusi X
 $\sum y$: Jumlah skor dalam distribusi Y
 $\sum x^2$: Jumlah kuadrat dalam skor ditribusi X
 $\sum y^2$: Jumlah kuadrat dalam skor distribusi Y

Namun, dalam penelitian ini menguji validitas data menggunakan program *IBM SPSS Statistic (Statistical Product for Service Solutions) 22.0 for windows*

Keputusan pengujian validitas responden menggunakan taraf signifikansi sebagai berikut :

1. Nilai r dibandingkan dengan r tabel dengan $dk = n-2$ dan taraf signifikansi $\alpha = 0,05$
2. Item pertanyaan-pertanyaan responden penelitian dikatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$.
3. Item pertanyaan-pertanyaan responden penelitian dikatakan tidak valid jika r_{hitung} lebih kecil dari $r_{hitung} < r_{tabel}$
4. Berdasarkan jumlah angket yang diuji sebanyak 25 responden dengan tingkat signifikansi 5% dan derajat kebebasan (dk) $n-2$ ($25-2=23$), maka didapat nilai r_{tabel} sebesar 0,396

Dalam penelitian ini, yang akan diuji adalah validitas dari variabel *service quality* sebagai instrumen variabel (X), *airport impression* sebagai variabel (Y) atau variable intervening dan *airport experience* sebagai variable (Z). Perhitungan validitas item instrumen dilakukan dengan menggunakan program *SPSS Statistic*

22 for windows. Pada tabel 3.4 berikut adalah hasil pengujian validitas dari item pertanyaan yang diajukan peneliti.

TABEL 3.4
HASIL PENGUJIAN VALIDITAS

No.	Pertanyaan	r_{hitung}	Sig.	Taraf Sig.	Ket.
<i>Airport Service Quality</i>					
<i>Function</i>					
1.	Petunjuk arah di luar bandara. (Contoh: petunjuk ke tempat parkir, petunjuk ke tempat <i>drop off</i> untuk penumpang, dan sebagainya)	0,786	0,000	0,05	Valid
2.	Petunjuk di tempat <i>drop off</i> (<i>Drop off area</i>)	0,698	0,000	0,05	Valid
3.	Tempat parkir kendaraan	0,584	0,002	0,05	Valid
4.	Letak lokasi keranjang bagasi/trolley (<i>Baggage Carts</i>).	0,728	0,000	0,05	Valid
5.	Petunjuk arah di dalam bandara. (Contoh: toilet, baggage, ruang tunggu, check-in counter, dan sebagainya)	0,754	0,000	0,05	Valid
6.	Tata letak bangunan bandara. (mempermudah penumpang untuk mencari fasilitas yang mereka butuhkan. Contoh : untuk ke toilet tidak memutar-mutar bandara, letak restaurant tidak harus keluar bandara dulu, dan sebagainya)	0,696	0,000	0,05	Valid
7.	Proses check-in di bandara.	0,715	0,000	0,05	Valid
8.	Jalan untuk mencapai <i>connecting flight</i>	0,655	0,000	0,05	Valid
9.	Durasi perjalanan dari pintu keluar pesawat menuju bagasi	0,628	0,001	0,05	Valid
10.	Waktu dalam menunggu bagasi di bandara.	0,596	0,002	0,05	Valid
11.	Transportasi umum yang tersedia (Contoh : Taxi, Travel, Bis dan lainnya)	0,625	0,001	0,05	Valid
12.	Daerah/tempat penjemputan	0,694	0,000	0,05	Valid
<i>Interaction</i>					
13.	Waktu dalam memenuhi permintaan dari penumpang oleh pegawai bandara. (cth. permintaan baggage tag “fragile”, dan	0,906	0,000	0,05	Valid

	sebagainya)				
14.	Waktu dalam penyelesaian masalah/ <i>complaint</i> mengenai pelayanan bandara oleh pegawai bandara.	0,927	0,000	0,05	Valid
15.	Tanggung jawab pegawai bandara dalam menyelesaikan masalah atau <i>complain</i> mengenai pelayanan bandara.	0,939	0,000	0,05	Valid
<i>Diversi</i>					
16.	Eksterior bandara sesuai dengan budaya Palembang atau Sumatera Selatan	0,739	0,000	0,05	Valid
17.	Interior bandara sesuai dengan budaya Palembang atau Sumatera Selatan.	0,633	0,001	0,05	Valid
18.	Pajangan seni lokal di Bandara (patung, lukisan, benda/barang tradisional, dan sebagainya)	0,851	0,000	0,05	Valid
19.	<i>Meeting Point</i> di bandara. (Untuk bertemu dengan penjemput atau teman di bandara)	0,736	0,000	0,05	Valid
20.	Fasilitas bisnis center (komputer, koneksi internet, printer, fax, dan sebagainya)	0,797	0,000	0,05	Valid
21.	Lounge atau <i>Quite Area</i> untuk aktivitas pribadi atau bisnis.	0,854	0,000	0,05	Valid
22.	Ruang khusus merokok (<i>smooking room</i>) untuk penumpang perokok.	0,725	0,000	0,05	Valid
23.	Area untuk bermain anak-anak.	0,781	0,000	0,05	Valid
24.	Toko-toko souvenir khas lokal.	0,656	0,000	0,05	Valid
25.	Restoran/kedai yang menyajikan makanan lokal di bandara	0,752	0,000	0,05	Valid
26.	Pengembangan bandara atau perluasan bandara (<i>maintenance</i>) jika terjadi hal mendesak. (contoh: penambahan kursi pada saat terjadi lonjakan penumpang)	0,611	0,001	0,05	Valid
<i>Airport Impression</i>					
1.	Kesan terhadap akses di bandara.	0,845	0,000	0,05	Valid
2.	Kesan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak bandara. (proses check-in, pemeriksaan gate, dan sebagainya)	0,834	0,000	0,05	Valid
3.	Kesan terhadap fasilitas di bandara (mushalah, wifi, tv, toilet, dan	0,794	0,000	0,05	Valid

	sebagainya)				
4.	Kesan terhadap restoran/coffee shop yang ada di bandara.	0,888	0,000	0,05	Valid
5.	Kesan terhadap fasilitas untuk belanja (souvenir atau toko retail)	0,846	0,000	0,05	Valid
6.	Kesan terhadap keramahan dan kesigapan pegawai bandara	0,827	0,000	0,05	Valid
7.	Kesan terhadap bangunan bandara	0,831	0,000	0,05	Valid
<i>Airport Experience</i>					
1.	Pengalaman saat parkir di bandara	0,857	0,000	0,05	Valid
2.	Pengalaman saat <i>security screening</i> atau pemeriksaan keamanan	0,922	0,000	0,05	Valid
3.	Pengalaman saat antri check-in counter	0,903	0,000	0,05	Valid
4.	Pengalaman saat proses check-in	0,877	0,000	0,05	Valid
5.	Pengalaman dengan lingkungan bandara. (kebersihan, kerapihan, dan sebagainya)	0,929	0,000	0,05	Valid
6.	Pengalaman dengan penggunaan fasilitas tambahan (wifi, toilet, tv, dan sebagainya)	0,904	0,000	0,05	Valid
7.	Pengalaman saat keluar dari pintu pesawat menuju bagasi (<i>baggage conveyor</i>)	0,972	0,000	0,05	Valid
8.	Pengalaman saat keluar dari bandara	0,804	0,000	0,05	Valid

Sumber: Pengolahan Data, 2016.

Berdasarkan kuisisioner yang diuji kepada 25 responden dengan tingkat signifikansi 5% dan derajat bebas (df) $n-2$ ($25-2=23$), maka diperoleh nilai r_{tabel} sebesar 0,396, dari tabel hasil pengujian validitas diketahui bahwa pertanyaan-pertanyaan yang diajukan kepada responden seluruhnya dinyatakan valid karena memiliki r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} sehingga pertanyaan-pertanyaan tersebut dapat dijadikan alat ukur terhadap konsep yang seharusnya diukur.

Berdasarkan Tabel 3.4 terlihat bahwa 26 (dua puluh enam) item pertanyaan pada dimensi X valid dan dapat diketahui bahwa nilai tertinggi

terdapat pada dimensi *interaction* dengan item pernyataan tanggung jawab pegawai bandara dalam menyelesaikan masalah atau komplain mengenai pelayanan bandara yang bernilai 0,939, sedangkan nilai terendah terdapat pada dimensi *function* dengan item waktu dalam menunggu bagasi di bandara yang bernilai 0,596. Pada 7 (tujuh) item pertanyaan yang terdapat pada dimensi Y valid dan dapat diketahui bahwa nilai tertinggi terdapat pada item pernyataan kesan terhadap restoran/coffee shop yang ada di bandara yang bernilai 0,888, sedangkan nilai terendah terdapat pada item pernyataan kesan terhadap fasilitas di bandara (mushalah, wifi, tv, toilet, dan sebagainya) yang bernilai 0,794. Pada 8 (delapan) item pertanyaan yang terdapat pada dimensi Z valid dan dapat diketahui bahwa nilai tertinggi terdapat pada item pernyataan Pengalaman saat keluar dari pintu pesawat menuju bagasi (*baggage conveyor*) yang bernilai 0,972, sedangkan nilai terendah terdapat pada item pernyataan pengalaman saat keluar dari bandara yang bernilai 0,804.

3.2.6.2. Pengujian Reliabilitas

Realibilitas adalah alat yang digunakan untuk mengukur suatu kuisisioner yang merupakan indikator dari suatu variabel. Menurut Uma Sekaran (2013, hlm. 225), reliabilitas adalah cara pengujian mengenai seberapa konsisten konsep alat ukur tersebut.

Langkah-langkah yang dilakukan untuk menguji reliabilitas dengan menggunakan program *IBM SPSS Statistic (Statistical Product for Service Solutions) 20.0 for windows* adalah sebagai berikut:

1. Distribusi data pada excel *copy* ke SPSS di *data view*
2. Klik *variable view*, lalu isi kolom *name* dengan variabel-variabel penelitian.
3. Kemudian klik *analyze, scale* dan pilih *reliability analysis*.
4. Pindahkan semua pernyataan tanpa jumlah ke kolom items.
5. Klik *statistics*, kemudian pada kolom *descriptive for*, klik *scale if item deleted*
6. Kemudian klik *continue* dan OK

Keputusan pengujian reliabilitas ditentukan dengan menggunakan ketentuan sebagai berikut:

1. Jika *cronbach alpha* >0,70 maka item pertanyaan dinyatakan reliabel.

2. Jika *cronbach alpha* <0,70 maka item pertanyaan dinyatakan tidak reliabel

Pengujian reliabilitas diuji kepada sebanyak 25 responden dengan tingkat signifikansi 5% dan derajat kebebasan (df) $n-2$ ($25-2=23$) dengan menggunakan program SPSS *Statistic 22.0 for windows*, diketahui bahwa semua variabel *reliable* hal ini dikarenakan $C\sigma$ masing-masing variabel lebih besar dibandingkan dengan koefisien *alpha cronbach* yang bernilai 0,70. Berikut tabel uji reliabilitas instrumen penelitian.

TABEL 3.5
HASIL PENGUJIAN RELIABILITAS

No.	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Koefisien (<i>Cronbach's Alpha</i>)	Keterangan
1.	<i>Airport Service Quality</i>	0,955	0,700	Reliabel
2.	<i>Airport Impression</i>	0,926	0,700	Reliabel
3.	<i>Airport Experience</i>	0,963	0,700	Reliabel

Sumber: Pengolahan Data, 2016.

Berdasarkan Tabel diatas hasil pengolahan data kuesioner di atas pengukuran reliabilitas untuk variabel *airport service quality*, *airport impression*, *airport experience* dinyatakan reliabel karena skor *cronbach's alpha* lebih besar dibandingkan dengan koefisien (*cronbach's alpha*) yang bernilai 0,700. Variabel yang memiliki nilai tertinggi adalah *airport experience*, dengan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,963 sedangkan variable *airport service quality* memiliki nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,955, dan *airport impression* memiliki nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,926.

3.2.7. Rancangan Analisis Data

Data yang diperoleh dan dikumpulkan kemudian diolah dan dianalisis. Tujuan pengolahan data adalah untuk memberikan keterangan yang berguna, serta menguji hipotesis yang telah dirumuskan dalam penelitian ini. Maka dari itu, teknik analisis data diarahkan pada pengujian hipotesis serta menjawab masalah yang diajukan. Alat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner ini disusun berdasarkan variabel yang terdapat dalam penelitian.

3.2.7.1. Rancangan Analisis Data Deskriptif

Penelitian ini menggunakan analisis data deskriptif untuk mendeskripsikan variabel-variabel penelitian.

1. Analisis data deskriptif mengenai *airport service quality* di Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang dengan tiga dimensi yaitu *function*, *interaction*, dan *diversion*.
2. Analisis data deskriptif mengenai *airport impression* di Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.
3. Analisis data deskriptif mengenai *airport experience* di Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.

3.2.7.2. Rancangan Analisis Data Verifikatif

Analisis berikutnya adalah analisis verifikatif. Analisis data dilakukan setelah data seluruh responden terkumpul. Dalam penelitian kuantitatif analisis data dilakukan setelah data seluruh responden terkumpul. Langkah-langkah yang akan dilakukan dalam kegiatan analisis data dalam penelitian ini yaitu:

1. Menyusun data

Mengecek nama dan kelengkapan identitas responden, serta mengecek kelengkapan data yang diisi oleh responden untuk mengetahui karakteristik responden.

2. Tabulasi data

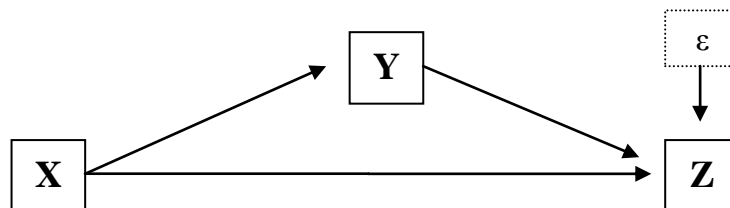
Tabulasi data yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah memberi skor pada item, menjumlahkan skor pada setiap item, menyusun ranking skor pada setiap variabel penelitian.

3. Menganalisis Data

Menganalisis data yaitu proses pengolahan data dengan menggunakan rumus-rumus statistik, menginterpretasikan data agar diperoleh suatu kesimpulan.

Berdasarkan tujuan penelitian, maka variabel yang dianalisis adalah variabel independen (X) yaitu *service quality* yang terdiri dari *function*, *interaction*, *diversion*..Sedangkan variabel intervening (Y) yaitu *airport impression* dan variabel dependen (Z) yaitu *airport experience*,.

Dalam penelitian ini hipotesis konseptual yang diajukan, terdapat hubungan antar variabel penelitian yang digambarkan dalam sebuah paradigma pada Gambar 3.1 berikut:



Sumber: Hasil Pengolahan Data Tahun, 2016

GAMBAR 3.1
STRUKTUR KAUSAL ANTAR VARIABEL X, Y DAN Z

Ket : X = *Airport Service Quality* (Variabel Independen)

Y = *Airport Impression* (Variabel Intervening)

Z = *Airport Experience* (Variabel Dependen)

ϵ = Epsilon (variabel lain yang tidak diteliti)

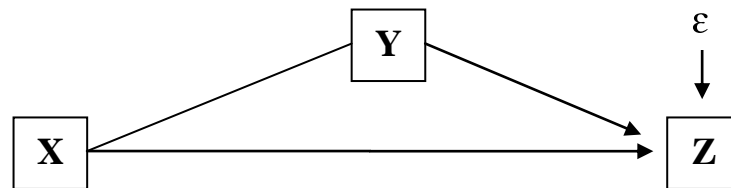
Dari struktur hubungan diatas dapat dilihat bahwa *airport service quality* berpengaruh terhadap *airport impression* dan *airport experience* serta *airport impression* memediasi atau mengintervening hubungan pengaruh *airport service quality* terhadap *airport experience*. Ada faktor-faktor lain yang mempengaruhi hubungan variabel X, Y dan Z namun dalam penelitian ini tidak diperhitungkan variabel-variabel lain yang mempengaruhi *airport impression* dan *airport experience* diluar *airport service quality* disebut variabel residu dan dilambangkan dengan ϵ .

Struktur hubungan antara X, Y dan Z diuji melalui analisis jalur yang berbunyi: terdapat pengaruh *airport service quality* terhadap *airport impression* dan *airport experience* serta *airport impression* memediasi atau mengintervening hubungan pengaruh *airport service quality* terhadap *airport experience* di Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang. Pengujian hipotesis dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menggambar struktur model II

Struktur hubungan antar X, Y dan Z diterjemahkan ke dalam beberapa sub variabel yang menyatakan pengaruh sub variabel independen terhadap

variabel dependen Serta variabel intervening terhadap variabel dependen, struktur hipotesis model II dilihat pada gambar berikut:



GAMBAR 3.2
DIAGRAM JALUR SUB STRUKTUR

Keterangan : \longrightarrow = hubungan kausalitas

\longleftrightarrow = hubungan korelasi

1. X = *Airport Service Quality*

2. Y = *Airport Impression*

3. Z = *Airport Experience*

2. Menghitung matriks korelasi antar variabel bebas.

3. Identifikasi sub struktur hipotesis.

4. Menghitung matriks invers korelasi.

5. Menghitung semua koefisien jalur

$$P_{ij} = (R_i^{-1})(r_{yixj})$$

Hitung koefisiensi determinasi R_i^2 dan koefisiensi jalur *error variabels* (pe_i) untuk masing-masing model atau sub struktur yang diuji dengan

$$\text{rumus sebagai berikut: } R_i^2 = \sum(p_{ij}) (r_{yixj}) \quad pe_i = \sqrt{1 - R_i^2}$$

6. Hitung R^2Y (X1, X2, X3, X4) yaitu koefisien yang menyatakan determinasi total X1, X2, X3, X4, terhadap Y dan terhadap Z serta Y terhadap Z dengan menggunakan rumus:

$$R^2Y (X1, \dots, X6) = (Py_{X1} \dots Py_{X4}) \begin{pmatrix} r_{YX1} \\ \\ \\ r_{YX4} \end{pmatrix}$$

Selanjutnya menghitung pengaruh langsung maupun tidak langsung dari setiap variabel

Pengaruh X terhadap Z

Pengaruh langsung	= $P_{YX} \cdot P_{YX}$
Pengaruh tidak langsung melalui (Y)	= $\frac{P_{YX} \cdot r_{YZ} \cdot P_{XZ}}{+}$
Pengaruh total (X1) terhadap Y	=

Pengaruh Y terhadap Z

Pengaruh langsung	= $P_{YY} \cdot P_{YY}$
Pengaruh tidak langsung melalui (X)	= $\frac{P_{YY} \cdot r_{XZ} \cdot P_{YZ}}{+}$
Pengaruh total (X1) terhadap Y	=

Dalam penelitian ini menggunakan analisis jalur yang digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas (X) yaitu *airport service quality* terhadap variabel intervening (Y) yaitu *airport impression* dan variabel terikat (Z) yaitu *airport experience*.

3.2.8. Pengujian Hipotesis

Langkah terakhir dari analisis data yaitu menguji hipotesis dengan tujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang cukup jelas dan dapat dipercaya antara variabel bebas dengan variabel terikat yang pada akhirnya akan diambil suatu kesimpulan H_0 ditolak atau H_a diterima dari hipotesis yang telah dirumuskan. Rancangan hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1. H_1 diterima H_0 ditolak ($\text{sig} < 0,05$), artinya terdapat pengaruh signifikan antara *airport service quality* terhadap *airport experience*.
 H_1 ditolak H_0 diterima ($\text{sig} > 0,05$), artinya tidak terdapat pengaruh signifikan antara *airport service quality* terhadap *airport experience*.
2. H_1 diterima H_0 ditolak ($\text{sig} < 0,05$), artinya terdapat pengaruh signifikan antara *airport service quality* terhadap *airport impression*.
 H_1 ditolak H_0 diterima ($\text{sig} > 0,05$), artinya tidak terdapat pengaruh signifikan antara *airport service quality* terhadap *airport impression*.
3. H_1 diterima H_0 ditolak ($\text{sig} < 0,05$), artinya terdapat pengaruh signifikan antara *airport impression* terhadap *airport experience*.
 H_1 ditolak H_0 diterima ($\text{sig} > 0,05$), artinya tidak terdapat pengaruh signifikan antara *airport impression* terhadap *airport experience*.