BAB III

OBJEK & METODE PENELITIAN

3.1 Objek & Subjek Penelitian

Objek penelitian merupakan permasalahan yang diteliti. Menurut Sugiyono (2013:41) Objek penelitian adalah sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang sesuatu hal objektif, valid dan reliable tentang suatu hal (variabel tertentu). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis gambaran sistem penyampaian jasa dan *customer trust* serta mengukur seberapa besar pengaruh sistem penyampaian jasa terhadap *customer trust*. Objek dari penelitian ini terdiri dari 2 variabel, yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Menurut Sugiyono (2013:38) mengemukakan bahwa variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan.

a) Variabel independen (variabel bebas) yaitu variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini sebagai variabel independen adalah sistem penyampaian jasa (*service delivery system)* (X)
b) Variabel dependen (variabel terikat) yaitu variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini adalah *customer trust* (Y).

Subjek dalam penelitian ini adalah penumpang maskapai Lion Air di Bandara Husein Sastranegara Bandung. Penelitian ini dilakukan pada kurun waktu kurang dari satu tahun, maka metode pengembangan yang digunakan adalah *cross-sectional*. Menurut Uma Sekaran (2006: 315), "Penelitian *cross-sectional* adalah penelitian dimana data dikumpulkan hanya sekali (yang dilakukan selama periode hari, minggu, atau bulan) untuk menjawab pertanyaan penelitian." Penelitian ini dilaksanakan dari bulan Juni-November2014.

3.2 Metode dan Desain Penelitian

3.2.1 Metode Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan peneliti adalah sesuai dengan pendapat Sugiyono (2012:13) adalah bersifat deskriptif dan verifikatif. Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain.

Penelitian deskriptif disini bertujuan untuk memperoleh deskripsi atau gambaran mengenai pelaksanaan sistem penyampaian jasa *(service delivery system)* dan mengenai *customer trust* maskapai Lion Air.

Sedangkan verifikatif untuk menguji kebenaran suatu hipotesis. Dalam penelitian ini, akan diuji kebenaran hipotesis melalui pengumpulan data di lapangan dalam hal ini dilakukan melalui survei terhadap penumpang maskapai

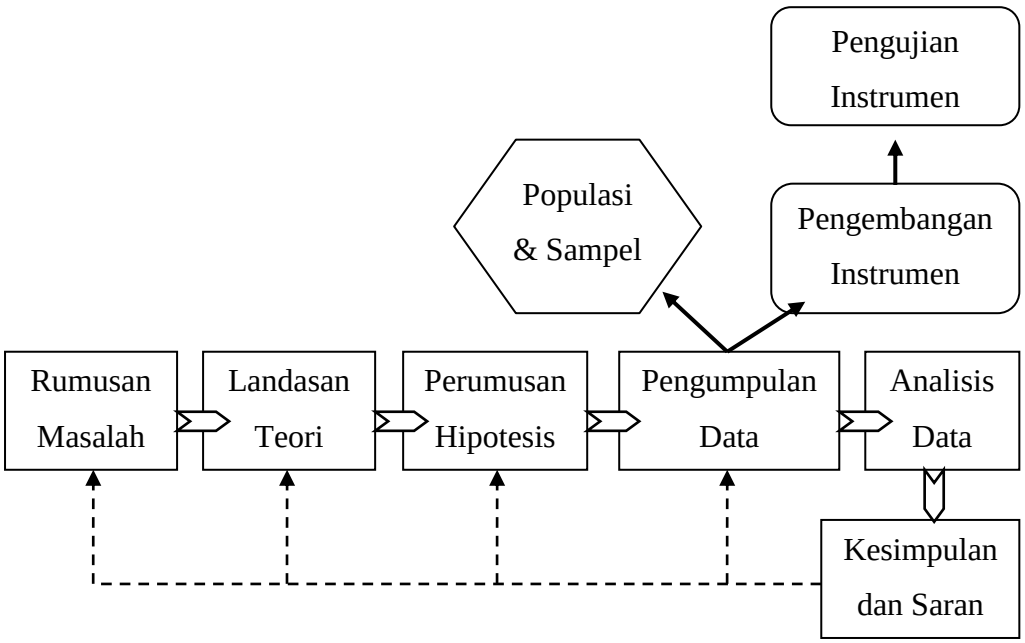
Lion Air di bandara Husein Sastranegara untuk mengetahui pengaruh sistem penyampaian jasa terhadap *customer trust* makapai Lion Air.

Berdasarkan jenis penelitiannya, yakni deskriptif dan verifikatif yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan, maka metode penelitian yang akan digunakan adalah metode survei. Metode survei adalah metode penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi dan hubungan-hubungan antara variabel sosiologis maupun psikologis (Sugiyono 2012:11).

Metode ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuisioner dilapangan serta melakukan wawancara kepada responden secara langsung untuk mendapatkan fakta yang benar yang berhubungan dengan sebab akibat dan hipotesis penelitian.

3.2.2 Desain Penelitian

Menurut Sugiyono (2012:37) desain penelitian adalah keseluruhan dari perencanaan untuk menjawab pertanyaan penelitian dan untuk mengantisipasi beberapa kesulitan yang mungkin timbul selama proses penelitian. Menurut Sugiyono (2013:30) dapat disimpulkan proses penelitian seperti pada gambar di bawah ini:



Gambar 3.1
Komponen dan Proses Penelitian Kuantitatif

Berdasarkan tujuan dari penelitian ini, maka desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain penelitian kausal. Desain penelitian kausal digunakan untuk membuktikan hubungan sebab akibat antara sistem penyampaian jasa (*service delivery system)* terhadap *customer trust* maskapai Lion Air.

3.3 Operasionalisasi Variabel

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono 2013:38). Operasional variabel adalah variabel secara operasional berdasarkan karakteristik yang diamati yang memungkinkan peneliti untuk melakukan observasi atau pengukuran secara cermat terhadap suatu objek atau fenomena (Alimul Hidayat, 2007). Mendefinisikan variabel secara operasional adalah menggambarkan /

mendeskripsikan variabel penelitian sedemikian rupa, sehingga variabel tersebut bersifat :

1. Spesifik (Tidak Berinterpretasi Ganda)
2. Terukur (*Observable* atau *Measurable*)

Operasionalisasi variabel yang digunakan dalam penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Indikator	Ukuran	Skala
Service Delivery System (X)	Berhubungan dengan bilamana, dimana, dan bagaimana sesuatu disampaikan disampaikan kepada pelanggan, meliputi unsur-unsur sistem dalam operasi jasa dan hal-hal lain yang disajikan pada konsumen **(Lovelock dalam Kusmayadi, 2012:4).**		
	Participant /People	Tingkat kompetensi pegawai Lion Air dalam menjalin komunikasi dengan penumpang	Ordinal
		Tingkat kerapihan dan penampilan Pegawai Lion Air	Ordinal
		Tingkat profesionalitas kerja pegawai dalam melayani penumpang	Ordinal
	Process	Tingkat kesesuaian penyampaian jasa dengan prosedur yang telah ditetapkan	Ordinal
		Tingkat kemudahan dalam *booking* tiket, *check-in* dan pengambilan bagasi	Ordinal
		Tingkat kelancaran dalam menggunakan	Ordinal

Variabel	Indikator	Ukuran	Skala
		Jasa Lion Air	
	Physical Evidence	Tingkat kebersihan di dalam pesawat	Ordinal
		Tingkat kenyamanan ruangan pesawat, tempat duduk, fasilitas pendukung dalam pesawat	Ordinal
		Tingkat ketersediaan fasilitas pendukung dalam pesawat	Ordinal
Customer Trust (Y)	Kepercayaan didefinisikan sebagai kemauan satu pihak terbuka kepada pihak lain berdasarkan keyakinan terhadap pihak lain tersebut.(**Mishra dalam Alrubaiee & Al-Nazer, 2010:159)**		
	Competence	Tingkat kepercayaan penumpang terhadap kompetensi maskapai Lion Air	Ordinal
	Concerns	Tingkat kepercayaan penumpang terhadap kepedulian Lion Air dalam melayani penumpang sesuai dengan harapan	Ordinal
	Reliability	Tingkat kepercayaan penumpang bahwa Lion Air merupakan maskapai yang handal dibanding maskapai lainnya yang sejenis	Ordinal
	Openness	Tingkat kepercayaan penumpang akan keterbukaan Lion Air dalam memberikan informasi yang akurat terutama dalam kasus *delay*	Ordinal

Adapun pengukuran variabel-variabel dalam penelitian ini menggunakan pengukuran skala Likert**.** Menurut Sugiyono (2013:94) skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Pilihan terhadap masing-masing jawaban untuk tanggapan responden atas implementasi sistem penyampaian jasa *(service delivery system)* dan *customer trust* diberi skor sebagai berikut:

Tabel 3.2
***Scoring* Skala Likert**

Keterangan	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Cukup	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono (2013:94)

3.4 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

3.4.1 Sumber Data

Sumber data penelitian adalah sumber data yang diperlukan untuk penelitian, sumber data tersebut dapat diperoleh baik secara langsung (data primer) maupun tidak langsung (data sekunder) yang berhubungan dengan objek penelitian (Sugiyono 2013:137).

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a) Data primer: data yang didapat dari hasil interview, dan daftar pertanyaan (*questionaire*) pada penumpang maskapai Lion Air di bandara Husein Sastranegara Bandung yang dianggap mewakili populasi. Data yang dihasilkan dapat berupa data yang kuantitatif atau kualitatif.

b) Data sekunder: data yang diperoleh dari perusahaan, yang berasal dari artikel, koran, serta tulisan ilmiah yang dianggap relevan dengan topik penelitian.

Secara lebih jelasnya mengenai data dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat dalam Tabel 3.3 dibawah ini:

Tabel 3.3
Jenis dan Sumber Data

No	Data	Jenis Data	Sumber Data
1	Data Pergerakan Jumlah Penumpang Maskapai Rute Domestik 2009-2014	Sekunder	http://hubud.dephub.go.id/
2	Data Penumpang LCC Domestik di Indonesia berdasarkan Maskapai	Sekunder	http://centreforaviation.com
3	Tingkat *On Time Performance* Maskapai LCC di Indonesia Tahun 2013	Sekunder	http://hubud.dephub.go.id/
4	Jumlah Penumpang di Bandara Husein Sastranegara 2012-2013	Sekunder	http://hubud.dephub.go.id/
5	Data hasil kuesioner	Primer	

3.4.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a) Wawancara *(interview)*

Teknik pengambilan data yang dilakukan dengan cara tanya jawab atau komunikasi langsung dengan pihak manajemen maupun pihak yang berkaitan dengan penelitian ini untuk mendapatkan informasi yang sesuai.

b) Kuesioner

Kuesioner merupakan alat utama yang digunakan dalam penelitian ini. Kuesioner ini disebarkan kepada para penumpang maskapai Lion Air yang dianggap mewakili populasi.

c) Studi Kepustakaan

Yaitu dengan mempelajari buku-buku literatur dan bacaan-bacaan lain yang dapat membantu dalam pemecahan masalah terutama literature yang berhubungan dengan sistem penyampaian jasa *(service delivery system)* dan *customer trust.*

3.5 Populasi, Sampel & Teknik Sampling

3.5.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2013:80), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karateristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah penumpang maskapai di Bandara Husein Sastranegara rute domestik tahun 2013. Berdasarkan data Ditjen Perhubungan Udara tahun 2014, pergerakan jumlah penumpang rute domestik yang datang dan berangkat di bandara Husein Sastranegara dapat dilihat dalam tabel 3.4 dibawah ini:

Tabel 3.4
Jumlah Penumpang di Bandara Husein Sastranegara 2012-2013

No	Tahun	Jumlah Penumpang (datang)	Jumlah Penumpang (berangkat)	TOTAL (orang)
1	2012	603.150	597.703	1.200.853
2	2013	489.686	487.877	**977.563**

Sumber: http://hubud.dephub.go.id, 2014

Berdasarkan data pada Tabel 3.4, maka populasi dalam penelitian ini berjumlah 977.563 orang.

3.5.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2013:81) sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Guna mempermudah melakukan penelitian diperlukan suatu sampel penelitian yang berguna ketika populasi berjumlah besar, yang berarti sampel tersebut harus bersifat representatif atau mewakili dari populasi tersebut.

Pada penelitian ini sampel diambil dengan menggunakan pendekatan Slovin sehingga perhitungan sampelnya sebagai berikut:

$$n=\frac{N}{1+Ne^2}$$

Keterangan:

n=Jumlah sampel

e^2 = presisi yang ditetapkan 0,01

N=Jumlah Populasi

Berdasarkan rumus tersebut diatas, maka dapat diukur besarnya sampel sebagai berikut :

$$n=\frac{977563}{1+977563X0,01} = 99,98 = 100(\text{pembulatan})$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden.

3.5.3 Teknik *Sampling*

Teknik *sampling* yang digunakan adalah *non probability sampling.* Teknik ini tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel (Sugiyono, 2013:84).. Secara spesifik teknik yang digunakan adalah teknik *purposive sampling* yaitu teknik penentuan responden sebagai sampel berdasarkan pertimbangan atau kriteria tertentu. Adapun kriteria tersebut antara lain:

1. Penumpang yang dapat dijadikan responden adalah penumpang maskapai Lion Air di bandara Huseinsastranegara Bandung
2. Berusia minimal 17 tahun, karena peneliti membutuhkan jawaban yang kritis.

3.6 Pengujian Validitas dan Pengujian Reliabilitas

3.6.1 Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2013:121) pengujian validitas adalah suatu teknik untuk mengukur ketepatan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Validitas data penelitian ditentukan oleh proses pengukuran yang akurat. Valid atau tidaknya suatu instrumen dapat

diketahui dengan membandingkan indeks korelasi *product moment* Pearson dengan signifikansi 5%. Rumusnya sebagai berikut:

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

Keterangan:

r_{xy}	=	Koefisien validitas item yang dicari, dua variabel yang dikorelasikan
X	=	Skor yang diperoleh subyek dari seluruh item
Y	=	Skor total yang diperoleh dari seluruh item
$\sum X$	=	Jumlah skor dalam distribusi X
$\sum Y$	=	Jumlah skor dalam distribusi Y
$\sum X^2$	=	Jumlah kuadrat dalam skor distribusi X
$\sum Y^2$	=	Jumlah kuadrat dalam skor distribusi Y
N	=	Banyaknya responden

Tingkat validitas diperoleh dengan membandingkan r_{hitung} dengan r_{tabel}, apabila nilai r_{hitung} positif serta $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka item atau variabel tersebut dikatakan valid, demikian sebaliknya apabila r_{hitung} tidak positif dan $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka item atau variabel tersebut tidak valid.

Penulis menggunakan bantuan program SPSS.21.0 *for windows* untuk menguji validitas kuesioner.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel

atau handal apabila jawaban seseorang (responden) terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2011:47). Hal ini sesuai dengan pendapat Sugiyono (2013: 121) yang menyatakan bahwa reliabilitas adalah pengukuran yang berkali-kali menghasilkan data yang sama atau konsisten. Untuk mengujinya digunakan *Cronbach's alpha* dengan rumus sebagai berikut:

$$r = \left(\frac{k}{k-1}\right)\left(1 - \frac{\sum {\sigma_b}^2}{{\sigma^2}_t}\right)$$

Keterangan:

r : reliabilitas

k : banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum {\sigma_b}^2$:jumlah varians item

${\sigma^2}_t$:varians total

Instrumen dikatakan reliabel bila r_{hitung} positif dimana $r_{hitung} > r_{tabel}$, demikian pula sebaliknya apabila r_{hitung} negatif dan $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka butir atau variabel tersebut tidak reliabel.

3.6.3 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Hasil uji coba instrumen penelitian untuk *service delivery system* (X) dan *customer trust* (Y) dilakukan pada 30 responden. Berdasarkan hasil perhitungan validitas item instrumen yang dilakukan dengan bantuan program SPSS 21.0 *for windows* menunjukkan bahwa item-item pernyataan pada kuisioner valid karena skor r_{hitung} lebih besar jika dibandingkan r_{tabel}. Berikut nilai tingkat validitas karakteristik individu dengan perhitungan validitas item instrumen menggunakan bantuan SPSS 21.0 *for windows.*

Tabel 3.5
Hasil Uji Validitas Variabel *Service Delivery System*

No	Indikator	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Participants/People				
1	Pegawai Lion Air berkompeten dalam menjalin komunikasi dengan penumpang	0,772	0,3610	Valid
2	Pegawai Lion Air berpenampilan rapi dan menarik saat melayani penumpang	0,548	0,3610	Valid
3	Profesionalitas kerja ditunjukkan Pegawai Lion Air selama melayani penumpang	0,479	0,3610	Valid
Process				
4	Pelayanan yang dirasakan penumpang sesuai dengan prosedur yang dijanjikan Lion Air	0,572	0,3610	Valid
5	Penumpang diberi kemudahan dalam hal mekanisme pelayanan (spt: *check-in* dan pengambilan bagasi)	0,622	0,3610	Valid
6	Penumpang tidak mengalami gangguan ketika bepergian menggunakan Lion Air	0,540	0,3610	Valid
Physical Evidence				
7	Kebersihan di dalam pesawat dijaga dengan baik	0,572	0,3610	Valid
8	Kenyamanan ruangan pesawat, tempat duduk, suhu udara, aroma didalam pesawat sudah baik	0,762	0,3610	Valid

No	Indikator	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
9	Ketersediaan fasilitas pendukung sesuai dengan kebutuhan penumpang.	0,622	0,3610	Valid

Sumber: hasil pengolahan data 2014

Dari tabel 3.5 di atas, terlihat bahwa pernyataan yang terdapat dalam kuisioner penelitian telah valid sesuai dengan kriteria uji validitas, dimana semua item pernyataan memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ pada tingkat sig 0,05 sampel 30 dengan df=28 sebesar 0,3610.

Tabel 3.6
Hasil Uji Validitas Variabel Y (*Customer Trust*)

No	Indikator	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
***Customer Trust* (Y)**				
Competence				
1	Lion Air merupakan maskapai yang berkompeten di Indonesia dilihat dari segi pelayanannya	0,628	0,3610	Valid
Concerns				
2	Lion air memiliki perhatian terhadap penumpang dengan melayani penumpang sesuai dengan harapan	0,540	0,3610	Valid
Reliability				
3	Lion Air merupakan maskapai yang memiliki keunggulan dibandingkan maskapai lainnya di Indonesia	0,521	0,3610	Valid
Openness				
4	Lion Air memberikan penjelasan yang akurat jika terjadi permasalahan terutama dalam kasus *delay*	0,603	0,3610	Valid

Sumber: hasil pengolahan data 2014

Berdasarkan hasil pengujian validitas pada tabel 3.6 yang dilakukan terhadap 30 responden maka dapat disimpulkan bahwa item pernyataan pada variabel *customer trust* (Y) yang terdiri dari 4 instrumen pernyataan dapat dikatakan valid, karena perhitungan menunjukkan bahwa $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan terhadap 30 responden dengan tingkat signifikansi 5% sehingga diperoleh nilai r_{hitung} masing-masing variabel lebih besar dari $r_{tabel,}$ selengkapnya dapat dilihat dalam tabel 3.6 dibawah ini:

Tabel 3.7
Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Y

No	Indikator	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	***Service delivery system (X)***	0,750	0,3610	Reliabel
2	***Customer Trust (Y)***	0,699	0,3610	Reliabel

Sumber: hasil pengolahan data, 2014

Berdasarkan data pada tabel 3.7, dapat dilihat bahwa nilai rhitung > rtabel yaitu sebesar 0,3610 dengan taraf signifikansi sebesar 0,05 dan df=28, artinya variabel yang diuji yaitu *service delivery system* (X) dan *customer trust* (Y) reliabel.

3.7 Rancangan Analisis Data dan Pengujian Hipotesis

Metode analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.7.1 Rancangan Analisis Data

1. ***Methode of Succesive Interval*** **(MSI)**

Langkah-langkah untuk melakukan transformasi data adalah sebagai berikut:

(1) Pengambilan data ordinal dari hasil kuisioner

(2) Setiap pertanyaan, dihitung proporsi jawaban untuk setiap kategori jawaban dan dihitung proporsi kumulatifnya

(3) Menghitung nilai Z untuk setiap proporsi kumulatif yang diperoleh dengan menggunakan tabel normal

(4) Menghitung nilai densitas untuk setiap proporsi kumulatif dengan memasukkan nilai Z pada rumus distribusi normal.

(5) Menghitung nilai skala dengan rumus *"method of successive interval"*

$$ScaleValue = \frac{Kepadatanbatasbawah - kepadatanbatasatas}{Daerahdibawahbatasatas - Daerahdibawahbatasbawah}$$

2. Analisis Korelasi

Analisis korelasi menurut Sugiyono (2012:228) adalah teknik korelasi yang digunakan untuk mencari hubungan dan membuktikan hipotesis hubungan 2 variabel bila data kedua variabel berbentuk interval atau rasio. Rumusnya adalah sebagai berikut:

$$rxy = \frac{\sum xy}{\sqrt{\sum x^2 y^2}}$$

Keterangan:

rxy: korelasi variabel x dan y

$\sum xy$: jumlah hasil skor xy

$\sum x^2 y^2$: jumlah hasil skor X^2 dan y^2

3. Analisis Regresi Sederhana

Model analisis data yang digunakan dalam menjawab hipotesis dalam penelitian ini adalah analisis regresi sederhana. Analisis regresi sederhana adalah persamaan regresi untuk meneliti hubungan antara satu variabel bebas (*independent*) terhadap variabel terikat (*dependent*). Analisis regresi sederhana dalam penelitian ini digunakan untuk melihat hubungan fungsional atau kausal antara variabel sistem penyampaian jasa (*service delivery system)* dengan *customer trust.* Persamaan umum regresi linier sederhana adalah:

$$Y' = a + bX$$

Keterangan

Y' = Subjek dalam variabel dependen yang diprediksikan

a = Harga Y bila X = 0 (harga konstan)

b = Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variabel independen. Bila b (+) maka naik, dan bila (-) maka terjadi penurunan.

X = Subjek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu.

Untuk dapat menemukan persamaan regresi, harga a dan b harus terlebih dahulu dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut ini:

$$a = \frac{(\sum Y_i)(\sum X_i^2) - (\sum X_i)(\sum X_i Y_i)}{n \sum X_i^2 - (\sum X_i^2)}$$

$$b = \frac{n \sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2}$$

Keterangan:

Y = Sumbu *customer trust*

X = Sumbu sistem penyampaian jasa (*service delivery system)*

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

n = Banyaknya responden

4. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi akan menjelaskan seberapa besar perubahan atau variasi suatu variabel bisa dijelaskan oleh perubahan atau variasi pada variabel lain yang dinyatakan dalam persentase. Rumusnya adalah

$$KD = r^2 X\ 100\%$$

Keterangan:

KD = Koefisien determinasi

r = Koefisien korelasi

Dan untuk mengetahui kuat lemahnya pengaruh dapat diklasifikasikan sesuai dengan interval koefisien berikut ini:

Tabel 3.8
Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Determinasi

Interval Koefisien	Tingkat Pengaruh
0.00 – 0.199	Sangat Rendah
0.20 – 0.399	Rendah
0.40 – 0.599	Sedang
0.60 – 0.799	Kuat
0.80 – 1.000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono(2012:163)

3.7.2 Rancangan Uji Hipotesis

Rancangan ini digunakan untuk mengetahui apa saja yang akan di uji dalam suatu perumusan sementara. Sugiyono (2013:64) menyatakan bahwa hipotesis didefinisikan sebagai dugaan atas jawaban sementara mengenai suatu masalah yang masih perlu diuji secara empiris untuk mengetahui apakah pernyataan itu dapat diterima atau tidak.

Untuk menguji hipotesis yang penulis kemukakan dapat diterima, maka digunakan uji t. Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen terhadap variabel dependen dengan menganggap variabel independen lainnya konstan dengan rumus sebagai berikut:

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

t = Statistik uji korelasi

r = koefisien korelasi antara variabel X dan Y

n = banyaknya sampel dalam penelitian

Adapun kriteria uji t adalah sebagai berikut :

1. $t_{hitung} \leq t_{tabel}$; H_1 ditolak, H_0 diterima, tidak ada pengaruh signifikansi variabel sistem penyampaian jasa *(service delivery system)* secara individual terhadap variabel *customer trust* maskapai Lion Air.
2. $t_{hitung} > t_{tabel}$; H_1 diterima, H_0 ditolak, ada pengaruh signifikansi variabel sistem penyampaian jasa *(service delivery system)* secara individual terhadap variabel *customer trust* maskapai Lion Air.