

BAB III

OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh Atribut Maskapai terhadap Kepuasan Penumpang Sriwijaya Air distrik Bandung. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel, yaitu variabel dependen dan variabel independen. atribut maskapai menjadi variabel bebas atau *independent variable* (X) yang terdiri dari *reservation* (X1), *ticketing* (X2), *check-in* (X3), *baggage handling* (X4), *cabin facilities* (X5), *in-flight service* (X6), *aircraft operation* (X7) dan *marketing* (X8). Sedangkan variabel yang terikat atau *dependent variable* (Y) adalah kepuasan penumpang. Variabel penelitian adalah suatu nilai yang berbeda atau bervariasi nilai (Uma Sekaran and Bougie 2016).

Unit analisis dalam penelitian ini adalah penumpang yang pernah menggunakan maskapai penerbangan Sriwijaya Air di Bandara Husein Sastranegara. Berdasarkan unit analisis penelitian tersebut, dilakukan penelitian mengenai pengaruh atribut maskapai terhadap kepuasan penumpang yang menggunakan layanan maskapai penerbangan Sriwijaya Air distrik Bandung. Waktu yang diperlukan peneliti untuk melakukan penelitian adalah kurang dari satu tahun. Sehingga, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *cross-sectional method*. *Cross-sectional method* merupakan metode mempelajari objek dalam kurun waktu tertentu dan tidak berkesinambungan dalam jangka waktu panjang, sehingga penelitian ini dilakukan dalam kurun waktu kurang dari satu tahun (Uma Sekaran and Bougie 2016).

3.2. Metode Penelitian

3.2.1. Jenis Penelitian dan Metode yang digunakan

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah metode deskriptif dan verifikatif. Kedua metode ini berfungsi untuk menggambarkan objek penelitian berdasarkan fakta yang ada dan sedang berlangsung dengan cara mengumpulkan, menyusun dan menjelaskan data yang diperlukan untuk kemudian di analisis sesuai teori yang ada.

Tujuan dari metode penelitian deskriptif menurut (Uma Sekaran and Bougie 2016) adalah untuk mengumpulkan data yang menggambarkan karakteristik objek (seperti orang, organisasi, produk, atau merek), peristiwa, atau situasi. Sedangkan penelitian verifikatif merupakan penelitian untuk menguji secara kausal, yaitu hubungan antara variabel independen dan dependen (Malhotra, 2009:104). Hal ini dilakukan dengan menguji hipotesis di lapangan untuk memperoleh gambaran mengenai pengaruh dari atribut maskapai terhadap kepuasan penumpang maskapai Sriwijaya Air distrik Bandung.

Berdasarkan jenis penelitiannya, maka metode yang digunakan adalah *explanatory survey*. Metode *explanatory survey* menurut (Sugiyono, 2014) merupakan metode penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut. Berdasarkan penelitian yang menggunakan metode tersebut, informasi dari sebagian populasi dikumpulkan langsung di tempat kejadian secara empirik dengan tujuan untuk mengetahui pendapat dari sebagian populasi terhadap objek yang sedang diteliti.

3.2.2. Operasional Variabel

Operasional variabel adalah penarikan batasan yang lebih menjelaskan ciri-ciri spesifik yang lebih substantive dari suatu konsep. Variabel yang dikaji dalam penelitian ini meliputi Atribut Maskapai (X), yaitu *reservation* (X1), *ticketing* (X2), *check-in* (X3), *baggage handling* (X4), *cabin facilities* (X5), *in-flight service* (X6), *aircraft operation* (X7) dan *marketing* (X8). Sedangkan Kepuasan Penumpang (Y) sebagai variabel intervening yang terdiri dari *expectation* dan *perception*. Secara lebih rinci operasionalisasi masing-masing variabel tersebut dapat dijelaskan dalam Tabel 3.1 mengenai operasionalisasi variabel sebagai berikut :

Tabel 3. 1
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Sub Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
<i>Atribut Maskapai(X)</i>	Atribut maskapai adalah karakteristik yang dimiliki oleh suatu produk yang akan dipilih oleh konsumen (Wardhana and Kartawinata 2017).					
	<i>Reservation (X1)</i>	Reservasi merupakan atribut maskapai yang terkait dengan reservasi	<i>Schedule convenience</i>	Tingkat kesesuaian jadwal penerbangan dengan	<i>Ordinal scale</i>	III A.1

Variabel	Sub Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
		dan penjadwalan maskapai (Kim and Park 2017)		kebutuhan penumpang (termasuk jadwal penerbangan lanjutan)		
			<i>Various reservation channels available</i>	Tingkat ketersediaan pilihan dalam melakukan pemesanan (telepon, fax, <i>online</i> maupun aplikasi)	<i>Ordinal scale</i>	III A.2
			<i>Ease of changing or cancelling reservations</i>	Tingkat kemudahan dalam melakukan pengubahan atau pembatalan penerbangan	<i>Ordinal scale</i>	III A.3
			<i>Reservation information on websites, social networks sites or online travel agents</i>	Tingkat ketersediaan informasi pemesanan di situs web, jejaring sosial atau agen travel <i>online</i> (Traveloka, Tiket.com)	<i>Ordinal scale</i>	III A.4
			<i>Cost-effective or reasonable air fare</i>	Tingkat kesesuaian harga tiket yang ditawarkan	<i>Ordinal scale</i>	III B.1
	<i>Ticketing (X2)</i>	<i>Ticketing</i> merupakan atribut maskapai yang terkait dengan harga tiket dan metode pembayaran (Kim and Park 2017)	<i>Convenience of payment methods</i>	Tingkat kemudahan dalam melakukan pembayaran ,baik secara tunai maupun non-tunai	<i>Ordinal scale</i>	III B.2

Variabel	Sub Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
				(kredit, Paypal dan lain-lain)		
	Check-in (X3)	Check-in merupakan atribut maskapai yang terkait dengan semua prosedur proses check-in saat di bandara. (Kim and Park 2017)	<i>Fast Check-in process</i>	Tingkat kecepatan dalam melakukan proses check-in baik secara offline maupun online	<i>Ordinal scale</i>	III C.1
			<i>Various check-in process available</i>	Tingkat ketersediaan pilihan proses check-in (web/mobile check-in, kiosk dan lain-lain)	<i>Ordinal scale</i>	III C.2
			<i>Preferred seat assignment or availability</i>	Tingkat ketersediaan posisi duduk yang diinginkan didalam pesawat	<i>Ordinal scale</i>	III C.3
	Baggage Handling (X4)	Baggage Handling merupakan atribut maskapai yang terkait dengan bagasi penumpang (Kim and Park 2017)	<i>Free checked baggage allowance</i>	Tingkat ketersediaan pengecekan bagasi secara gratis	<i>Ordinal scale</i>	III D.1
			<i>Additional charges for excess baggage</i>	Tingkat kesesuaian biaya yang harus dikeluarkan untuk bagasi berlebih	<i>Ordinal scale</i>	III D.2
			<i>Accuracy of baggage handling</i>	Tingkat keakuratan dalam penanganan bagasi	<i>Ordinal scale</i>	III D.3

Variabel	Sub Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
	Cabin Facilities (X5)	Cabin Facilities merupakan atribut maskapai yang terkait dengan fasilitas yang diberikan didalam kabin pesawat seperti kursi pesawat dan fasilitas kabin yang digunakan oleh penumpang sampai mereka tiba di tujuan (Kim and Park 2017)	<i>Cabin interior and cleanliness</i>	Tingkat kebersihan interior kabin pesawat	<i>Ordinal scale</i>	III E.1
			<i>Seating comfort</i>	Tingkat kenyamanan kursi di dalam pesawat	<i>Ordinal scale</i>	III E.2
			<i>Space for carry-on baggage</i>	Tingkat ketersediaan ruang untuk bagasi jinjing	<i>Ordinal scale</i>	III E.3
			<i>Aisle width/space</i>	Tingkat kelebaran / ruang lorong kabin	<i>Ordinal scale</i>	III E.4
			<i>Cabin amenities</i>	Tingkat ketersediaan fasilitas kabin (selimut, bantal)	<i>Ordinal scale</i>	III E.5
	In-Flight Service (X6)	In-Flight Service merupakan atribut maskapai yang terkait dengan layanan yang disediakan oleh awak pesawat kepada penumpang sejak saat mereka berada di dalam pesawat (Kim and Park 2017)	<i>In-flight meals (food & beverage)</i>	Tingkat ketersediaan makanan dan minuman yang ditawarkan didalam pesawat	<i>Ordinal scale</i>	III F.1
			<i>Reading materials</i>	Tingkat ketersediaan bahan bacaan (majalah, koran)	<i>Ordinal scale</i>	III F.2
			<i>Passenger announcement</i>	Tingkat kejelasan pramugari dalam memberikan pengumuman kepada penumpang	<i>Ordinal scale</i>	III F.3
			<i>Professional friendliness of flight attendants</i>	Tingkat keramahan pramugari	<i>Ordinal scale</i>	III F.4

Variabel	Sub Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
			<i>Profesional responsiveness of flight attendants</i>	Tingkat responsif pramugari	<i>Ordinal scale</i>	III F.5
			<i>Flight safety</i>	Tingkat keselamatan dalam melakukan penerbangan	<i>Ordinal scale</i>	III G.1
		<i>Aircraft Operation</i> merupakan atribut maskapai yang terkait dengan kemampuan maskapai untuk memastikan keselamatan penerbangan dan <i>on-time performance</i> serta kemampuannya untuk menangani <i>delay</i> dan <i>cancelation</i> (Kim and Park 2017)	<i>Aircraft type and model</i>	Tingkat kesesuaian tipe dan model pesawat	<i>Ordinal scale</i>	III G.2
	<i>Aircraft Operation (X7)</i>		<i>On-time performance</i>	Tingkat ketepatan waktu penerbangan, baik keberangkatan maupun kedatangan	<i>Ordinal scale</i>	III G.3
			<i>Compensation for delays and cancellation</i> (Kim and Park 2017)	Tingkat ketersediaan kompensasi untuk keterlambatan dan pembatalan penerbangan	<i>Ordinal scale</i>	III G.4
		<i>Marketing</i> atau pemasaran dalam jasa penerbangan merupakan segala bentuk aktivitas pemasaran yang diharapkan mampu meningkatkan <i>image</i> dari maskapai tersebut (Kim and Park 2017)	<i>Frequent flyer / Milage program</i>	Tingkat ketersediaan program untuk penumpang setia (SJ Travel Pass)	<i>Ordinal scale</i>	III H.1
	<i>Marketing (X8)</i>		<i>Airline advertisement and public relations</i>	Tingkat kemenarikan iklan	<i>Ordinal scale</i>	III H.2

Variabel	Sub Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
<i>Satisfaction</i> (Y)		Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan produk atau kinerja yang dirasakan pada layanan (atau hasil) dengan harapan. Jika kinerja atau pengalaman jatuh jauh dari harapan, pelanggan tidak puas. Jika cocok dengan harapan, pelanggan puas. Jika melebihi harapan, pelanggan sangat puas (<i>delighted</i>) Kotler & Keller (2016:153).				
			Tingkat kepuasan penumpang terhadap <i>reservation</i>		<i>Ordinal scale</i>	III A.1
			Tingkat kepuasan penumpang terhadap <i>ticketing</i>		<i>Ordinal scale</i>	III A.2
			Tingkat kepuasan penumpang terhadap <i>check-in</i>		<i>Ordinal scale</i>	III A.3
			Tingkat kepuasan penumpang terhadap <i>baggage handling</i>		<i>Ordinal scale</i>	III A.4
			Tingkat kepuasan penumpang terhadap <i>cabin facilities</i>		<i>Ordinal scale</i>	III A.5
			Tingkat kepuasan penumpang terhadap <i>in-flight service</i>		<i>Ordinal scale</i>	III A.6
			Tingkat kepuasan penumpang terhadap <i>aircraft operation</i>		<i>Ordinal scale</i>	III A.7
			Tingkat kepuasan penumpang		<i>Ordinal scale</i>	III A.8

Variabel	Sub Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
				terhadap		
				marketing		

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2019

3.2.3. Jenis dan Sumber Data

Data merupakan sesuatu yang harus dikumpulkan lebih dulu oleh peneliti sebelum mengolahnya menjadi informasi. Berdasarkan urutan signifikansinya, jenis data terbagi dalam dua jenis yaitu data primer dan sekunder.

Data Primer merupakan data baru yang dikumpulkan untuk membantu memecahkan masalah dalam penyelidikan / penelitian (McDaniel & Gates 2015). Sedangkan, data sekunder adalah data yang sudah ada dan tidak dikumpulkan oleh peneliti secara langsung (Uma Sekaran and Bougie 2016) Uma Sekaran and Bougie 2016).

Penjelasan lebih rinci tentang sumber data yang digunakan dalam penelitian ini ditampilkan oleh peneliti dalam Tabel 3.2 berikut :

Tabel 3. 2
Jenis Dan Sumber Data

No	Jenis Data	Sumber Data
Data Sekunder		
1.	Daftar Maskapai Penerbangan Melalui Bandara Internasional Husein Sastranegara Tahun 2018	PT Angkasa Pura II
2.	Jumlah Penumpang Sriwijaya Air Distrik Bandung Tahun 2014-2018	<i>Sales</i> Sriwijaya Bandung <i>Representative</i> Air Group
3.	Data Survey Kepuasan Pelanggan Penumpang Sriwijaya Air Distrik Bandung Tahun 2018	<i>Sales</i> Sriwijaya Bandung <i>Representative</i> Air Group
Data Primer		
5.	Tanggapan penumpang mengenai atribut maskapai	Penyebaran Kuesioner pada penumpang Sriwijaya Air Distrik Bandung
6.	Tanggapan pengunjung mengenai kepuasan penumpang	Penyebaran Kuesioner pada penumpang Sriwijaya Air Distrik Bandung

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2019

3.2.4. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

3.2.4.1. Populasi

Kegiatan pengumpulan data adalah langkah utama untuk mengetahui karakteristik dan populasi yang merupakan elemen-elemen dalam objek penelitian keputusan untuk menguji hipotesis. Menurut (Sugiyono 2014), populasi adalah objek yang mempunyai kualitas dari karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk ditarik kesimpulan. Sedangkan menurut (Uma Sekaran and Bougie 2016), 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. Populasi dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 3.3 berikut ini

Tabel 3. 3
Jumlah Penumpang Sriwijaya Air Distrik Bandung
Jumlah Penumpang Sriwijaya Air Distrik Bandung (orang)

2014	2015	2016	2017	2018
50.389	36.014	41.825	36.944	34.779

Sumber : Sales Representative Sriwijaya Air Group Bandung Tahun 2019

Berdasarkan data diatas populasi pada penelitian ini adalah penumpang yang menggunakan maskapai Sriwijaya Air melalui Bandara Husein Sastranegara Bandung pada tahun 2018 berjumlah 34.779.

3.2.4.2. Sampel

Sampel merupakan segmen populasi yang dipilih untuk diselidiki (Bryman and Bell 2011). Menurut (Uma Sekaran and Bougie 2016), sampel adalah bagian dari populasi yang meliputi beberapa anggota terpilih darinya. Untuk mempermudah pelaksanaan penelitian, diperlukan suatu sampel karena tidak mungkin keseluruhan populasi dapat diteliti. Hal ini disebabkan beberapa keterbatasan antara lain keterbatasan waktu dan biaya keterbatasan yang dimiliki oleh peneliti. Peneliti mengambil sebagian dari objek populasi yang ditentukan dengan catatan sebagian dari objek populasi tersebut dapat mewakili sebagian lain yang tidak diteliti. Menurut (Tabachnick & Fidel, 2013), untuk menentukan besarnya sampel dapat ditentukan berdasarkan aturan berikut :

$$N \geq 50 + 8m$$

atau

$$N \geq 104 + m$$

Keterangan :

m = jumlah variabel

N = jumlah sampel

Berdasarkan rumus tersebut, ukuran sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$N \geq 104 + m$$

$$N \geq 104 + 9$$

$$N \geq 113$$

Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebagian dari populasi penelitian yaitu sebanyak 113 penumpang.

3.2.4.3. Teknik Sampling

Teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang digunakan dalam penelitian, sehingga dapat diperoleh nilai karakteristik perkiraan (*estimate value*). Pemilihan sampel atau penarikan sampel (*sampling*) dapat diartikan sebagai proses memilih unit atau elemen atau subjek dari dan yang mewakili populasi untuk dipelajari yang dengannya dapat dibuat generalisasi atau inferensi tentang karakteristik dari satu populasi yang diwakili (Silalahi, 2009).

Terdapat dua tipe utama pada teknik pengambilan sampel yaitu *probability sampling* dan *nonprobability sampling* (Uma Sekaran and Bougie 2016). Berikut penjelasannya :

1. *Probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi tiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. *Probability sampling* dapat berupa *simple random sampling* atau *complex probability sampling* (Uma Sekaran and Bougie 2016).
2. *Non probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi tiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Terdapat dua tipe sampling yaitu *convenience sampling* dan *purposive sampling* (Uma Sekaran and Bougie 2016).

Teknik sampling yang digunakan peneliti menggunakan *systematic random sampling*. *Systematic random sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dimana hanya unsur pertama yang dipilih secara acak, sedang unsur-unsur berikutnya dipilih secara sistematis menurut suatu pola tertentu (Uma Sekaran and Bougie 2016). Menurut Schiffman and Wisenblit (2015:422), seorang anggota populasi dipilih secara acak dan kemudian setiap orang dipilih ke-n.

Responden yang diperlukan untuk menjadi sampel dalam penelitian ini yaitu penumpang yang pernah menggunakan layanan maskapai penerbangan Sriwijaya Air di Bandara Husein Sastranegara. Berikut langkah-langkah yang dilakukan dalam teknik *systematic random sampling* :

1. Menentukan responden yang akan dijadikan penelitian, dalam penelitian ini yang menjadi responden adalah penumpang yang pernah menggunakan layanan maskapai penerbangan Sriwijaya Air di Bandara Husein Sastranegara.
2. Menentukan tempat tertentu yang akan dijadikan sebagai *check point*, dalam penelitian ini *check point* adalah di objek penelitian yaitu Bandara Husein Sastranegara.
3. Menentukan waktu yang akan digunakan untuk sampling. Waktu yang digunakan peneliti dilakukan baik saat *weekday* maupun *weekend*, pada pukul 08.00-10.00 WIB dan pukul 12.00-14.00 WIB.

3.2.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari desain penelitian (Uma Sekaran 2013). 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. Responden dalam penelitian ini yaitu penumpang yang menggunakan Sriwijaya Air di Bandara Husein Sastranegara.
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 atribut maskapai.

3. Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data primer yang dilakukan dengan cara menyebarkan seperangkat daftar pertanyaan tertulis secara langsung dan *online* melalui *google form*. Kuisisioner berisi pertanyaan mengenai karakteristik responden, pengalaman responden mengenai pengaruh atribut maskapai terhadap kepuasan penumpang.
4. Studi literatur berupa usaha pengumpulan informasi yang berkaitan dengan teori-teori yang ada kaitannya dengan masalah dan variabel penelitian yang terdiri dari atribut maskapai terhadap kepuasan penumpang. Teknik ini dilakukan untuk melengkapi data yang berkaitan dengan penelitian.

3.2.6. Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas

3.2.6.1. Pengujian Validitas

Benar atau tidaknya data sangat menentukan mutu hasil penelitian. Tergantung dari baik atau tidaknya instrumen pengumpulan data. Data merupakan gambaran variabel yang diteliti dan memiliki fungsi sebagai pembentukan hipotesis. Sehingga, data mempunyai kedudukan paling tinggi di dalam penelitian ini.

Instrumen yang telah teruji validitas dan reliabilitas belum tentu dapat menghasilkan data yang valid dan reliabel. Instrumen yang baik harus memenuhi dua persyaratan penting yaitu *valid* dan *reliable*. Menurut (Sugiyono 2014), validasi merupakan derajat ketetapan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Penelitian dapat dikatakan *valid* apabila terdapat kesamaan antara yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Dapat disimpulkan bahwa data valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian.

Validitas konstruk adalah tipe validitas yang digunakan dalam penelitian ini. Tipe validitas konstruk membuktikan seberapa baik hasil yang diperoleh dari penggunaan ukuran tersebut sesuai dengan teori-teori dalam penelitian yang dirancang (Uma Sekaran and Bougie 2016). Validitas konstruk dilakukan 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 Uma Sekaran (2013: 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 variable

y : Skor total item dalam variable

$\sum x$: 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

$\sum xy$: Jumlah perkalian skor dalam distribusi X dan Y

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 $r_{hitung} < r_{tabel}$

Dalam penelitian ini, yang akan diuji adalah validitas dari variabel atribut maskapai sebagai instrumen variabel (X) dan kepuasan penumpang sebagai variabel (Y). Perhitungan validitas item instrumen dilakukan dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) 20 for windows. Berikut hasil pengujian validitas tersaji dalam tabel 3.4

Tabel 3. 4
Hasil Pengujian Validitas

No	Pertanyaan	Nilai Signifikansi	Taraf Signifikansi	Keterangan
Atribut Maskapai				
A. Reservation				
1	Kesesuaian jadwal penerbangan dengan kebutuhan penumpang (termasuk jadwal penerbangan lanjutan)	0,019	0,05	Valid
2	Ketersediaan pilihan dalam melakukan pemesanan (telepon, fax, <i>online</i> maupun aplikasi)	0,001	0,05	Valid
3	Kemudahan dalam melakukan pengubahan atau pembatalan penerbangan	0,001	0,05	Valid
4	Ketersediaan informasi pemesanan di situs web, media sosial atau agen travel <i>online</i> (Traveloka, Tiket.com)	0,032	0,05	Valid
B. Ticketing				
5	Kesesuaian harga tiket yang ditawarkan dengan keinginan penumpang	0,000	0,05	Valid
6	Kemudahan dalam melakukan pembayaran, baik secara tunai maupun non-tunai (kredit, Paypal dan lain-lain)	0,000	0,05	Valid
C. Check-in				
7	Kecepatan dalam melakukan proses <i>check-in</i> baik secara <i>offline</i> maupun <i>online</i>	0,000	0,05	Valid
8	Ketersediaan pilihan proses <i>check-in</i> (<i>web/mobile check-in</i> , kiosk dan lain-lain)	0,000	0,05	Valid
9	Ketersediaan posisi duduk yang diinginkan didalam pesawat	0,000	0,05	Valid

D. <i>Baggage handling</i>				
10	Ketersediaan pengecekan bagasi secara gratis	0,001	0,05	Valid
11	Kesesuaian biaya yang harus dikeluarkan untuk bagasi berlebih	0,000	0,05	Valid
12	Keakuratan staff dalam menangani kerusakan atau kehilangan bagasi	0,000	0,05	Valid
E. <i>Cabin facilities</i>				
13	Kebersihan interior kabin pesawat	0,040	0,05	Valid
14	Kenyamanan kursi di dalam pesawat	0,009	0,05	Valid
15	Ketersediaan ruang untuk bagasi jinjing	0,007	0,05	Valid
16	Kelebaran / ruang lorong kabin	0,010	0,05	Valid
17	Ketersediaan fasilitas kabin (selimut, bantal)	0,044	0,05	Valid
F. <i>In-flight service</i>				
18	Ketersediaan makanan dan minuman yang ditawarkan didalam pesawat	0,017	0,05	Valid
19	Ketersediaan bahan bacaan (majalah, koran)	0,039	0,05	Valid
20	Kejelasan pramugari dalam memberikan pengumuman kepada penumpang	0,000	0,05	Valid
21	Keramahan pramugari	0,000	0,05	Valid
22	Responsif pramugari	0,004	0,05	Valid
G. <i>Aircraft operation</i>				
23	Keselamatan dalam melakukan penerbangan	0,000	0,05	Valid
24	Kesesuaian tipe dan model pesawat	0,000	0,05	Valid
25	Ketepatan waktu penerbangan, baik keberangkatan maupun kedatangan	0,000	0,05	Valid
26	Ketersediaan kompensasi untuk keterlambatan dan pembatalan penerbangan	0,000	0,05	Valid
H. <i>Marketing</i>				
27	Ketersediaan program untuk penumpang setia (SJ Travel Pass)	0,000	0,05	Valid
28	Kemenarikan iklan	0,000	0,05	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2019

Berdasarkan Tabel 3.4 dapat diketahui bahwa hasil pengujian validitas dari kuesioner yang diuji kepada 30 responden, semua item pada variabel atribut maskapai terhadap kepuasan penumpang dikatakan valid. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai signifikansi semua item yang berada dibawah atau lebih rendah dari taraf signifikansi yaitu berada dibawah angka 0,05.

3.2.6.2. Pengujian Reliabilitas

Reliabilitas berasal dari kata *reliability* yang berarti sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Instrumen penelitian tidak hanya harus valid, tetapi juga harus *reliable* (dapat dipercaya). Penelitian dapat dikatakan *reliable* (dapat dipercaya) apabila adanya suatu persamaan data dalam waktu yang berbeda. Suatu penelitian dapat mempunyai taraf kepercayaan yang tinggi apabila mengalami perubahan, perubahan yang tidak terlalu signifikan.

Menurut Uma Sekaran (2013: 225), reliabilitas adalah cara pengujian mengenai seberapa konsisten konsep alat ukur tersebut. Adapun rumus yang digunakan untuk mengukur reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan uji *Cronbach Alpha* dikarenakan instrument pertanyaan kuesioner yang dipakai merupakan rentangan antara beberapa nilai dalam hal ini menggunakan skala likert 1 sampai dengan 5. Rumusnya adalah sebagai berikut :

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[\frac{1 - \sum \sigma b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

Sumber : Husein Umar (2010:170)

Keterangan : r_{11} : Reliabilitas instrumen
 k : Banyaknya butir pertanyaan
 $\sum \sigma b^2$: Jumlah varian total
 σ_1^2 : Varian total

Jumlah varian butir dapat dicari dengan cara mencari nilai varian tiap butir, kemudian jumlahkan, seperti berikut ini :

$$\sigma^2 = \frac{\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{n}}{n}$$

Keterangan : n : Jumlah responden

x : Nilai skor yang dipilih (total nilai dari nomor-nomor butir pertanyaan)

σ^2 : Nilai Varians

Keputusan uji reliabilitas ditentukan dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Apabila nilai *cronbach's alpha* (α) $\geq 0,70$ maka item pertanyaan dikatakan reliabel.
2. Apabila nilai *cronbach's alpha* (α) $\leq 0,70$ maka item pertanyaan dikatakan tidak reliabel.

Perhitungan reliabilitas item pertanyaan dilakukan dengan menggunakan *software SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) 20 for windows*. Berikut merupakan hasil pengujian reliabilitas yang disajikan dalam Tabel 3.5

Tabel 3.5
Hasil Pengujian Reliabilitas

No.	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Minimum Koefisien (<i>Cronbach's Alpha</i>)	Keterangan
1.	Atribut Maskapai	0,789	0,700	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2019

Berdasarkan Tabel 3.5, dapat diketahui bahwa variabel atribut maskapai dalam hasil pengujian reliabilitas dikatakan reliabel. Hal tersebut dapat diketahui dari nilai *cronbach's alpha* yang lebih besar dibandingkan minimum koefisien *cronbach's alpha* yang bernilai 0,70 yaitu 0,789.

3.2.7. Analisis Data

Data yang diperoleh dalam penelitian kemudian diolah dan dianalisis. Tujuan pengolahan data adalah untuk memberikan keterangan yang berguna dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan dalam penelitian. Teknik analisis data diarahkan pada pengujian hipotesis serta menjawab masalah yang diajukan dalam penelitian.

3.2.7.1. Analisis Deskriptif

Penelitian ini menggunakan analisis data deskriptif verifikatif. Analisis data deskriptif digunakan untuk melihat faktor yang menjadi penyebab. Analisis data deskriptif dilakukan dengan mengelompokan, mengklasifikasikan,

mendeskripsikan dan menganalisis data penelitian sehingga diperoleh gambaran umum mengenai variabel-variabel yang diteliti diantaranya:

1. Distribusi frekuensi merupakan distribusi matematika dengan tujuan memperoleh hitungan jumlah tanggapan terkait dengan nilai yang berbeda dari satu variabel dan dua variabel mengungkapkan jumlah dalam persentase (Naresh K. Malhotra, 2009:480).
2. Analisis *cross tabulation* merupakan teknik yang menggambarkan dua atau lebih variabel secara bersamaan dan hasil pada tabel yang mencerminkan bahwa distribusi gabungan dari dua atau lebih yang memiliki sejumlah kategori atau nilai-nilai yang berbeda (Naresh K. Malhotra, 2009:493).
3. Perhitungan skor ideal digunakan untuk mengukur tinggi rendahnya pengaruh variabel x yang terdapat di objek penelitian. Rumus untuk menghitung skor ideal adalah sebagai berikut:
 - a) Nilai indeks maksimum = skor tertinggi x jumlah item x jumlah responden
 - b) Nilai indeks minimum = skor terendah x jumlah item x jumlah responden
 - c) Jenjang variabel = nilai indeks maksimum – nilai indeks minimum
 - d) Jarak interval = jenjang banyaknya kelas interval

Analisis data deskriptif yang digunakan dalam mendeskripsikan variabel-variabel dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Analisis data deskriptif mengenai atribut maskapai Sriwijaya Air distrik Bandung yang memiliki dimensi diantaranya *reservation, ticketing, check-in, baggage handling, cabin facilities, in-flight service, aircraft operation* dan *marketing*.
2. Analisis data deskriptif mengenai kepuasan penumpang Sriwijaya Air distrik Bandung.

3.2.7.2. Analisis Verifikatif

Analisis verifikatif bertujuan untuk mengetahui keterkaitan antara satu variabel dengan variabel lainnya. Adapun langkah-langkah yang akan dilakukan dalam analisis penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. *Method of Successive Internal* (MSI)

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah *ordinal scale*, yaitu skala berbentuk peringkat yang menunjukkan suatu urutan preferensi atau penilaian. *Ordinal scale* harus ditransformasikan menjadi skala interval dengan menggunakan *method of successive internal*. Untuk menentukan nilai interval rata-rata pada setiap pilihan jawaban dapat dilakukan melalui persamaan sebagai berikut :

$$Scale\ Value = \frac{(Density\ at\ lower\ limit) - (Density\ at\ upper\ limit)}{(Area\ below\ upper\ limit) - (Area\ below\ lower\ limit)}$$

2. Menyusun data

Memeriksa kelengkapan identitas responden serta memeriksa kelengkapan yang diisi oleh responden agar dapat diketahui karakteristik responden.

3. Tabulasi data

Tabulasi data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah member skor pada item, menjumlahkan skor pada tiap item, menyusun ranking skor pada setiap variabel penelitian.

4. Menganalisis data

Menganalisis data merupakan proses penyederhanaan data dan penyajian data dengan menggunakan rumus statistik dan menginterpretasikannya agar mendapatkan suatu kesimpulan.

5. Pengujian

Proses pengujian hipotesis pada penelitian ini dilakukan menggunakan analisis jalur (*path analysis*).

Analisis jalur (*path analysis*) merupakan perluasan dari regresi linier berganda, dan yang memungkinkan analisis model-model yang lebih kompleks (Streiner 2005). Menurut (Sarwono 2011), analisis jalur (*path analysis*) merupakan teknik analisis yang digunakan untuk menganalisis hubungan sebab akibat yang inheren antar variabel yang disusun berdasarkan urutan temporer dengan menggunakan koefisien jalur sebagai besaran nilai dalam menentukan besarnya pengaruh variabel independen *exogenous* terhadap variabel dependen *endogenous*.

Diperlukan beberapa asumsi agar penggunaan analisis jalur (*path analysis*) menjadi efektif. Asumsi analisis jalur (*path analysis*) mengikuti asumsi klasik dalam analisis regresi linear seperti berikut :

a. Uji Asumsi Normalitas

Pengujian asumsi normalitas bertujuan untuk menguji data variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) pada persamaan regresi yang dihasilkan, apakah berdistribusi normal atau berdistribusi tidak normal. Data berdistribusi normal, jika nilai sig (signifikansi) $> 0,05$. Sedangkan data berdistribusi tidak normal, jika nilai sig (signifikansi) $< 0,05$. Uji normalitas ini menggunakan uji *One Sample* dari *Kolmogorov-Smirnov*.

b. Uji Asumsi Autokorelasi

Uji asumsi autokorelasi adalah kondisi dimana terdapat korelasi atau hubungan antar pengamatan (observasi), baik itu dalam observasi deret waktu (*time series*) atau observasi *cross section*. Persamaan regresi yang baik adalah tidak memiliki masalah autokorelasi. Jika terjadi autokorelasi maka persamaan tersebut menjadi tidak baik atau tidak layak dipakai prediksi. Gejala autokorelasi dideteksi dengan melakukan uji *Durbin-Watson* (DW). Terjadi autokorelasi jika angka Durbin dan Watsin sebesar < 1 dan > 3 .

c. Uji Asumsi Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Persamaan regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Suatu regresi dikatakan tidak terdeteksi heteroskedastisitas, jika nilai t hitung lebih kecil dari t tabel dan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Dikatakan heteroskedastisitas, jika t hitung lebih besar dari t tabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05.

d. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linear. Dasar pengambilan keputusan dalam uji linearitas adalah jika nilai probabilitas $< 0,05$, maka hubungan antara variabel X dengan Y adalah linear. Sedangkan jika nilai probabilitas $> 0,05$, maka hubungan antara variabel X dengan Y adalah tidak linear.

e. Uji Asumsi Multikolinearitas

Uji Asumsi Multikolinearitas digunakan untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam satu model regresi linier berganda. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas (tidak terjadi multikolinearitas). Apabila terjadi korelasi diantara variabel-variabel bebas, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal atau nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol. Pengambilan keputusan dalam uji asumsi multikolinearitas dapat melalui cara berikut ini:

1. Melihat nilai *tolerance*

- Tidak terjadi multikolinearitas, jika nilai *tolerance* lebih besar 0,10.
- Terjadi multikolinearitas, jika nilai *tolerance* lebih kecil atau sama dengan 0,10.

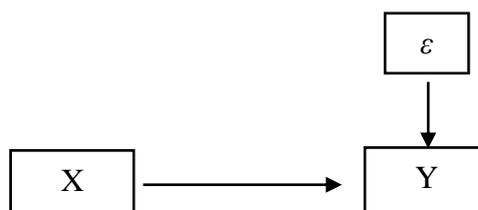
2. Melihat nilai VIF (*Variance Inflation Factor*)

- Tidak terjadi multikolinearitas, jika nilai VIF lebih kecil 10,00.
- Terjadi multikolinearitas, jika nilai VIF lebih besar atau sama dengan 10,00.

Selain itu, model regresi juga harus layak. Kelayakan ini dapat diketahui jika angka signifikan pada ANOVA sebesar 0,05. Lalu, koefisien regresi harus signifikan. Pengujian dapat dilakukan dengan uji T. Koefisien regresi dapat dikatakan signifikan apabila T hitung > dari T tabel (nilai kritis).

Analisis jalur (*path analysis*) digunakan untuk menentukan besarnya pengaruh baik secara langsung maupun tidak langsung *independent variable* (X) yaitu atribut maskapai terhadap kepuasan penumpang (Y) di Sriwijaya Air distrik Bandung. Pengujian hipotesis dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Menggambarkan struktur hipotesis



GAMBAR 3. 1

STRUKTUR KAUSAL ANTAR VARIABEL X DAN Y

Keterangan

X = Atribut Maskapai (Variabel Independen)

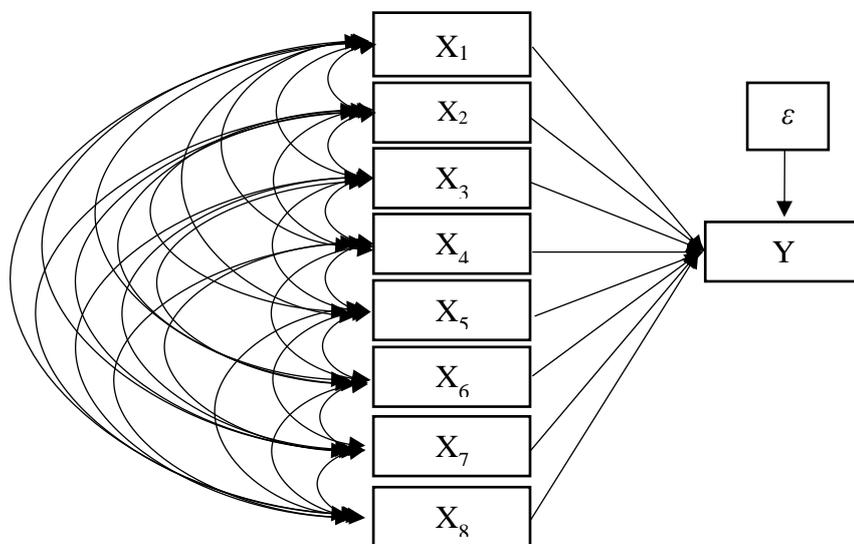
Y = Kepuasan Penumpang (Variabel Dependen)

E = Epsilon (Variabel lain yang tidak diteliti)

Struktur hubungan pada Gambar 3.1 tersebut menjelaskan atribut maskapai berpengaruh terhadap kepuasan penumpang. Selain itu, terdapat faktor lain yang mempengaruhi hubungan antara X (*reservation, ticketing, check-in, baggage handling, cabin facilities, in-flight service, aircraft operation dan marketing*) dan Y (*customer satisfaction*), yaitu variabel residu dan dilambangkan dengan ε . Akan tetapi, variabel residu pada penelitian ini tersebut tidak diperhatikan.

2. Membuat diagram jalur (*path diagram*)

Dalam analisis jalur (*path analysis*), korelasi antar variabel dihubungkan dengan parameter dari model yang dinyatakan dengan diagram jalur atau *path diagram* seperti pada Gambar 3.2 berikut



Gambar 3. 2
Diagram Jalur Sub Struktur

Keterangan:

X_1 = *Reservation*

X_2 = *Ticketing*

X_3 = *Check-In*

X_4 = *Baggage Handling*

X_5 = *Cabin Facilities*

X_6 = *In-Flight Service*

X_7 = *Aircraft Operation*

X_8 = *Marketing*

Y = Kepuasan Penumpang

ε = *Epsilon* (variabel lain yang tidak diteliti)

- Membuat persamaan struktural. Diagram jalur di atas persamaan strukturalnya ialah : $Y = \text{PYX1} + \text{PYX2} + \text{PYX3} + \text{PYX4} + \text{PYX5} + \text{PYX6} + \text{PYX7} + \text{PYX8} + e$
- Susun matriks korelasi antar variabel sebagai berikut:

$$R1 = \begin{bmatrix} X & Y \\ r_{xx} & r_{xy} \\ & r_{yy} \end{bmatrix}$$

- Identifikasi persamaan sub struktur hipotesis. Menghitung matriks inverts korelasi:

$$R1^{-1} = \begin{bmatrix} X & Y \\ C_{xx} & C_{xy} \\ & C_{yy} \end{bmatrix}$$

- Menghitung semua koefisien jalur melalui rumus:

$$\begin{bmatrix} \rho_{yx} \\ \rho_{yy} \end{bmatrix} = \begin{bmatrix} X & Y \\ C_{xx} & C_{xy} \\ & C_{yy} \end{bmatrix} \begin{bmatrix} r_{xy} \\ r_{yy} \end{bmatrix}$$

- Hitung $R^2(XY)$ yaitu koefisien yang menyatakan determinasi total X terhadap Y dengan menggunakan rumus:

$$R^2(XY) = [\rho_{xy} \ \rho_{yy}] \begin{bmatrix} \rho_{xy} \\ \rho_{yy} \end{bmatrix}$$

- Menguji pengaruh langsung maupun tidak langsung dari setiap variabel:

Pengaruh (X) terhadap (Y)

Pengaruh langsung = $\rho_{xy} \ \rho_{xy}$

Pengaruh total (X) terhadap (Y) =

- Menghitung pengaruh variabel lain (ε) melalui rumus:

$$\rho_{y\varepsilon} = \sqrt{1 - R^2y(X1, X2, X3, X4, X5, X6, X7, X8)}$$

- Statistik uji yang digunakan adalah:

$$F = \frac{(n - k - i) \sum_{i=1}^k \rho_{yxi} \ \rho_{yxi}}{(n - k - i) \sum_{i=1}^k \rho_{yxi} \ \rho_{yxi}}$$

3.2.8. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis merupakan langkah terakhir dalam analisis data yaitu menguji hipotesis dengan tujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas (*independent*) dan variabel terikat (*dependent*). Rancangan hipotesis dalam penelitian ini dilakukan secara simultan dan parsial. Rancangan hipotesisnya adalah sebagai berikut:

a. Secara Simultan

Pengujian hipotesis secara simultan dilakukan dengan menggunakan uji F dihitung dengan rumus (Sudjana, 2005) :

$$F = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)(n - k - 1)}$$

Keterangan :

R = Nilai korelasi

k = Jumlah variable independen

n = Jumlah sampel

Pengujian hipotesis secara simultan bertujuan untuk membuktikan bahwa setiap variabel *independent* (atribut maskapai) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel *dependent* (kepuasan penumpang). Kriteria pengambilan keputusan untuk hipotesis yang diajukan yaitu:

- a. Jika $f_{hitung} > f_{tabel}$, maka H_0 ditolak artinya Atribut Maskapai berpengaruh terhadap Kepuasan Penumpang.
- b. Jika $f_{hitung} < f_{tabel}$, maka H_0 diterima artinya Atribut Maskapai tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Penumpang.

Rumus hipotesisnya yaitu:

- a. H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara Atribut Maskapai yang terdiri dari *Reservation, Ticketing, Check-In, Baggage Handling, Cabin Facilities, In-Flight Service, Aircraft Operation* dan *Marketing* terhadap Kepuasan Penumpang.
- b. H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan antara Atribut Maskapai yang terdiri dari *Reservation, Ticketing, Check-In, Baggage*

Handling, Cabin Facilities, In-Flight Service Aircraft Operation dan Marketing terhadap Kepuasan Penumpang.

b. Secara Parsial

a. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, artinya terdapat pengaruh secara signifikan antara *Reservation* terhadap Kepuasan Penumpang..

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, artinya tidak terdapat pengaruh secara signifikan antara *Reservation* terhadap Kepuasan Penumpang..

b. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, artinya terdapat pengaruh secara signifikan antara *Ticketing* terhadap Kepuasan Penumpang..

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, artinya tidak terdapat pengaruh secara signifikan antara *Ticketing* terhadap Kepuasan Penumpang..

c. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, artinya terdapat pengaruh secara signifikan antara *Check-In* terhadap Kepuasan Penumpang.

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, artinya tidak terdapat pengaruh secara signifikan antara *Check-In* terhadap Kepuasan Penumpang.

d. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, artinya terdapat pengaruh secara signifikan antara *Baggage Handling* terhadap Kepuasan Penumpang.

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, artinya tidak terdapat pengaruh secara signifikan antara *Baggage Handling* terhadap Kepuasan Penumpang.

e. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, artinya terdapat pengaruh secara signifikan antara *Cabin Facilities* terhadap Kepuasan Penumpang.

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, artinya tidak terdapat pengaruh secara signifikan antara *Cabin Facilities* terhadap Kepuasan Penumpang.

f. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, artinya terdapat pengaruh secara signifikan antara *In-Flight Service* terhadap Kepuasan Penumpang.

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, artinya tidak terdapat pengaruh secara signifikan antara *In-Flight Service* terhadap Kepuasan Penumpang.

g. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, artinya terdapat pengaruh secara signifikan antara *Aircraft Operation* terhadap Kepuasan Penumpang.

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, artinya tidak terdapat pengaruh secara signifikan antara *Aircraft Operation* terhadap Kepuasan Penumpang.

h. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, artinya terdapat pengaruh secara signifikan antara *Marketing* terhadap Kepuasan Penumpang.

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, artinya tidak terdapat pengaruh secara signifikan antara *Marketing* terhadap Kepuasan Penumpang.