

## **BAB III**

### **OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Objek Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti mengenai pengaruh *smart tourism technology* terhadap *passenger satisfaction* di Bandara Internasional Soekarno Hatta. Penelitian ini menggunakan dua variabel, variabel penelitian adalah suatu nilai yang berbeda atau bervariasi nilai (Sekaran, 2013). Nilai-nilai dapat berbeda pada waktu untuk objek yang sama, atau pada waktu yang sama untuk objek yang berbeda.

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel, yaitu variabel dependen dan variabel independen. *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 (Sekaran, 2013). Pada penelitian ini yang menjadi variabel bebas atau *independent variable* (X) yaitu *smart tourism technology* yang terdiri dari *informativeness* (X1), *accessibility* (X2), *interactivity* (X3), *personalization* (X4). Sedangkan untuk variabel terikat atau *dependent variable* (Y) yang diteliti adalah *passenger satisfaction*.

Pelaksanaan penelitian ini akan dilakukan dalam waktu kurang dari satu tahun, maka dari itu metode yang digunakan adalah *cross sectional methode*. Penelitian akan dilakukan di Bandara Internasional Soekarno Hatta dengan jangka waktu 3-4 bulan. Adapun unit analisis dari penelitian ini yaitu wisatawan yang pernah ataupun sedang berkunjung dan telah mencoba menggunakan atau sudah mengunduh aplikasi Indonesia Airports.

#### **3.2 Metode Penelitian**

##### **3.2.1 Jenis dan Metode Penelitian**

Metode adalah cara kerja untuk mencapai suatu tujuan. Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2010). Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dan verifikatif.

Metode ini menggambarkan objek penelitian berdasarkan fakta yang ada dan sedang berlangsung. Dengan cara mengumpulkan, menyusun dan menjelaskan data yang diperlukan, kemudian dianalisis sesuai teori yang telah dicari.

Penelitian deskriptif dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana dan apakah *smart tourism technology* yang diterapkan dan gambaran mengenai *passenger satisfaction* di Bandara Internasional Soekarno Hatta. Penelitian verifikatif juga dilakukan menguji kebenaran dari hipotesis yang telah dibuat sebelumnya lalu dibandingkan dengan kenyataan yang ada di lapangan melalui pengumpulan data langsung agar dapat diketahui apakah ada pengaruh *smart tourism technology* terhadap *passenger satisfaction* di Bandara Internasional Soekarno Hatta.

Metode penelitian dibuat dan digunakan untuk memudahkan peneliti dalam membuat kesimpulan. Metode yang digunakan ini membantu dalam mengolah informasi dari sebagian data yang telah didapat seperti data bandara tersibuk di Indonesia, data pertumbuhan penumpang di Bandara Internasional Soekarno Hatta, dan rekapitulasi data pengguna yang mengunduh aplikasi Indonesia Airports dengan tujuan untuk mengetahui pendapat dari sebagian populasi terhadap objek yang sedang diteliti.

### 3.2.2 Operasional Variabel

Menurut Noor (2013:97) yang dimaksud dengan operasionalisasi variabel adalah bagian yang mendefinisikan sebuah konsep atau variabel agar dapat diukur, dengan cara melihat pada dimensi (indikator) variabel yang diteliti. Penelitian ini mengkaji dua variabel yaitu variabel *smart tourism technology* sebagai variabel bebas (*independent variable*) dan *passenger satisfaction* sebagai variabel terikat (*dependent variabel*).

Variabel yang dikaji dalam penelitian ini ada dua. Variabel pertama yang disebut juga sebagai variabel independen adalah *Smart Tourism Technology* (X), yang terdiri dari *informativeness* (X1), *accessibility* (X2), *interactivity* (X3), *personalization* (X4) dan variabel kedua atau variabel dependent yaitu *passenger satisfaction* (Y).

Secara lebih rinci, operasionalisasi dari masing-masing variabel tersebut akan dijelaskan dalam Tabel 3.1 Berikut penjelasan mengenai

Fauziah Hanum, 2018

**PENGARUH SMART TOURISM TECHNOLOGY TERHADAP  
PASSENGER SATISFACTION DI BANDARA INTERNASIONAL SOEKARNO  
HATTA (Survey terhadap passenger di Bandara Internasional Soekarno  
Hatta)**

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

operasionalisasi variabel dari *smart tourism technology* dan *passenger satisfaction*:

**TABEL 3.1**  
**OPERASIONALISASI VARIABEL**

Variabel/ Sub Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
<b>Smart Tourism Technology (X)</b>	<i>Smart Tourism Technology</i> adalah semua bentuk <i>mobile technology</i> , sosial media dan segala yang terkait, interpretasi dari bagaimana tindakan dan peran melalui narasi trans-media (mesin pencari, media sosial dan aplikasi) yang mempengaruhi orang-orang.				
<i>Informativeness (X<sub>1</sub>)</i>	Pengguna dapat terbantu secara aktif dengan cara menggunakan aplikasi	• Aplikasi menyediakan informasi yang berguna mengenai bandara	• Tingkat kebergunaan aplikasi bagi pengguna	Ordinal	III.1
		• Aplikasi memberikan tambahan informasi mengenai hal hal tambahan lainnya yang berguna (info destinasi, transportasi, dll)	• Tingkat kebergunaan pengetahuan yang dirasakan oleh pengguna	Ordinal	III.2
		• Aplikasi memberikan informasi dengan detail mengenai hal yang ingin diketahui oleh pengguna	• Tingkat kerincian informasi yang dirasakan oleh pengguna	Ordinal	III.3
		• Informasi yang diberikan tepat dan akurat sesuai dengan situasi langsung	• Tingkat keakuratan informasi dengan kenyataan	Ordinal	III.4

Fauziah Hanum, 2018

**PENGARUH SMART TOURISM TECHNOLOGY TERHADAP PASSENGER SATISFACTION DI BANDARA INTERNASIONAL SOEKARNO HATTA (Survey terhadap penumpang di Bandara Internasional Soekarno Hatta)**

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

<i>Accessibility</i> ( $X_2$ )	Pengguna mudah dalam menggunakan dan mendapatkan informasi yang diinginkannya	•	Pengguna dapat memakai aplikasi dimana saja dan kapan saja	•	Tingkat kepraktisan aplikasi	Ordinal	III.5
		•	Pengguna dapat mengakses fitur yang ada di aplikasi dengan mudah	•	Tingkat kemudahan dalam mengakses fitur	Ordinal	III.6
		•	Pengguna mendapat informasi yang dibutuhkan dengan cepat	•	Tingkat kecepatan mendapatkan informasi yang diperlukan	Ordinal	III.7
		•	Aplikasi dapat diunduh dengan mudah oleh siapa saja dan dimana saja	•	Tingkat kemudahan untuk menemukan dan mengunduh aplikasi	Ordinal	III.8
<i>Interactivity</i> ( $X_3$ )	Adanya interaksi aktif dan menyenangkan yang dirasakan oleh pengguna selama memakai menggunakan aplikasi	•	Fitur yang ada dalam aplikasi memudahkan pengunjung selama berada di bandara	•	Tingkat kemudahan yang dirasakan pengguna ketika memakai aplikasi	Ordinal	III.9
		•	Pertanyaan atau masalah pengguna selama di bandara dapat terjawab dengan aplikasi ini	•	Tingkat keterbantuan yang dirasakan oleh pengguna dengan menggunakan aplikasi	Ordinal	III.10
		•	Pihak bandara sangat responsif terhadap pertanyaan dan	•	Tingkat kesigapan dalam memberikan bantuan dari	Ordinal	III.11

Fauziah Hanum, 2018

**PENGARUH SMART TOURISM TECHNOLOGY TERHADAP PASSENGER SATISFACTION DI BANDARA INTERNASIONAL SOEKARNO HATTA (Survey terhadap passenger di Bandara Internasional Soekarno Hatta)**

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

		keluhan dari pengguna		pihak bandara		
<i>Personalizati on (X<sub>4</sub>)</i>	Pengguna mendapatkan informasi spesifik selama melakukan perjalanan dan dapat melakukan perubahan sesuai dengan yang diinginkannya	• Pengguna merasa senang karena isi aplikasi sesuai dengan yang dibutuhkan	•	Tingkat kesesuaian isi aplikasi dengan kebutuhan pengguna	Ordinal	III.12
		• Pengguna dapat membuat perubahan pada tampilan aplikasi sesuai dengan keinginan	•	Tingkat kebebasan dalam mengatur tampilan yang dirasakan oleh pengguna	Ordinal	III.13
		• Pengguna merasa aman dan percaya untuk memberikan data pribadinya untuk digunakan	•	Tingkat kepercayaan yang dirasakan pengguna terhadap aplikasi	Ordinal	III.14
<i>Passenger satisfaction (Y)</i>	<i>Passenger satisfaction</i> adalah perasaan konsumen bahwa konsumsi dari produk/jasa yang disampaikan atau digunakan sesuai dengan standar yang dimiliki olehnya (Olubusola, 2016).					
		•		Tingkat kepuasan terhadap <i>informativeness</i>	Ordinal	IV.1
		•		Tingkat kepuasan terhadap <i>accessibility</i>	Ordinal	IV.2
		•		Tingkat kepuasan terhadap <i>interactivity</i>	Ordinal	IV.3
		•		Tingkat kepuasan terhadap <i>personalization</i>	Ordinal	IV.4
		•		Tingkat kepuasan terhadap kualitas informasi	Ordinal	IV.5
		•		Tingkat kepuasan terhadap kualitas sistem	Ordinal	IV.6
		•		Tingkat kepuasan terhadap tampilan aplikasi	Ordinal	IV.7

Fauziah Hanum, 2018

**PENGARUH SMART TOURISM TECHNOLOGY TERHADAP PASSENGER SATISFACTION DI BANDARA INTERNASIONAL SOEKARNO HATTA (Survey terhadap passenger di Bandara Internasional Soekarno Hatta)**

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

---

• Tingkat kepuasan terhadap fitur	Ordinal	IV.8
• Tingkat kepuasan terhadap kemudahan dalam menggunakan aplikasi	Ordinal	IV.9
• Tingkat kepuasan terhadap pengalaman selama menggunakan aplikasi	Ordinal	IV.10
• Tingkat kepuasan terhadap total pelayanan yang dirasakan selama menggunakan aplikasi	Ordinal	IV.11
• Tingkat kepuasan terhadap aplikasi secara keseluruhan	Ordinal	IV.12

---

### 3.2.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif dan kualitatif. Data kualitatif adalah data yang berbentuk kata-kata, bukan dalam bentuk angka yang diperoleh melalui berbagai macam teknik pengumpulan data (Sugiyono, 2010). Data kuantitatif adalah jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung, yang berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka (Sugiyono, 2010). Jenis data menurut sumbernya yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

#### 1. Sumber data primer

Data primer adalah data yang mengacu pada informasi yang diperoleh dari tangan pertama oleh peneliti yang berkaitan dengan variabel minat untuk tujuan spesifik studi. (Sekaran, 2011). Data primer dalam penelitian ini didapatkan dari hasil kuesioner yang sudah disebarkan kepada responden, yaitu wisatawan yang pernah ataupun sedang berkunjung dan telah mencoba menggunakan atau sudah mengunduh aplikasi Indonesia Airports di Bandara Internasional Soekarno Hatta.

#### 2. Sumber data sekunder

Data sekunder adalah data yang mengacu pada informasi yang dikumpulkan dari sumber yang telah ada. (Uma, 2011). Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini di dapatkan oleh penulis dari beberapa

**Fauziah Hanum, 2018**  
***PENGARUH SMART TOURISM TECHNOLOGY TERHADAP PASSENGER SATISFACTION DI BANDARA INTERNASIONAL SOEKARNO HATTA (Survey terhadap passenger di Bandara Internasional Soekarno Hatta)***

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

sumber seperti artikel-artikel jurnal, hasil dari situs internet yang relevan, data-data yang dapat diakses atau diterima secara langsung dari perusahaan dan hasil penelitian yang dilakukan serta dikumpulkan secara langsung selama berada di lapangan.

Berikut tabel mengenai jenis dan sumber data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini:

**TABEL 3.2**  
**JENIS DAN SUMBER DATA PENELITIAN**

Jenis Data	Sumber
<b>Data Sekunder</b>	
5 Bandara Tersibuk Di Indonesia Berdasarkan Penumpang Domestik Bulan Januari 2013 – Februari 2018	Badan Pusat Statistik, 2018
Data Jumlah Penumpang Bandara Internasional Soekarno Hatta Tahun 2013 – 2016	Kementerian Pariwisata (diambil dari Ditjen Imigrasi dan BPS, diolah kembali oleh Asdep Litbangjakpar Kemenpar), 2018
Data Jumlah Pengguna Aplikasi Indonesia Airports Mei 2017 – Januari 2018	PT. Angkasa Pura II, 2018
Definisi ahli, teori-teori, dan model <i>Smart Tourism Technology</i>	Artikel- artikel jurnal dan <i>e-book</i>
Definisi ahli, teori-teori, dan model <i>Passenger Satisfaction</i>	Artikel- artikel jurnal dan <i>e-book</i>
<b>Data Primer</b>	
Tanggapan mengenai kepuasan pengunjung ke Bandara Internasional Soekarno Hatta	Penyebaran kuesioner oleh penulis
Tanggapan mengenai <i>smart tourism technology</i> dan <i>passenger satisfaction</i>	Penyebaran kuesioner oleh penulis

(Sumber: Hasil pengolahan data, 2018)

### 3.2.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

#### 3.2.4.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik

**Fauziah Hanum, 2018**  
**PENGARUH SMART TOURISM TECHNOLOGY TERHADAP PASSENGER SATISFACTION DI BANDARA INTERNASIONAL SOEKARNO HATTA (Survey terhadap passenger di Bandara Internasional Soekarno Hatta)**

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

kesimpulannya (Sugiyono, 2010). Populasi dalam penelitian ini adalah orang-orang yang pernah ataupun sedang berkunjung dan telah mencoba menggunakan atau sudah mengunduh aplikasi Indonesia Airports di Bandara Internasional Soekarno Hatta.

**TABEL 3.3**  
**JUMLAH PENGGUNA APLIKASI INDONESIA AIRPORTS**  
**MEI 2017 – JANUARI 2018**

Tahun	Jumlah Pengguna	
	Pengunduh	Pengguna Aktif
Mei 2017 – Jan 2018	35.197	14.154

Sumber: PT. Angkasa Pura II, 2018

Berdasarkan data pada Tabel 3.3 Jumlah Pengguna Aplikasi Indonesia Airports Mei 2017 – Januari 2018 maka yang menjadi populasi penelitian ini adalah adalah pengunduh yang telah mengunduh aplikasi Indonesia Airports ini, yaitu sebanyak 35.197 ribu orang.

#### 3.2.4.2 Sampel

Untuk mempermudah sebuah penelitian diperlukan sampel karena tidak mungkin keseluruhan populasi dapat diteliti. Sampel adalah sebagian dari populasi (Sugiyono, 2010). Ada beberapa faktor yang membatasi yaitu keterbatasan biaya, keterbatasan tenaga dan keterbatasan waktu yang tersedia. Oleh karena itu peneliti mengambil sebagian populasi yang dianggap mewakili.

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah orang-orang yang pernah berkunjung atau sedang berada di Bandara Internasional Soekarno Hatta, dengan ketentuan wisatawan tersebut diketahui telah mengunduh, terlihat menggunakan, atau telah mencoba aplikasi Indonesia Airports di Bandara Internasional Soekarno Hatta.

Untuk menghitung jumlah sampel yang diperlukan untuk penelitian ini maka dilakukan perhitungan dengan menggunakan rumus dari Tabachnick dan Fidel sebagai berikut:

**Fauziah Hanum, 2018**

***PENGARUH SMART TOURISM TECHNOLOGY TERHADAP PASSENGER SATISFACTION DI BANDARA INTERNASIONAL SOEKARNO HATTA (Survey terhadap passenger di Bandara Internasional Soekarno Hatta)***

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



$$N \geq 104 + m$$

Keterangan:

m : jumlah variabel  
N : jumlah sampel

Berdasarkan rumus tersebut maka ukuran sampel untuk penelitian itu dapat di hitung sebagai berikut:

$$\begin{aligned} N &\geq 104 + m \\ N &\geq 104 + 5 \\ N &\geq 109 \end{aligned}$$

Setelah di lakukan perhitungan menggunakan rumus Tabachnick dan Fidel, maka diketahui bahwa jumlah sampel minimal yang dibutuhkan dalam penelitian ini berjumlah 109orang.

### 3.2.4.3 Teknik Sampling

Metode pengumpulan sampel (*sampling method*) yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan menggunakan kuota. Metode *purposive sampling* adalah metode pengumpulan sampel *nonprobability sampling*. Kuota digunakan karena keterbatasan kondisi, namun sampel yang dikumpulkan dianggap sudah menjadi contoh dan dapat mewakili populasi. Metode ini dipilih karena situasi dan kondisi kurang memungkinkan bagi penulis untuk menggunakan metode pengambilan sampling yang lain. Sulit untuk mendapat data atau mengetahui dari keseluruhan populasi siapa saja yang sudah pernah, sedang menggunakan, dan sudah mengunduh aplikasi Indonesia Airports ini. Sehingga diperlukan dibuatnya kriteria tertentu agar responden yang terjaring sesuai dengan maksud dan tujuan penulis. Sehingga data yang dibutuhkan akan diambil dari jumlah populasi yang diketahui dapat membantu memberikan informasi sehingga peneliti memiliki kebebasan untuk memilih sampel yang paling cepat dan mudah berkerja sama untuk mengisi kuesioner yang diperlukan. Kriteria yang dapatmenjadisampeluntukpenelitianiniyaitusebagaiberikut:

Fauziah Hanum, 2018

**PENGARUH SMART TOURISM TECHNOLOGY TERHADAP PASSENGER SATISFACTION DI BANDARA INTERNASIONAL SOEKARNO HATTA (Survey terhadappassenger di Bandara Internasional Soekarno Hatta)**

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

- a. Warga Negara Indonesia
- b. Memiliki ataupun pernah menggunakan aplikasi Indonesia Airport, khususnya di Bandara Internasional Soekarno Hatta.
- c. Pernah berada di Bandara Internasional Soekarno Hatta minimal dua kali.

Alasan pemilihan spesifikasi ini karena anggota populasi yang banyak dan yang menjadi sampel jumlahnya tidak menentu sehingga tidak memungkinkan untuk ditanya satu persatu, sampel ini juga dianggap sudah cukup dan dapat mewakili populasi.

### 3.2.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu proses pengadaaan data untuk kepentingan penelitian dimana data yang telah terkumpul digunakan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Dalam melakukan penelitian ini, peneliti akan melakukan pengambilan dan pengumpulan data penelitian melalui beberapa cara, yaitu:

1. Kuesioner (Angket), berisi pertanyaan mengenai identitas dan pengalaman responden, penilaian responden mengenai *smart tourism technology* dan *passenger satisfaction* di Bandara Internasional Soekarno Hatta.
2. Studi Literatur, dengan pengumpulan data sekunder dengan mempelajari buku maupun artikel-artikel jurnal terkait guna memperoleh informasi yang berhubungan dengan teori-teori dan konsep-konsep yang berkaitan dengan penelitian.
3. Wawancara, dengan mengajukan pertanyaan baik tertulis maupun lisan kepada pihak Angkasa Pura II, Kantor Cabang Bandara Internasional Soekarno Hatta, dan wisatawan-wisatawan yang pernah ataupun sedang berkunjung dan telah mencoba menggunakan atau sudah mengunduh aplikasi Indonesia Airports di Bandara Internasional Soekarno Hatta.
4. Observasi, peneliti akan datang langsung ke Bandara Internasional Soekarno Hatta untuk memperoleh data-data yang diperlukan.

Fauziah Hanum, 2018

**PENGARUH SMART TOURISM TECHNOLOGY TERHADAP PASSENGER SATISFACTION DI BANDARA INTERNASIONAL SOEKARNO HATTA (Survey terhadap passenger di Bandara Internasional Soekarno Hatta)**

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

### 3.3 Pengujian Validitas dan Reliabilitas

#### 3.3.1 Hasil Pengujian Validitas

Di dalam penelitian ini, data mempunyai kedudukan penting dalam penelitian karena data merupakan penggambaran dari variabel yang diteliti, dan mempunyai fungsi sebagai pembentuk hipotesis. Oleh karena itu mutu hasil penelitian ditentukan oleh benar tidaknya atau kevalidan data. Peneliti harus berhati-hati dalam menyusun instrumen, di mulai dari penyusunan variabel, pemecahan subvariabel, dan penyusunan butir-butir pertanyaan yang akan diajukan kepada responden.

Menurut Uma Sekaran (2013), validitas adalah cara pengujian mengenaiberapa baikinstrumen dikembangkan dengan konsep langkah-langkah tertentu yang ditujukan untuk mengukur variabel tertentu. Dengan demikian bahwa data valid adalah data yang tidak berbeda 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.

Dalam penelitian ini, yang akan diuji adalah validitas dari pertanyaan-pertanyaan untuk *smart tourism technology* sebagai variabel X dan *passenger satisfaction* sebagai variabel Y. Perhitungan uji validitas instrumen dilakukan menggunakan program *IBM SPSS Statistic (Statistical Product for Service Solutions) 20for windows*.

Rumus yang digunakan untuk menguji validitas menggunakan nilai korelasi antara data pada masing-masing pernyataan dengan skor total memakai teknik korelasi product moment yang dikemukakan oleh Pearson.

Rumus teknik korelasi “*product moment*” ialah sebagai berikut :

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

Keterangan :

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi *product moment*

$n$  = Jumlah sampel atau banyaknya responden

**Fauziah Hanum, 2018**

**PENGARUH SMART TOURISM TECHNOLOGY TERHADAP**

**PASSENGER SATISFACTION DI BANDARA INTERNASIONAL SOEKARNO**

**HATTA (Survey terhadap passenger di Bandara Internasional Soekarno Hatta)**

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

- $X$  = Skor yang diperoleh subjek dalam setiap item  
 $Y$  = Skor total yang diperoleh subjek dari seluruh item  
 $\sum X^2$  = Kuadrat faktor variabel X  
 $\sum Y^2$  = Kuadrat faktor variabel Y  
 $\sum XY$  = Jumlah perkalian faktor korelasi variabel X dan Y

Sedangkan pengujian keberartian koefisien korelasi (t) dilakukan dengan taraf signifikansi 5%. Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan, diperoleh hasil sebagai berikut:

**TABEL 3.3**  
**HASIL PENGUJIAN VALIDITAS**  
*Smart Tourism Technology (X)*

<i>Informativeness (X1)</i>				
No	Pertanyaan	Signifikansi	Taraf Signifikansi	Kesimpulan
1	Tingkat kebergunaan aplikasi bagi pengguna	0,000	0,05	Valid
2	Tingkat kebergunaan pengetahuan yang dirasakan oleh pengguna	0,000	0,05	Valid
3	Tingkat kerincian informasi yang dirasakan oleh pengguna	0,000	0,05	Valid
4	Tingkat keakuratan informasi dengan kenyataan	0,000	0,05	Valid
<i>Accessibility (X2)</i>				
No	Pertanyaan	Signifikansi	Taraf Signifikansi	Kesimpulan
5	Tingkat kepraktisan aplikasi	0,000	0,05	Valid
6	Tingkat kemudahan dalam mengakses fitur	0,000	0,05	Valid

**Fauziah Hanum, 2018**  
**PENGARUH SMART TOURISM TECHNOLOGY TERHADAP**  
**PASSENGER SATISFACTION DI BANDARA INTERNASIONAL SOEKARNO**  
**HATTA (Survey terhadap penumpang di Bandara Internasional Soekarno**  
**Hatta)**

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

7	Tingkat kecepatan mendapatkan informasi yang diperlukan	0,000	0,05	Valid
8	Tingkat kemudahan untuk menemukan dan mengunduh aplikasi	0,000	0,05	Valid

**Interactivity (X3)**

No	Pertanyaan	Signifikansi	Taraf Signifikansi	Kesimpulan
9	Tingkat kemudahan yang dirasakan pengguna ketika memakai aplikasi	0,000	0,05	Valid
10	Tingkat keterbantuan yang dirasakan oleh pengguna dengan menggunakan aplikasi	0,000	0,05	Valid
11	Tingkat kesigapan dalam memberikan bantuan dari pihak bandara	0,000	0,05	Valid

**Personalization (X4)**

No	Pertanyaan	Signifikansi	Taraf Signifikansi	Kesimpulan
12	Tingkat kesesuaian isi yang ada di aplikasi dengan kebutuhan pengguna	0,000	0,05	Valid
13	Tingkat kebebasan dalam mengatur tampilan yang dirasakan oleh pengguna	0,000	0,05	Valid
14	Tingkat kepercayaan yang dirasakan pengguna terhadap aplikasi	0,000	0,05	Valid

**Passenger Satisfaction (Y)**

No	Pertanyaan	Signifikansi	Taraf Signifikansi	Kesimpulan
1	Tingkat kepuasan terhadap <i>informativeness</i>	0,000	0,05	Valid
2	Tingkat kepuasan terhadap <i>accessibility</i>	0,000	0,05	Valid
3	Tingkat kepuasan terhadap <i>interactivity</i>	0,000	0,05	Valid

Fauziah Hanum, 2018

**PENGARUH SMART TOURISM TECHNOLOGY TERHADAP PASSENGER SATISFACTION DI BANDARA INTERNASIONAL SOEKARNO HATTA (Survey terhadap passenger di Bandara Internasional Soekarno Hatta)**

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

4	Tingkat kepuasan terhadap <i>personalization</i>	0,000	0,05	Valid
5	Tingkat kepuasan terhadap kualitas informasi	0,000	0,05	Valid
6	Tingkat kepuasan terhadap kualitas sistem	0,000	0,05	Valid
7	Tingkat kepuasan terhadap tampilan aplikasi	0,000	0,05	Valid
8	Tingkat kepuasan terhadap fitur yang ada dalam aplikasi	0,000	0,05	Valid
9	Tingkat kepuasan terhadap kemudahan dalam menggunakan aplikasi	0,000	0,05	Valid
10	Tingkat kepuasan terhadap pengalaman selama menggunakan aplikasi	0,000	0,05	Valid
11	Tingkat kepuasan terhadap total pelayanan yang dirasakan selama menggunakan aplikasi	0,000	0,05	Valid
12	Tingkat kepuasan terhadap aplikasi secara keseluruhan	0,000	0,05	Valid

Sumber: Hasil pengolahan data oleh penulis, 2018

Dari Tabel 3.3 Hasil Pengujian Validitas pada 14 pertanyaan untuk variabel X (*smart tourism technology*) menunjukkan pertanyaan dalam kuesioner valid, dikarenakan tingkat signifikansinya lebih kecil dari 5% atau 0,05. Begitu pun untuk item pertanyaan pada variabel Y (*passenger satisfaction*), dari 12 item pertanyaan semuanya menunjukkan angka lebih kecil dari 5% atau 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan valid dan dapat dipakai dalam penelitian ini.

**Fauziah Hanum, 2018**

***PENGARUH SMART TOURISM TECHNOLOGY TERHADAP PASSENGER SATISFACTION DI BANDARA INTERNASIONAL SOEKARNO HATTA (Survey terhadap passenger di Bandara Internasional Soekarno Hatta)***

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](https://repository.upi.edu) | [perpustakaan.upi.edu](https://perpustakaan.upi.edu)

### 3.3.2 Pengujian Realibilitas

Selain harus valid, instrument penelitian juga harus dapat dipercaya (*reliable*). Penelitian dapat dikatakan *reliable* apabila adanya suatu persamaan data dalam waktu yang berbeda. Suatu penelitian dapat mempunyai taraf kepercayaan yang tinggi apabila mengalami perubahan, namun perubahan tersebut tidak terlalu signifikan. Uji realibilitas ini dilakukan untuk mengetahui apakah item pertanyaan dapat dipakai dan terpercaya atau tidak.

Adapun rumus yang digunakan untuk mengukur reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan uji *Cronbach Alpha* karena alternatif jawaban pada instrumen penelitian lebih dari dua. 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 (2009)

Keterangan :  
 $r_{11}$  : Reliabilitas instrumen  
 $k$  : Banyaknya butir pertanyaan  
 $\sum \sigma b^2$  : Jumlah varian total  
 $\sigma_1^2$  : Varian total

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

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

Keterangan :  
 $n$  : Jumlah responden  
 $x$  : Nilai skor yang dipilih (total nilai dari nomor-nomor butir pertanyaan)

Koefisien *Alpha Cronbach* ( $C\alpha$ ) merupakan statistik yang paling umum digunakan untuk menguji reliabilitas suatu instrumen penelitian. Fauziah Hanum, 2018

**PENGARUH SMART TOURISM TECHNOLOGY TERHADAP PASSENGER SATISFACTION DI BANDARA INTERNASIONAL SOEKARNO HATTA (Survey terhadap passenger di Bandara Internasional Soekarno Hatta)**

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

Suatu instrumen penelitian diindikasikan memiliki tingkat reliabilitas memadai jika koefisien *Alpha Cronbach* lebih besar atau sama dengan 0,70. Perhitungan validitas dan reliabilitas pertanyaan dilakukan dengan bantuan program aplikasi SPSS 20 *for windows*. Pengujian dilakukan dengan menggunakan teknik *Cronbach Alpha*. Apabila angka *Cronbach Alphas* mendekati 1, maka semakin tinggi tingkat reabilitasnya. Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan, diperoleh hasil sebagai berikut:

**TABEL 3.4**  
**HASIL PENGUJIAN RELIABILITAS**

No	Variabel	$C_{\alpha}$ hitung	$C_{\alpha}$ minimal	Keterangan
1	<i>Smart Tourism Technology</i>	0,773	0,700	Reliabel
2	<i>Passenger Satisfaction</i>	0,783	0,700	Reliabel

Sumber: Hasil pengolahan data oleh penulis, 2018

Berdasarkan data hasil reliabilitas menunjukkan bahwa *smart tourism technology* (X) dan *passenger satisfaction* (Y) dinyatakan reliabel karena  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$ . Hasil uji reabilitas variabel *smart tourism technology* memperoleh  $r_{hitung}$  sebesar 0,773 sedangkan variabel *passenger satisfaction* memperoleh  $r_{hitung}$  sebesar 0,783.

### 3.4 Pengujian Hipotesis

#### 3.4.1 Rancangan Analisis Data Deskriptif

Penelitian ini menggunakan analisis data deskriptif untuk mendeskripsikan variabel-variabel penelitian dengan menggunakan analisis sebagai berikut:

1. Analisis frekuensi adalah distribusi matematika dengan tujuan memperoleh hitungan jumlah tanggapan terkait dengan nilai yang berbeda dari satu variabel dan variabel lainnya dengan mengungkapan jumlah dalam presentase.
2. Analisis cross tabulation adalah teknik statistik yang menggambarkan dua atau lebih variabel secara bersamaan dan hasil dalam tabel yang mencerminkan distribusi gabungan dari

Fauziah Hanum, 2018

**PENGARUH SMART TOURISM TECHNOLOGY TERHADAP  
PASSENGER SATISFACTION DI BANDARA INTERNASIONAL SOEKARNO  
HATTA (Survey terhadap passenger di Bandara Internasional Soekarno  
Hatta)**

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



variabel-variabel tersebut yang memiliki sejumlah kategori atau nilai yang berbeda.

3. Perhitungan skor ideal digunakan untuk mengukur tinggi atau rendahnya pengaruh variabel yang terdapat di objek penelitian. Berikut rumus untuk menghitung skor ideal:
  - a. Nilai Indeks Maksimum  
= Skor tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah pengguna
  - b. Nilai Indeks Minimum  
= Skor terendah x jumlah pertanyaan x jumlah pengguna
  - c. Jenjang Variabel  
= Nilai indeks maksimum – nilai indeks minimum
  - d. Jarak Interval  
= Jenjang variabel : banyak kelas interval
4. Analisis data deskriptif mengenai *smart tourism technology* di Bandara Internasional Soekarno Hatta yang terdiri dari empat dimensi yaitu *informativeness*, *accessibility*, *interactivity*, dan *personalization*.
5. Analisis data deskriptif mengenai *passenger satisfaction* di Bandara Internasional Soekarno Hatta.

### 3.4.2 Rancangan Analisis Data Verifikatif

Analisis data verifikatif dilakukan setelah seluruh data terkumpul. Langkah-langkah yang dilakukan untuk analisis verifikatif pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. *Method of Succesive Internal* (MSI)

Oprasi matematika tidak berlaku untuk data ordinal, maka dalam proses merubahnya menjadi data interval dipakai proporsi untuk menentukan nilai dari setiap point angka ordinal. Pada penelitian ini menggunakan data ordinal seperti yang dijelaskan dalam operasionalisasi variabel sebelumnya, oleh karena itu semua data ordinal yang terkumpul terlebih dahulu ditransformasi menjadi skala interval dengan menggunakan *method of successive interval* (MSI). Langkah-langkah untuk melakukan transformasi data tersebut adalah sebagai berikut:

Fauziah Hanum, 2018

**PENGARUH SMART TOURISM TECHNOLOGY TERHADAP  
PASSENGER SATISFACTION DI BANDARA INTERNASIONAL SOEKARNO  
HATTA (Survey terhadap passenger di Bandara Internasional Soekarno  
Hatta)**

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

- a. Menghitung frekuensi (f) pada setiap pilihan jawaban berdasarkan hasil jawaban responden pada setiap pertanyaan.
- b. Berdasarkan frekuensi yang diperoleh untuk setiap pertanyaan, dilakukan perhitungan proporsi (p) setiap pilihan jawaban dengan cara membagi frekuensi dengan jumlah responden.
- c. Berdasarkan proporsi tersebut, selanjutnya dilakukan perhitungan proporsi kumulatif untuk setiap pilihan jawaban.
- d. Menentukan nilai batas Z (tabel normal) untuk setiap pertanyaan dan setiap pilihan jawaban.
- e. Menentukan nilai interval rata-rata untuk setiap pilihan jawaban melalui persamaan sebagai berikut:

$$Scale = \frac{(Density\ at\ Lower\ Unit) - (Density\ at\ Upper\ Unit)}{(Area\ Below\ Upper\ Limit) - (Area\ Below\ Lower\ Limit)}$$

Data penelitian yang telah berskala interval selanjutnya akan ditentukan pasangan data *variabel independent* dengan *variabel dependent* serta akan ditentukan persamaan yang berlaku untuk pasangan-pasangan tersebut

## 2. Menyusun data;

Penyusunan data dilakukan dengan memeriksa kelengkapan data mulai dari identitas responden hingga pengisian data yang disesuaikan dengan tujuan penelitian.

3. Memeriksa kesempurnaan dan kebenaran data yang terkumpul;
4. Tabulasi data;
  - a. Memberikan skor pada setiap item,
  - b. Menjumlahkan skor pada setiap item,
  - c. Mengubah jenis data, dan
  - d. Menyusun ranking skor pada setiap variabel penelitian.

Dengan menggunakan skala *likert*, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi dimensi, dimensi dijabarkan menjadi sub variabel kemudian sub variabel dijabarkan lagi menjadi indikator-indikator yang dapat diukur. Sehingga dapat dijadikan titik tolak

Fauziah Hanum, 2018

**PENGARUH SMART TOURISM TECHNOLOGY TERHADAP PASSENGER SATISFACTION DI BANDARA INTERNASIONAL SOEKARNO HATTA (Survey terhadap passenger di Bandara Internasional Soekarno Hatta)**

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

untuk membuat item instrumen yang berupa pertanyaan yang pernyataan yang perlu dijawab oleh responden.

5. Menganalisis data

Merupakan proses pengolahan data dengan menggunakan rumus-rumus statistik, menginterpretasi data agar diperoleh suatu kesimpulan.

Berdasarkan tujuan penelitian, maka variabel yang dianalisis adalah variabel independen (X) smart tourism technology) yang terdiri dari empat dimensi yaitu *informativeness*, *accessibility*, *interactivity*, dan *personalization* terhadap variabel dependen (Y) *passenger satisfaction* dengan teknik analisis regresi berganda yang dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4$$

Keterangan : Y = Variabel terikat yang diprediksikan

a = Konstanta

b = Koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel terikat yang didasarkan pada variabel bebas. Bila b (+) maka terjadi kenaikan, bila b (-) maka terjadi penurunan

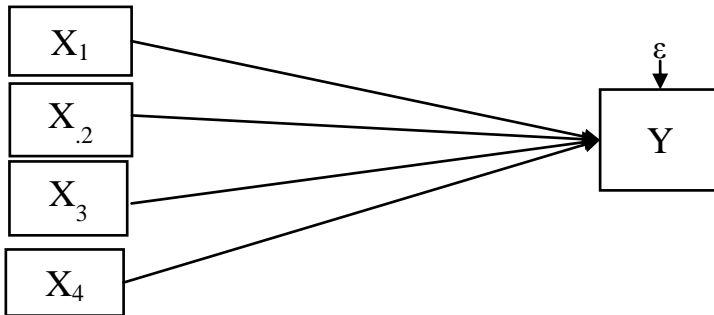
X= Subyek pada variabel bebas yang mempunyai nilai tertentu  $X_{1,1}$  (*informativness*)  $X_{1,2}$  (*accessibility*),  $X_{1,3}$  (*interactivity*), dan  $X_{1,4}$  (*personalization*) adalah variabel penyebab

Analisis regresi linier berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independen minimal dua atau lebih. Menerjemahkan ke dalam beberapa sub hipotesis yang menyatakan pengaruh sub variabel independen yang paling dominan terhadap variabel dependen, lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 3.1 berikut:

Fauziah Hanum, 2018

**PENGARUH SMART TOURISM TECHNOLOGY TERHADAP  
PASSENGER SATISFACTION DI BANDARA INTERNASIONAL SOEKARNO  
HATTA (Survey terhadap passenger di Bandara Internasional Soekarno  
Hatta)**

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



Keterangan:

$X_1$  = *informativness*

$X_2$  = *accessibility*

$X_3$  = *interactivity*

$X_4$  = *personalization*

$Y$  = *passenger satsfaction*

**GAMBAR 3.1**  
**REGRESI BERGANDA**

Larangan asumsi-asumsi dalam analisis regresi linear berganda perlu dideteksi. Adapun cara untuk mendeteksi agar larangan-larangan dalam analisis regresi linear berganda tidak terjadi yaitu dengan cara uji asumsi klasik yang secara statistik harus dipenuhi. Asumsi klasik yang sering digunakan adalah asumsi normalitas, multikolinearitas, autokorelasi, dan heteroskedastisitas. Prosedur kerja yang dilakukan adalah sebagai berikut:

a. **Uji Asumsi Normalitas**

Pengujian asumsi normalitas untuk menguji data variabel bebas ( $X$ ) dan variabel terikat ( $Y$ ) pada persamaan regresi yang dihasilkan, apakah berdistribusi normal atau berdistribusi tidak normal. Jika distribusi data normal, maka analisis data dan pengujian hipotesis digunakan statistik parametrik. Untuk mendeteksi apakah data yang digunakan berdistribusi

Fauziah Hanum, 2018

**PENGARUH SMART TOURISM TECHNOLOGY TERHADAP**

**PASSENGER SATISFACTION DI BANDARA INTERNASIONAL SOEKARNO**

**HATTA (Survey terhadap penumpang di Bandara Internasional Soekarno Hatta)**

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

normal atau tidak dilakukan dengan menggunakan *normal probability plot*. Suatu model regresi memiliki data berdistribusi normal apabila sebaran datanya terletak disekitar garis diagonal pada *normal probability plot* yaitu dari kiri bawah ke kanan atas berarti berdistribusi normal. Data berdistribusi normal, jika nilai sig (signifikansi)  $> 0,05$ . Sedangkan data berdistribusi tidak normal, jika nilai sig (signifikansi)  $< 0,05$ . Jika data tidak berdistribusi normal, atau jumlah sampel sedikit dan jenis data adalah nominal atau ordinal maka metode yang digunakan adalah statistik nonparametrik. Dalam Uji normalitas ini, dikatakan berdistribusi normal jika signifikansi lebih besar dari 5 % atau 0,05, (Uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov*).

**b. Uji Asumsi Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas adalah untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang memenuhi persyaratan adalah di mana terdapat kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap atau disebut homoskedastisitas. dan jika variansnya tidak sama disebut terjadi heteroskedastisitas. Persamaan regresi yang baik jika 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.

**c. 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 tidak linear.

**d. Uji Asumsi Autokorelasi**

Uji autokorelasi adalah untuk melihat apakah terjadi korelasi antara suatu periode t dengan periode sebelumnya (t -1). Uji autokorelasi hanya dilakukan pada data *time series* (runtut waktu) dan tidak perlu dilakukan

**Fauziah Hanum, 2018**

**PENGARUH SMART TOURISM TECHNOLOGY TERHADAP  
PASSENGER SATISFACTION DI BANDARA INTERNASIONAL SOEKARNO  
HATTA (Survey terhadap passenger di Bandara Internasional Soekarno  
Hatta)**

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

pada data *cross section* seperti pada kuesioner di mana pengukuran semua variabel dilakukan secara serempak pada saat yang bersamaan. Persamaan regresi yang baik adalah tidak memiliki masalah autokorelasi. Jika terjadi autokorelasi maka perasamaan tersebut menjadi tidak baik atau tidak layak dipakai prediksi. Gejala autokorelasi dideteksi dengan melakukan uji *Durbin-Watson* (DW). Hasil perhitungan *Durbin-Watson* (DW) dibandingkan dengan nilai  $d_{tabel}$  pada  $\alpha = 0,05$ .

#### e. Uji Asumsi Multikolinearitas

Uji multikolinearitas adalah untuk melihat ada atau tidaknya korelasi koefisien ( $r$ ) yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linear berganda. Dua parameter yang paling sering digunakan untuk mendeteksi multikolinearitas adalah nilai tolerance dan nilai VIF (*variance inflation factor*). 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. Apabila melihat nilai VIF dikatakan tidak terjadi multikolinearitas jika nilai VIF lebih kecil 10,00 dan terjadi multikolinearitas jika nilai VIF lebih besar atau sama dengan 10,00.

#### b. Analisis Korelasi (R)

Analisis Korelasi berguna untuk menentukan suatu besaran yang menyatakan bagaimana kuat hubungan suatu variabel dengan variabel lain, Husein Umar, (2013:129). Silalahi mengungkapkan (2009:375) bahwa jika koefisien korelasi sama dengan atau mendekati +1, ini mengindikasikan satu korelasi positif atau searah (*direct*) sempurna (*perfect positive correlation*) yang didalamnya perubahan skor tinggi dalam satu variabel disertai oleh perubahan ekuivalen dalam arah yang sama (*same direction*) dalam variabel lain.

Nilai R berkisar antara 0 sampai 1. Nilai semakin mendekati 1 berarti hubungan yang terjadi semakin kuat, sebaliknya nilai semakin mendekati 0 maka hubungan yang terjadi yaitu semakin lemah. Menurut Sugiyono (2012, hlm. 242) untuk mengetahui kuat rendahnya hubungan pengaruh dapat dilihat pada tabel yang ada.

#### c. Analisis Determinasi ( $R^2$ )

Fauziah Hanum, 2018

**PENGARUH SMART TOURISM TECHNOLOGY TERHADAP  
PASSENGER SATISFACTION DI BANDARA INTERNASIONAL SOEKARNO  
HATTA (Survey terhadap passenger di Bandara Internasional Soekarno  
Hatta)**

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

Analisis determinasi dalam regresi berganda digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel independent (X1.1 dan X2.1) secara serentak terhadap variabel dependent (Y). Silalahi (2009, hlm. 376) mengungkapkan koefisien ini dimaksud untuk mengetahui seberapa besar persentase variasi perubahan dalam satu variabel (dependent) ditentukan oleh perubahan dalam variabel lain (independent).  $R^2 = 0$ , maka tidak ada sedikitpun persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independent terhadap variabel dependent, atau variabel independent yang digunakan dalam model tidak menjelaskan sedikitpun variasi variabel dependent.

#### d. Pengujian Secara Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel independen mampu menjelaskan variabel dependennya, oleh karena itu dilakukan uji hipotesis secara simultan dengan menggunakan uji statistik F. Uji statistik F pada dasarnya dilakukan untuk menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan atau diujikan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama.

Nilai  $F_{hitung}$  selanjutnya dikonsultasikan dengan F tabel ( $F_{tabel}$ ) dengan pembilang = k dan dk penyebut = (n-k-1) dan taraf yang ditetapkan adalah 10%. Dalam hal ini berlaku ketentuan sebagai berikut:

- a. Bila  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  ( $F_{hitung} > F_{tabel}$ ), maka koefisien korelasi yang diuji adalah signifikan, yaitu diberlakukan untuk seluruh populasi,
- b. Bila  $F_{hitung}$  lebih kecil dari  $F_{tabel}$  ( $F_{hitung} < F_{tabel}$ ), maka koefisien korelasi yang diuji adalah tidak signifikan yaitu tidak berlaku untuk seluruh populasi.

#### e. Pengujian secara Parsial (Uji t)

Kriteria pengambilan keputusan pengujian hipotesis secara statistik dalam rangka pengambilan keputusan penerimaan atau penolakan hipotesis menurut Sugiyono (2010:188) adalah sebagai berikut:

- a. Jika  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  ditolak.
- b. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Fauziah Hanum, 2018

**PENGARUH SMART TOURISM TECHNOLOGY TERHADAP PASSENGER SATISFACTION DI BANDARA INTERNASIONAL SOEKARNO HATTA (Survey terhadap penumpang di Bandara Internasional Soekarno Hatta)**

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

Pengujian hipotesis yang akan diuji dalam rangka pengambilan keputusan penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria penerimaan atau penolakan sub hipotesis pada penelitian ini dapat ditulis sebagai berikut:

1.  $H_0 = 0$ , artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *informativeness* terhadap *passenger satisfaction*.  
 $H_1 \neq 0$ , terdapat pengaruh yang signifikan antara *informativeness* terhadap *passenger satisfaction*.
6.  $H_0 = 0$ , artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *accessibility* terhadap *passenger satisfaction*.  
 $H_1 \neq 0$ , terdapat pengaruh yang signifikan antara *accessibility* terhadap *passenger satisfaction*.
7.  $H_0 = 0$ , artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *interactivity* terhadap *passenger satisfaction*.  
 $H_1 \neq 0$ , terdapat pengaruh yang signifikan antara *interactivity* terhadap *passenger satisfaction*.
8.  $H_0 = 0$ , artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *personalization* terhadap *passenger satisfaction*.  
 $H_1 \neq 0$ , terdapat pengaruh yang signifikan antara *personalization* terhadap *passenger satisfaction*.

Fauziah Hanum, 2018

**PENGARUH SMART TOURISM TECHNOLOGY TERHADAP  
PASSENGER SATISFACTION DI BANDARA INTERNASIONAL SOEKARNO  
HATTA (Survey terhadap passenger di Bandara Internasional Soekarno  
Hatta)**

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