

## **BAB III**

### **OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Objek Penelitian**

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis mengenai pengaruh *airport service quality* terhadap kepuasan penumpang di Bandara Internasional Husein Sastranegara. Penelitian ini terdiri dari variabel bebas atau *independent variable* (X) dan *variabel terikat* atau *dependent variable* (Y). Menurut Drs. Cholid Narbuko dan Drs. H. Achmadi (2016:141) *independent variable* atau variabel bebas adalah variabel yang menimbulkan atau menjadi sebab timbulnya variabel yang lain. Sedangkan *dependent variable* atau variabel terikat adalah variabel yang timbul sebagai akibat adanya variabel yang lain. Pada penelitian ini yang menjadi variabel bebas atau *independent variable* adalah *airport service quality* yang terdiri dari *check in* (X<sub>1</sub>), *security* (X<sub>2</sub>), *convenience* (X<sub>3</sub>), *ambience* (X<sub>4</sub>), *basic facilities* (X<sub>5</sub>), dan *mobility* (X<sub>6</sub>). Selanjutnya yang menjadi variabel terikat atau *dependent variabel* adalah kepuasan penumpang (Y).

Unit analisis dari penelitian ini adalah penumpang di Bandara Internasional Husein Sastranegara. Metode penelitian yang digunakan adalah *cross sectional study*. Menurut Uma Sekaran (2016:104) mengemukakan bahwa *cross sectional study* adalah sebuah penelitian dimana data dikumpulkan hanya sekali, selama periode beberapa hari atau minggu atau bulan, untuk menjawab pertanyaan penelitian. Dalam menggunakan metode ini penulis diharapkan dapat memperoleh temuan mengenai pengaruh *airport service quality* terhadap kepuasan penumpang di Bandara Internasional Husein Sastranegara.

#### **3.2 Metode Penelitian**

##### **3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang digunakan**

Menurut Sugiyono (2012:5) yang dimaksud dengan metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dikembangkan, dan dibuktikan, suatu pengetahuan tertentu sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *deskriptif* dan *verifikatif*. Menurut Uma Sekaran (2016:100),

**Raden Ghista Prakasita, 2018**

**UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PENUMPANG MELALUI AIRPORT SERVICE QUALITY DI BANDARA INTERNASIONAL HUSEIN SASTRANEGARA (Survei terhadap Penumpang di Bandara Internasional Husein Sastranegara)**

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

penelitian deskriptif adalah jenis penelitian konklusif yang memiliki tujuan utama mendeskripsikan sesuatu-biasanya karakteristik pasar atau fungsi. Sedangkan penelitian verifikatif menurut Sugiyono (2012:36) adalah penelitian yang membandingkan keberadaan satu variabel atau lebih pada dua atau lebih sampel yang berbeda, atau pada waktu yang berbeda. Hal ini dilakukan dengan menguji hipotesis di lapangan untuk memperoleh gambaran mengenai pengaruh *airport service quality* dan gambaran mengenai kepuasan penumpang di Bandara Internasional Husein Sastranegara.

Berdasarkan jenis penelitiannya yaitu penelitian deskriptif dan verifikatif yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan, maka metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *explanatory survey*. Menurut Kerlinger yang dikutip oleh Sugiyono (2012:11), yang dimaksud dengan *explanatory survey* yaitu:

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 antar variabel sosiologis maupun psikologis.

Pada penelitian yang menggunakan metode ini, informasi dari sebagian populasi dikumpulkan langsung ditempat kejadian dengan tujuan untuk mengetahui pendapat dari sebagian populasi terhadap objek yang sedang diteliti

### 3.2.2 Operasionalisasi variabel

Variabel yang diteliti dalam penelitian ini dioperasionalkan dalam dua variabel utama. Variabel *independen* (bebas) yang diteliti adalah *airport service quality* yang terdiri dari *check in* ( $X_1$ ), *security* ( $X_2$ ), *convenience* ( $X_3$ ), *ambience* ( $X_4$ ), *basic facilities* ( $X_5$ ), dan *mobility* ( $X_6$ ) sedangkan variabel *dependent* (terikat) yaitu kepuasan penumpang ( $Y$ ). Operasionalisasi variabel dapat dilihat pada tabel 3.1 berikut:

**TABEL 3.1**  
**OPERASIONAL VARIABEL PENELITIAN**

Variabel/ Sub Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
1	2	3	4	5	6
<i>Airport Service Quality</i> ( $X$ )	<i>Airport Service Quality</i>	yaitu tingkat layanan yang dirasakan dan disampaikan kepada <i>penumpang</i> dengan memenuhi atau melampaui permintaan pengguna bandara (Pantouvakis & Francesca, 2016, hlm 91)			

<b>Check In (X<sub>1</sub>)</b>	<i>Check In</i> termasuk indikator kinerja layanan yg khas ( <i>typical</i> ), seperti persepsi penumpang terkait dengan waktu tunggu, efisiensi proses dan sikap dari penyedia jasa dalam pelayanan pada saat <i>check-in</i> (Pantouvakis & Francesca, 2016, hlm 91)	Kesopanan petugas <i>check in</i>	Tingkat kesopanan petugas <i>check in</i>	Ordinal	C.1.1
		Bantuan petugas <i>check in</i>	Tingkat bantuan petugas <i>check in</i>	Ordinal	C.1.2
		Keefisienan proses <i>check in</i>	Tingkat keefisienan proses <i>check in</i>	Ordinal	C.1.3
		Waktu tunggu pada saat <i>check in</i>	Tingkat kecepatan waktu tunggu pada saat <i>check in</i>	Ordinal	C.1.4
<b>Security (X<sub>2</sub>)</b>	Security terdiri dari waktu tunggu dan sikap penyedia jasa. Termasuk ketelitian pada saat pemeriksaan keamanan serta	Perasaan aman di Bandara	Tingkat perasaan aman di bandara	Ordinal	C.2.1
		Kesopanan petugas keamanan	Tingkat kesopanan	Ordinal	C.2.2

	rasa aman penumpang yang merupakan aspek yang lebih luas dari <i>Airport Service Quality</i> (Pantouvakis & Francesca, 2016, hlm 91)		petugas keamanan		
		Bantuan petugas keamanan	Tingkat bantuan petugas keamanan	Ordinal	C.2.3
		Ketelitian pemeriksaan keamanan	Tingkat ketelitian pemeriksaan keamanan	Ordinal	C.2.4
		Waktu tunggu pada saat pemeriksaan keamanan	Tingkat kecepatan waktu tunggu pada saat pemeriksaan keamanan	Ordinal	C.2.5
<b>Convenience (X<sub>3</sub>)</b>	<i>Convenience</i> mencerminkan ketersediaan dan kualitas fasilitas dan layanan yang nyaman. Memberikan alternatif bagi penumpang untuk menikmati atau menghabiskan waktu luang mereka merupakan suatu hal yang penting (Pantouvakis & Francesca, 2016, hlm 91)	Ketersediaan fasilitas pertokoan	Tingkat ketersediaan fasilitas pertokoan	Ordinal	C.3.1
		Kualitas fasilitas pertokoan	Tingkat kualitas fasilitas pertokoan	Ordinal	C.3.2
		Ketersediaan fasilitas makanan	Tingkat ketersediaan fasilitas makanan	Ordinal	C.3.3
		Kualitas fasilitas makanan	Tingkat kualitas fasilitas makanan	Ordinal	C.3.4
		Ketersediaan jaringan wi-fi di area terminal bandara	Tingkat ketersediaan jaringan wi-fi di area terminal bandara	Ordinal	C.3.5
		Kualitas jaringan wi-fi di area	Tingkat kualitas jaringan wi-fi	Ordinal	C.3.6

		terminal bandara	di area terminal bandara		
		Ketersediaan ATM, Bank, dan <i>Money Changer</i>	Tingkat ketersediaan ATM, Bank, dan <i>Money Changer</i>	Ordinal	C.3.7
<b>Ambience (X<sub>4</sub>)</b>	<i>Ambience</i> terdiri dari lingkungan sekitar terminal bandara, termasuk kebersihan fasilitas bandara. Lingkungan fisik bandara tetap kritis untuk evaluasi penumpang terhadap <i>Airport Service Quality</i> (Pantouvakis & Francesca, 2016, hlm 91)	Kebersihan fasilitas bandara	Tingkat kebersihan fasilitas bandara	Ordinal	C.4.1
		Kenyamanan suhu ruangan di area terminal bandara	Tingkat kenyamanan suhu ruangan di area terminal bandara	Ordinal	C.4.2
		Kebisingan suara di area terminal bandara	Tingkat kebisingan suara di area terminal bandara	Ordinal	C.4.3
<b>Basic facilities (X<sub>5</sub>)</b>	<i>Basic Facilities</i> berbeda dengan <i>Ambience</i> yang terdiri dari item yang terkait dengan kepuasan dari kebutuhan dasar penumpang selama berada di bandara. Ketersediaan dan kebersihan fasilitas kamar kecil adalah elemen dasar untuk desain bandara dan dianggap sebagai prasyarat untuk kinerja pelayanan bandara. (Pantouvaki	Ketersediaan toilet	Tingkat ketersediaan toilet	Ordinal	C.5.1
		Kebersihan toilet	Tingkat kebersihan toilet	Ordinal	C.5.2
		Kenyamanan ruang tunggu keberangkatan	Tingkat kenyamanan ruang tunggu keberangkatan	Ordinal	C.5.3

s & Francesca, 2016, hlm 91)

<b>Mobility</b> ( $X_6$ )	Mobility terkait dari aspek yang berkaitan dengan pencarian jalan, informasi penerbangan dan jarak untuk berjalan di dalam terminal. (Pantouvakis & Francesca, 2016, hlm 91)	Jarak antara fasilitas satu dengan fasilitas lain di area terminal bandara	Tingkat jarak antara fasilitas satu dengan fasilitas lain di area terminal bandara	Ordinal	C.6.1
		Ketersediaan petunjuk jalan	Tingkat ketersediaan petunjuk jalan	Ordinal	C.6.2
		Ketersediaan informasi penerbangan	Tingkat ketersediaan informasi penerbangan	Ordinal	C.6.3
<b>Kepuasan penumpang</b> ( $Y$ )	Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa dari seseorang sebagai hasil dari membandingkan kinerja barang atau jasa yang telah diterima dengan apa yang diharapkan. (Menurut Kotler & Keller, 2016, hlm 153)	<b>Check In</b> ( $X_1$ )	Tingkat perbandingan antara harapan dan kenyataan dengan kesopanan petugas <i>check in</i>	Ordinal	D.1.1
			Tingkat perbandingan antara harapan dan kenyataan dengan bantuan petugas <i>check in</i>	Ordinal	D.1.2
			Tingkat perbandingan antara harapan dan	Ordinal	D.1.3

	kenyataan dengan keefisienan proses <i>check in</i>		
	Tingkat perbandingan antara harapan dan kenyataan dengan kecepatan waktu tunggu pada saat check in	Ordinal	D.1.4
<b><i>Security (X<sub>2</sub>)</i></b>	Tingkat perbandingan antara harapan dan kenyataan dengan perasaan aman di bandara	Ordinal	D.2.1
	Tingkat perbandingan antara harapan dan kenyataan dengan kesopanan petugas keamanan	Ordinal	D.2.2
	Tingkat perbandingan antara harapan dan kenyataan dengan bantuan	Ordinal	D.2.3

	petugas keamaan		
	Tingkat perbandingan antara harapan dan kenyataan dengan ketelitian pemeriksaan keamanan	Ordinal	D.2.4
	Tingkat perbandingan antara harapan dan kenyataan dengan kecepatan waktu tunggu pada saat pemeriksaan keamanan	Ordinal	D.2.5
<b><i>Convenience (X<sub>3</sub>)</i></b>	Tingkat perbandingan antara harapan dan kenyataan dengan ketersediaan fasilitas pertokoan	Ordinal	D.3.1
	Tingkat perbandingan antara harapan dan kenyataan dengan kualitas fasilitas pertokoan	Ordinal	D.3.2



---

Tingkat perbandingan antara harapan dan kenyataan dengan ketersediaan fasilitas makanan	Ordinal	D.3.3
Tingkat perbandingan antara harapan dan kenyataan dengan kualitas fasilitas makanan	Ordinal	D.3.4
Tingkat perbandingan antara harapan dan kenyataan dengan ketersediaan jaringan wi-fi di area terminal bandara	Ordinal	D.3.5
Tingkat perbandingan antara harapan dan kenyataan dengan kualitas jaringan wi-fi di area terminal bandara	Ordinal	D.3.6

---

	Tingkat perbandingan antara harapan dan kenyataan dengan ketersediaan ATM, Bank, dan <i>Money Changer</i>	Ordinal	D.3.7
<b><i>Ambience</i></b> <b><i>(X<sub>4</sub>)</i></b>	Tingkat perbandingan antara harapan dan kenyataan dengan kebersihan fasilitas bandara	Ordinal	D.4.1
	Tingkat perbandingan antara harapan dan kenyataan dengan kenyamanan suhu ruangan di area terminal bandara	Ordinal	D.4.2
	Tingkat perbandingan antara harapan dan kenyataan dengan kebisingan suara di area bandara	Ordinal	D.4.3
	Tingkat perbandingan	Ordinal	D.5.1

<b><i>Basic facilities</i></b> <b><i>(X<sub>5</sub>)</i></b>	antara harapan dan kenyataan dengan ketersediaan toilet	Ordinal	D.5.2
	Tingkat perbandingan antara harapan dan kenyataan dengan kebersihan toilet		
	Tingkat perbandingan antara harapan dan kenyataan dengan kenyamanan ruang tunggu keberangkatan	Ordinal	D.5.3
<b><i>Mobility</i></b> <b><i>(X<sub>6</sub>)</i></b>	Tingkat perbandingan antara harapan dan kenyataan dengan jarak antara fasilitas satu dengan fasilitas lain di area terminal bandara	Ordinal	D.6.1
	Tingkat perbandingan antara harapan dan	Ordinal	D.6.2

kenyataan dengan ketersediaan petunjuk jalan			
Tingkat perbandingan antara harapan dan kenyataan dengan ketersediaan informasi penerbangan	Ordinal	D.6.3	

Sumber: Pengolahan Data, 2017

### 3.2.3 Jenis dan Sumber Data

Menurut Sugiyono (2012:401) berdasarkan sumbernya data dibedakan menjadi dua yaitu:

1. Data primer adalah data-data yang diperoleh secara langsung dalam kegiatan penelitian lapangan. Data primer dapat berbentuk isian kuesioner atau langsung dari responden berdasarkan masalah yang sedang dikaji.
2. Data sekunder adalah data-data yang diperoleh secara tidak langsung dalam kegiatan penelitian. Data sekunder dapat diperoleh dari sensus, laporan data, dan statistik yang berasal dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.

Berdasarkan data dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, maka peneliti menuliskannya dalam Tabel 3.2 berikut ini:

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

Jenis Data	Sumber
<b>Data Sekunder</b>	
Data Penumpang Bandara di Jawa Barat	Badan Pusat Statistik Jawa Barat, 2018
Data Kunjungan Wisatawan Kota Bandung	Badan Pusat Statistik Kota Bandung, 2018
Data Penumpang di Bandara Internasional Husein Sastranegara	PT Angkasa Pura II (Persero), 2018

<b>Data Primer</b>	
Tanggapan Penumpang mengenai <i>airport service quality</i>	Penyebaran Kuesioner pada penumpang di Bandara Internasional Husein Sastranegara
Tanggapan Penumpang mengenai Kepuasan penumpang	Penyebaran Kuesioner pada penumpang di Bandara Internasional Husein Sastranegara

Sumber: Pengolahan dari beberapa sumber, 2018

### **3.2.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampel**

#### **3.2.4.1 Populasi**

Dalam melakukan penelitian ini penulis menggunakan metode penarikan sampel agar data yang diperoleh lebih akurat dan tepat, maka diperlukannya pengambilan sampel pada populasi yang sudah penulis ambil.

Menurut Uma Sekaran (2016:236), Populasi mengacu pada seluruh kelompok orang, peristiwa, atau hal-hal menarik yang ingin diteliti oleh seorang peneliti. Sedangkan Indrawan (2014:93) mengemukakan bahwa populasi adalah kumpulan dari keseluruhan elemen yang akan ditarik kesimpulannya.

Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang Bandara Internasional Husein Sastranegara sebagaimana disajikan Tabel 3.3 berikut ini.

**TABEL 3.3**  
**DATA PENUMPANG DI BANDARA INTERNASIONAL**  
**HUSEIN SASTRANEGARA**  
**TAHUN 2014 – 2017**

<b>TAHUN</b>	<b>DOMESTIK</b>	<b>INTERNASIONAL</b>	<b>TOTAL</b>
2014	2.174.967	675.358	2.850.325
2015	2.565.120	682.382	3.247.502
2016	2.841.587	552.992	3.394.579
2017	2.545.379	508.673	3.054.052

Sumber: PT Angkasa Pura II (Persero), 2018

Berdasarkan data yang diperoleh dari PT Angkasa Pura II (Persero), jumlah populasi yang didapatkan oleh Bandara Internasional Husein Sastranegara dalam kurun waktu tahun terakhir adalah sebanyak 3.054.052 penumpang.

### 3.2.4.2 Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang mempunyai karakteristik yang relatif sama dan dianggap dapat mewakili populasi. Menurut Uma Sekaran (2016: 237) sampel adalah bagian dari populasi. Sampel merupakan sub kelompok atau bagian dari populasi. Dengan mempelajari sampel, peneliti harus mampu menarik kesimpulan yang digeneralisasikan. Untuk menentukan besarnya sampel tersebut bisa dilakukan secara statistik maupun berdasarkan estimasi penelitian, selain itu juga perlu diperhatikan bahwa sampel yang dipilih harus *representative* artinya segala karakteristik populasi hendaknya tercermin dalam sampel yang dipilih.

Di dalam penelitian tidak mungkin semua populasi diteliti, hal ini disebabkan karena beberapa faktor di antaranya adalah keterbatasan dana, tenaga dan waktu. Maka penelitian diperkenankan mengambil sebagian objek populasi yang telah ditentukan, dengan catatan bagian yang diambil tersebut mewakili bagian yang lain yang diteliti.

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagian dari populasi penelitian, yaitu sebagian penumpang Bandara Husein Sastranegara pada tahun 2017 yang berjumlah 3.054.052.

Dalam menentukan jumlah sampel, penelitian ini menggunakan rumus sampel yang dikemukakan oleh Tabachnick dan Fidel, (2013:123), sebagai berikut:

$$N \geq 50 + m$$

atau

$$N \geq 104 + m$$

Keterangan: N = Ukuran sampel

m = Jumlah variabel

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

$$N \geq 104 + m$$

$$N \geq 104 + 7$$

$$N \geq 111$$

Jadi dalam penelitian ini ukuran sampel minimal dalam penelitian ini adalah 111 orang responden.

Berdasarkan hasil dari perhitungan di atas, dikarenakan responden dalam penelitian ini terdiri dari penumpang domestik dan internasional, maka perlu dilakukan penentuan besarnya sampel pada setiap strata agar sampel yang diambil lebih proporsional dengan menggunakan *proportionate stratified random sampling*. Menurut Uma Sekaran (2016:245) *proportionate stratified random sampling* yaitu

teknik pengambilan sampel yang digunakan apabila populasi mempunyai anggota/unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional. Jumlah anggota sampel bertingkat (berstrata) dilakukan dengan cara pengambilan sampel secara proporsional yaitu menggunakan rumus alokasi proporsional sebagai berikut:

$$ni = \frac{Ni}{N} \times n$$

Keterangan:

- ni = Jumlah anggota sampel menurut stratum  
 Ni = Jumlah anggota populasi menurut stratum  
 N = Jumlah anggota populasi seluruhnya  
 n = Jumlah anggota sampel seluruhnya

Sehingga didapatkan hasil perhitungan sebagai berikut:

$$\textit{Domestik} = \frac{2.545.379}{3.054.052} \times 111 = 92,52$$

$$\textit{Internasional} = \frac{508.673}{3.054.052} \times 111 = 18,48$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut dapat diketahui bahwa pada penelitian ini responden penumpang domestik adalah sebanyak 93 orang dan penumpang internasional sebanyak 18 orang.

### 3.2.4.3 Teknik Sampling

Teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel mana yang akan digunakan dalam penelitian. Teknik sampling dibagi menjadi dua yaitu *probability sampling* dan *non probability sampling* (Uma Sekaran 2016:242). *Probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi tiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Sedangkan *non probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi tiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *systematic random sampling* karena populasi dari tiap kelas dalam penelitian ini adalah populasi bergerak (*mobile population*) yang bersifat homogen dan dapat dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut.

Langkah-langkah teknik penarikan sampel dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Menentukan populasi sasaran, dalam penelitian ini yang menjadi populasi sasaran adalah penumpang Bandara Internasional Husein Sastranegara
2. Menentukan sebuah tempat tertentu sebagai *checkpoint*, dalam penelitian ini yang menjadi tempat *checkpoint* adalah area terminal Bandara Internasional Husein Sastranegara
3. Menentukan waktu yang digunakan untuk menentukan sampling.
  - a. Waktu yang digunakan untuk menentukan sampling pada penelitian ini adalah setiap hari Senin – Jumat pukul 08.00-12.00 WIB untuk penumpang internasional dan pukul 14.00-18.00 WIB untuk penumpang domestik.
4. Melakukan orientasi lapangan, terutama pada *check point*
5. Uji Coba kuesioner kepada responden

### 3.2.5 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Uma Sekaran (2016:112), teknik pengumpulan data merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari desain penelitian. Adapun pengumpulan data primer dan sekunder menurut Sugiyono (2012:188) adalah dengan dengan dua cara, yaitu Penelitian Lapangan (*Field Research*) dan studi kepustakaan (*Library Research*).

1. Penelitian Lapangan (*Field Research*)
  - a. Wawancara (*Interview*)

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti. Wawancara dilakukan oleh peneliti dengan cara memberikan pertanyaan lisan pada pihak manajemen bandara yaitu PT Angkasa Pura II (Persero) dengan tujuan memperoleh data mengenai profil Bandara Internasional Husein Sastranegara serta program pemasaran yang dilakukan untuk memperoleh *kepuasan penumpang* khususnya penerapan *airport service quality*. Selain itu, wawancara juga dilakukan dengan maksud untuk mendapat informasi langsung dari responden. Responden dalam penelitian ini yaitu penumpang Bandara Internasional Husein Sastranegara.

- b. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawab. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden,



selain itu kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas.

Kuesioner ini berisi pertanyaan mengenai karakteristik responden, pengalaman responden, penilaian responden, serta tanggapan responden khususnya mengenai peranan *airport service quality* dalam meningkatkan kepuasan penumpang di Bandara Internasional Husein Sastranegara.

c. Pengamatan (Observasi)

Observasi dilakukan dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek yang diteliti yaitu Bandara Internasional Husein Sastranegara, khususnya mengenai *airport service quality* serta tingkat kepuasan penumpang.

2. Penelitian kepustakaan (*Library Research*)

Penelitian ini dilakukan melalui studi kepustakaan atau studi literatur dengan cara mempelajari, meneliti, mengkaji serta menelaah literatur berupa buku-buku (*text book*), peraturan perundang-undangan, majalah, surat kabar, artikel, situsweb dan penelitian-penelitian sebelumnya yang memiliki hubungan dengan masalah yang diteliti. Studi kepustakaan ini bertujuan untuk memperoleh sebanyak mungkin teori yang diharapkan akan dapat menunjang data yang dikumpulkan dan pengolahannya lebih lanjut dalam penelitian ini.

### 3.2.6 Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Dalam suatu penelitian, data mempunyai kedudukan paling tinggi karena data merupakan penggambaran variabel yang diteliti, dan fungsinya sebagai pembentukan hipotesis. Oleh karena itu benar tidaknya data tergantung dari baik tidaknya instrumen pengumpulan data. Instrumen yang baik harus memenuhi dua persyaratan penting yaitu valid dan reliabel.

Sebelum kuesioner digunakan untuk pengumpulan data yang sebenarnya, terlebih dahulu dilakukan uji coba kepada responden yang memiliki karakteristik yang sama dengan karakteristik populasi penelitian. Uji coba dilakukan untuk mengetahui tingkat kesahihan (validitas) dan kekonsistenan (reliabilitas) alat ukur penelitian, sehingga diperoleh item-item pertanyaan -pertanyaan yang layak untuk digunakan sebagai alat ukur untuk pengumpulan data penelitian.

### 3.2.6.1 Pengujian Validitas

Menurut Uma Sekaran (2016:220), validitas adalah cara pengujian mengenai seberapa baik instrumen 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. Tipe validitas yang digunakan adalah validitas konstruk yang menentukan validitas dengan cara mengkorelasikan antar skor yang diperoleh dari masing-masing item berupa pertanyaan dengan skor totalnya. Skor total ini merupakan nilai yang diperoleh dari penjumlahan semua skor item. Berdasarkan ukuran statistik, bila ternyata skor semua item yang disusun berdasarkan dimensi konsep dengan skor totalnya, maka dapat dikatakan bahwa alat ukur tersebut mempunyai validitas.

Adapun rumus yang digunakan untuk menguji validitas dalam penelitian ini adalah rumus korelasi *Product Moment* yang dikemukakan oleh Pearson, 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 (2012:248)

Keterangan :

- $r_{xy}$  = Koefisien korelasi *product moment*
- $n$  = Jumlah sampel
- $X$  = 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

Selain menggunakan rumus korelasi *product moment*, dapat juga menggunakan rumus signifikansi sebagai berikut:

1. Nilai  $r$  dibandingkan dengan nilai  $r_{tabel}$  dengan  $dk = n - 2$  dan taraf signifikansi  $\alpha = 0,05$
2. Item pertanyaan yang diteliti dikatakan valid jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$
3. Item pertanyaan yang diteliti dikatakan tidak valid jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$
4. Berdasarkan jumlah angket yang diuji sebanyak 30 esponden dengan tingkat signifikansi 5% dan derajat kebebasan ( $dk$ )  $n - 2$ , maka didapat nilai  $r_{tabel}$  sebesar 0,361

5. Hasil pengujian validitas pada penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan alat bantu software komputer program SPSS (*Statistical product for Service Solution*) 20 for windows.

Dalam penelitian ini yang akan diuji adalah validitas dari instrument *airport service quality* sebagai variabel X dan kepuasan penumpang sebagai variabel Y. Berikut ini adalah hasil pengujian validitas dari item pertanyaan yang diajukan peneliti yang diajukan kepada responden penelitian.

**TABEL 3.4**  
**HASIL PENGUJIAN VALIDITAS**

No.	Pertanyaan	<i>r</i> hitung	<i>r</i> tabel	Keterangan
<i>Expected</i>				
<b>A. Check In</b>				
1.	Kesopanan petugas <i>check in</i>	0,780	0,361	Valid
2.	Bantuan petugas <i>check in</i>	0,756	0,361	Valid
3.	Keefisienan proses <i>check in</i>	0,839	0,361	Valid
4.	Kecepatan waktu tunggu pada saat <i>check in</i>	0,724	0,361	Valid
<b>B. Security</b>				
5.	Perasaan aman di Bandara	0,902	0,361	Valid
6.	Kesopanan petugas keamanan	0,796	0,361	Valid
7.	Bantuan petugas keamanan	0,870	0,361	Valid
8.	Ketelitian pemeriksaan keamanan	0,920	0,361	Valid
9.	Kecepatan waktu tunggu pada saat pemeriksaan keamanan	0,835	0,361	Valid
<b>C. Convenience</b>				
10.	Ketersediaan fasilitas pertokoan	0,803	0,361	Valid
11.	Kualitas fasilitas pertokoan	0,858	0,361	Valid
12.	Ketersediaan fasilitas makanan	0,884	0,361	Valid
13.	Kualitas fasilitas makanan	0,850	0,361	Valid
14.	Ketersediaan jaringan wi-fi	0,853	0,361	Valid
15.	Kualitas jaringan wi-fi	0,786	0,361	Valid
16.	Ketersediaan ATM, Bank, dan <i>Money Changer</i>	0,845	0,361	Valid
<b>D. Ambience</b>				
17.	Kebersihan fasilitas bandara	0,867	0,361	Valid
18.	Kenyamanan suhu ruangan di area bandara	0,879	0,361	Valid
19.	Kebisingan suara di area bandara	0,877	0,361	Valid
<b>E. Basic Facilities</b>				

20.	Ketersediaan toilet	0,890	0,361	Valid
21.	Kebersihan toilet	0,874	0,361	Valid
22.	Kenyamanan ruang tunggu keberangkatan	0,899	0,361	Valid
<b>F. <i>Mobility</i></b>				
23.	Jarak antara fasilitas satu dengan fasilitas lain di area terminal bandara	0,870	0,361	Valid
24.	Ketersediaan petunjuk jalan	0,927	0,361	Valid
25.	Ketersediaan informasi penerbangan	0,955	0,361	Valid
<b><i>Perceived Perfomance</i></b>				
<b>A. <i>Check In</i></b>				
1.	Kesopanan petugas <i>check in</i>	0,594	0,361	Valid
2.	Bantuan petugas <i>check in</i>	0,821	0,361	Valid
3.	Keefisienan proses <i>check in</i>	0,763	0,361	Valid
4.	Kecepatan waktu tunggu pada saat <i>check in</i>	0,769	0,361	Valid
<b>B. <i>Security</i></b>				
5.	Perasaan aman di Bandara	0,624	0,361	Valid
6.	Kesopanan petugas keamanan	0,796	0,361	Valid
7.	Bantuan petugas keamanan	0,558	0,361	Valid
8.	Ketelitian pemeriksaan keamanan	0,665	0,361	Valid
9.	Kecepatan waktu tunggu pada saat pemeriksaan keamanan	0,810	0,361	Valid
<b>C. <i>Convenience</i></b>				
10.	Ketersediaan fasilitas pertokoan	0,820	0,361	Valid
11.	Kualitas fasilitas pertokoan	0,823	0,361	Valid
12.	Ketersediaan fasilitas makanan	0,829	0,361	Valid
13.	Kualitas fasilitas makanan	0,792	0,361	Valid
14.	Ketersediaan jaringan wi-fi	0,734	0,361	Valid
15.	Kualitas jaringan wi-fi	0,551	0,361	Valid
16.	Ketersediaan ATM, Bank, dan <i>Money Changer</i>	0,612	0,361	Valid
<b>D. <i>Ambience</i></b>				
17.	Kebersihan fasilitas bandara	0,822	0,361	Valid
18.	Kenyamanan suhu ruangan di area bandara	0,846	0,361	Valid
19.	Kebersihan suara di area bandara	0,769	0,361	Valid
<b>E. <i>Basic Facilities</i></b>				
20.	Ketersediaan toilet	0,796	0,361	Valid
21.	Kebersihan toilet	0,771	0,361	Valid

22.	Kenyamanan ruang tunggu keberangkatan	0,816	0,361	Valid
<b>F. Mobility</b>				
23.	Jarak antara fasilitas satu dengan fasilitas lain di area terminal bandara	0,822	0,361	Valid
24.	Ketersediaan petunjuk jalan	0,786	0,361	Valid
25.	Ketersediaan informasi penerbangan	0,839	0,361	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2018

Berdasarkan Tabel 3.4 Hasil Pengujian Validitas dari kuesioner yang diuji kepada 30 responden dapat diketahui bahwa semua item pada variabel *airport service quality* terhadap kepuasan penumpang baik *expected* maupun *perceived performance* dikatakan valid. Hal tersebut dapat dilihat dari semua nilai  $r_{hitung}$  yang didapat lebih besar dari  $r_{tabel}$  (0,361). Hasil uji yang memiliki nilai  $r_{hitung}$  tertinggi pada item yang diharapkan (*expected*) yaitu pada item pertanyaan “Ketersediaan informasi penerbangan” sebesar 0,955. Hasil uji yang memiliki nilai  $r_{hitung}$  terendah yaitu pada item pertanyaan “Kecepatan waktu tunggu pada saat *check in*” sebesar 0,724. Sedangkan pada item yang dirasakan (*perceived performance*), hasil uji yang memiliki nilai  $r_{hitung}$  tertinggi yaitu pada item pertanyaan “Kenyamanan suhu ruangan di area bandara” sebesar 0,846, sedangkan hasil uji yang memiliki nilai  $r_{hitung}$  terendah yaitu pada item pertanyaan “Kualitas jaringan wi-fi” sebesar 0,551.

### 3.2.6.2 Pengujian Reliabilitas

Menurut Uma Sekaran (2016:224) menyatakan bahwa reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan. Suatu data dapat dinyatakan reliabel apabila dua atau lebih peneliti dalam objek yang sama menghasilkan data yang sama dalam waktu berbeda, atau jika dipecah menjadi dua akan menunjukkan data yang sama pula.

Rumus yang dipergunakan adalah *alpha* atau *Cronbach's alpha* ( $\alpha$ ) dikarenakan instrumen pertanyaan kuesioner yang dipakai merupakan rentangan antara beberapa nilai dalam hal ini menggunakan skala *likert* 1 sampai dengan 5. Menurut Uma Sekaran (2016:215) Skala *likert* dirancang untuk memeriksa seberapa kuat setuju atau tidak setuju terhadap subjek pada skala lima poin. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Rumus *alpha* atau *Cronbach's alpha* ( $\alpha$ ) sebagai berikut :

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{(k-1)} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Sumber : Husein Umar (2013:170)

Keterangan:

$r_{11}$  = Reliabilitas instrumen

$k$  = Banyak butir pertanyaan

$\sigma_t^2$  = Varian total

$\sum \sigma_b^2$  = Jumlah varian butir tiap pertanyaan

Jumlah varian butir tiap pertanyaan dapat dicari dengan cara mencari nilai varian tiap butir yang kemudian dijumlahkan ( $\sum \sigma^2$ ) sebagai berikut :

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

Sumber : Husein Umar (2013:170)

Keterangan :

$n$  = jumlah sampel

$\sigma$  = nilai varians

$x$  = 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.

1. Suatu instrumen penelitian diindikasikan memiliki tingkat reliabilitas memadai jika koefisien *Cronbach Alpha* lebih besar atau sama dengan 0,70.
2. Suatu instrumen penelitian diindikasikan memiliki tingkat reliabilitas tidak memadai jika koefisien *Cronbach Alpha* lebih kecil dari 0,70.
3. Apabila angka *Cronbach Alpha* mendekati 1, maka semakin tinggi tingkat reabilitasnya.
4. Perhitungan validitas dan reliabilitas pertanyaan dilakukan dengan bantuan program aplikasi SPSS 20 *for windows* dengan menggunakan teknik *Cronbach Alpha*. Berikut ini merupakan hasil uji realibilitas instrumen penelitian.

**TABEL 3.5**  
**HASIL PENGUJIAN REALIBILITAS**

No.	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Koefisien ( <i>Cronbach's Alpha</i> )	Keterangan
1.	<i>Airport service quality (Expected)</i>	0,972	0,70	Reliabel
2.	<i>Airport service quality (Perceived performance)</i>	0,920	0,70	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2018

Berdasarkan Tabel 3.5 Hasil Pengujian Reliabilitas dapat diketahui bahwa semua variabel baik *airport service quality (expected)* maupun *airport service quality (perceived performance)* dikatakan reliabel. Hal tersebut dapat diketahui dari nilai *cronbach's alpha* kedua variabel lebih besar dibandingkan koefisien *cronbach's alpha* yang bernilai 0,70 yaitu 0,972 dan 0,920.

### 3.2.7 Rancangan Analisis Data

#### 3.2.7.1 Rancangan Analisis Data Deskriptif

Analisis deskriptif yaitu analisis data dengan cara menggambarkan data yang terkumpul dari jawaban responden atas item-item dalam kuesioner. Analisis deskriptif bertujuan untuk mengubah kumpulan data mentah menjadi informasi yang mudah dipahami.

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

1. Distribusi frekuensi adalah 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 statistik *cross-tabulation* adalah teknik statistik yang menggambarkan dua atau lebih variabel secara bersamaan dan hasil dalam tabel yang mencerminkan bahwa distribusi gabungan dari dua atau lebih variabel yang memiliki sejumlah kategori atau nilai-nilai yang berbeda. Analisis statistik *cross-tabulation* digunakan untuk mengetahui distribusi frekuensi respon dari hubungan antara dua variabel penelitian dalam bentuk baris dan kolom. (Naresh K. Malhotra, 2009:493)
3. Perhitungan skor ideal digunakan untuk mengukur tinggi atau rendahnya pengaruh variabel X yang terdapat di objek penelitian. Terdapat lima tahapan perhitungan yaitu:

- 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 deskriptif variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Analisis data deskriptif mengenai gambaran *airport service quality* yang memiliki dimensi diantaranya *check in, security, convenience, ambience, basic facilities* dan *mobility* di Bandara Internasional Husein Sastranegara.
2. Analisis data deskriptif mengenai kepuasan penumpang Bandara Internasional Husein Sastranegara.

### 3.2.7.2 Pengujian Hipotesis

Analisis verifikatif dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda dan dalam penelitian kuantitatif analisis data dilakukan setelah data seluruh responden terkumpul. Kegiatan analisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. *Method of Succesive Internal (MSI)*

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah *ordinal scale* yaitu skala yang berbentuk peringkat yang menunjukkan suatu urutan preferensi/penilaian. Skala ordinal ini perlu ditransformasi menjadi skala interval dengan menggunakan *Method Successive Interval*. Langkah-langkah untuk melakukan transformasi data tersebut adalah sebagai berikut:

- 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:

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



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;

Kegiatan ini untuk untuk mengecek kelengkapan identitas responden, kelengkapan data, dan pengisian data yang disesuaikan dengan tujuan penelitian.

3. Tabulasi Data;

Tabulasi data yang dilakukan;

- a. Memberikan skor pada setiap item,
- b. Menjumlahkan skor pada setiap item, dan
- c. Menyusun rangking skor pada setiap variabel penelitian.

4. Menganalisis data

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

Teknik analisis data yang digunakan dalam pada penelitian ini adalah regresi berganda. Analisis regresi berganda digunakan untuk menentukan ada atau tidaknya hubungan kausal antara variabel independen (X) yaitu *airport service quality* yang terdiri dari *check in* ( $X_1$ ), *security* ( $X_2$ ), *convenience* ( $X_3$ ), *ambience* ( $X_4$ ), *basic facilities* ( $X_5$ ) dan *mobility* ( $X_6$ ) terhadap variabel dependen (Y) yaitu kepuasan penumpang. Persamaan regresi linier berganda dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n$$

Keterangan:

Y = variabel terikat yang di diprediksikan (*kepuasan penumpang*)

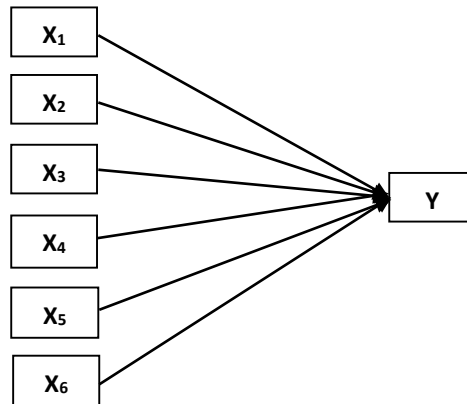
a = konstanta

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  $X_1$  (*check in*),  $X_2$  (*security*),  $X_3$  (*convenience*),  $X_4$  (*ambience*),  $X_5$  (*basic facilities*),  $X_6$  (*mobility*), adalah variabel penyebab.

Analisis regresi berganda akan dilakukan apabila jumlah variabel independen minimal dua atau lebih. Menerjemahkan ke dalam hipotesis yang menyatakan pengaruh sub variabel independen yang

paling dominan terhadap variabel dependen. Lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar. 3.1 berikut:



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

Keterangan:

$X_1$ = *Check In*

$X_2$ = *Security*

$X_3$ = *Convenience*

$X_4$ = *Ambience*

$X_5$ = *Basic facilities*

$X_6$ = *Mobility*

$Y$  = Kepuasan penumpang

Teknik analisis regresi berganda dilakukan dengan tahapan sebagai berikut:

1. Uji asumsi normalitas

Syarat pertama untuk melakukan analisis regresi adalah uji normalitas, yaitu data sampel hendaknya memenuhi persyaratan distribusi normal. Uji normalitas bertujuan untuk dapat mengetahui variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah model yang memiliki nilai residual berdistribusi normal. Untuk mengetahui apakah data yang digunakan berdistribusi normal atau tidak, dapat menggunakan *normal probability plot*.

2. Uji Asumsi Heteroskedastisitas  
Uji heteroskedastisitas adalah untuk melihat apakah terdapat ketidak samaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Suatu model regresi dikatakan tidak terdeteksi heteroskedastisitas apabila diagram pencar residualnya tidak membentuk pola tertentu.
3. Uji Asumsi Linearitas  
Uji linearitas digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan dalam suatu empiris sebaiknya berbentuk linear, kuadrat atau kubik. Dengan uji ini akan diperoleh informasi apakah model empiris sebaiknya linear, kuadrat atau kubik. Uji linearitas bertujuan untuk memastikan hubungan antara variabel X dengan variabel Y bersifat linear, kuadratik atau dalam derajat lebih tinggi.
4. Uji Asumsi Autokorelasi  
Persamaan regresi yang baik adalah yang tidak memiliki masalah autokorelasi. Jika terjadi autokorelasi maka persamaan tersebut tidak layak dipakai prediksi. Masalah autokorelasi baru timbul jika ada korelasi secara linier antar kesalahan pengganggu periode t (berada) dan kesalahan pengganggu periode t-1 (sebelumnya).
5. Uji Asumsi Multikolinearitas  
Uji multikolinearitas bertujuan untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linier berganda. Jika ada korelasi yang tinggi diantara variabel-variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat menjadi terganggu. Parameter yang sering digunakan untuk mendeteksi multikolinearitas adalah nilai VIF (*variance inflation factor*). Suatu regresi dikatakan terdeteksi multikolinearitas apabila nilai VIF menjauhi 1 dan kurang dari 10.
6. Analisis Korelasi (R)  
Analisis korelasi bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kedua variabel yang diteliti. Analisis regresi dilakukan bila hubungan dua variabel berupa hubungan kausal atau fungsional. Adapun tabel yang digunakan sebagai pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi adalah sebagai berikut:

**TABEL 3.6**  
**INTERPRETASI BESARNYA KOEFISIEN KORELASI**

Besarnya Nilai	Interprestasi
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, 2012:184

#### 7. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi menyatakan besar kecilnya nilai variabel X terhadap Y. Koefisien determinasi merupakan kuadrat dari koefisien korelasi ( $r^2$ ). Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar hubungan dari beberapa variabel dalam pengertian yang lebih jelas. Koefisien determinasi akan menjelaskan seberapa besar perubahan atau variasi suatu variabel bisa dijelaskan oleh perubahan atau variasi pada variabel yang lain atau seberapa besar kemampuan variabel bebas untuk berkontribusi terhadap variabel tetapnya dalam satuan presentase. Adapun rumus koefisien determinasi menurut Buchari Alma (2009, hlm 81) adalah sebagai berikut:

$$KP = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

KP = Nilai koefisien determinasi

r = Nilai koefisien korelasi

Langkah terakhir dari analisis data yaitu menguji hipotesis dengan tujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang cukup jelas dan dapat dipercaya antara *airport service quality* yang terdiri dari *check in* ( $X_1$ ), *security* ( $X_2$ ), *convenience* ( $X_3$ ), *ambience* ( $X_4$ ), *basic facilities* ( $X_5$ ), dan *mobility* ( $X_6$ ) dengan kepuasan penumpang ( $Y$ ). Rancangan hipotesis dalam penelitian ini adalah:

##### a. Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Kriteria pengambilan keputusan untuk hipotesis yang diajukan adalah :

Jika  $f_{hitung} > f_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak artinya X berpengaruh terhadap Y

Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima artinya X tidak berpengaruh terhadap Y

Rumusan hipotesisnya adalah:

- a.  $H_0$  : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *airport service quality* yang terdiri dari *check in* ( $X_1$ ), *security* ( $X_2$ ), *convenience* ( $X_3$ ), *ambience* ( $X_4$ ), *basic facilities* ( $X_5$ ), dan *mobility* ( $X_6$ ) terhadap kepuasan penumpang (Y).
- b.  $H_a$  : Terdapat pengaruh yang signifikan antara *airport service quality* yang terdiri dari *check in* ( $X_1$ ), *security* ( $X_2$ ), *convenience* ( $X_3$ ), *ambience* ( $X_4$ ), *basic facilities* ( $X_5$ ), dan *mobility* ( $X_6$ ) terhadap kepuasan penumpang (Y).

## b. Uji T

Uji T digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara parsial berpengaruh nyata atau tidak terhadap variabel dependen.

Kriteria pengambilan keputusan untuk hipotesis yang diajukan adalah :

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak artinya X berpengaruh terhadap Y

Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima artinya X tidak berpengaruh terhadap Y

Kriteria penerimaan atau penolakan sub hipotesis utama pada penelitian ini dapat ditulis sebagai berikut:

- a.  $H_0$  : Tidak terdapat pengaruh signifikan antara *check in* ( $X_1$ ) terhadap kepuasan penumpang (Y)  
 $H_a$  : Terdapat pengaruh signifikan antara *check in* ( $X_1$ ) terhadap kepuasan penumpang (Y)
- b.  $H_0$  : Tidak terdapat pengaruh signifikan antara *security* ( $X_2$ ) terhadap kepuasan penumpang (Y)  
 $H_a$  : Terdapat pengaruh signifikan antara *security* ( $X_2$ ) terhadap kepuasan penumpang (Y)
- c.  $H_0$  : Tidak terdapat pengaruh signifikan antara *convenience* ( $X_3$ ) terhadap kepuasan penumpang (Y)  
 $H_a$  : Terdapat pengaruh signifikan antara *convenience* ( $X_3$ ) terhadap kepuasan penumpang (Y)
- d.  $H_0$  : Tidak terdapat pengaruh signifikan antara *ambience* ( $X_4$ ) terhadap kepuasan penumpang (Y)  
 $H_a$  : Terdapat pengaruh signifikan antara *ambience* ( $X_4$ ) terhadap kepuasan penumpang (Y)
- e.  $H_0$  : Tidak terdapat pengaruh signifikan antara *basic facilities* ( $X_5$ ) terhadap kepuasan penumpang (Y)

- $H_a$  : Terdapat pengaruh signifikan antara *basic facilities*( $X_5$ ) terhadap kepuasan penumpang (Y)
- f.  $H_o$  : Tidak terdapat pengaruh signifikan antara *mobility* ( $X_6$ ) terhadap kepuasan penumpang (Y)
- $H_a$  : Terdapat pengaruh signifikan antara *ambience* ( $X_6$ ) terhadap kepuasan penumpang (Y)

