

## BAB IV

### ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Berikut ini akan diuraikan hasil penelitian dari pengaruh *tangible* dan *quality of personel* terhadap Maskapai Penerbangan Citilink dengan mengambil 161 responden. Hasil data penelitian diperoleh melalui jawaban langsung dari konsumen melalui kuisisioner, karena pada penelitian ini menggunakan data primer. Hasil dan jawaban dari responden akan menjadi informasi jawaban atas permasalahan pada bab sebelumnya. Untuk pengujian hipotesis penelitian ini akan menggunakan metode Analisis Deskriptif.

#### 4.1 Uji Kelayakan Instrumen

##### 4.1.1 Hasil Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan berdasarkan analisis item yaitu mengkorelasikan skor setiap item dengan skor variabel (hasil penjumlahan seluruh skor item pertanyaan). Teknik korelasinya memakai *Pearson Correlation*, dihitung dengan menggunakan bantuan komputer program SPSS versi 22. Item pertanyaan dinyatakan valid apabila memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Hasil uji validitas dengan metode *Pearson Correlation* dapat dilihat Tabel 4.1 berikut:

**Tabel 4.1**

**Hasil Uji Validitas**

Variabel	Butir	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
Tangible	Item 1	0,739	0,254	Valid
	Item 2	0,611	0,254	Valid
	Item 3	0,398	0,254	Valid
	Item 4	0,615	0,254	Valid
	Item 5	0,590	0,254	Valid
	Item 6	0,465	0,254	Valid
	Item 7	0,615	0,254	Valid
	Item 8	0,666	0,254	Valid

	Item 9	0,712	0,254	Valid
	Item 10	0,747	0,254	Valid
	Item 11	0,673	0,254	Valid
	Item 12	0,756	0,254	Valid
	Item 13	0,715	0,254	Valid
	Item 14	0,697	0,254	Valid
	Item 15	0,446	0,254	Valid
Quality of Personel	Item 1	0,628	0,254	Valid
	Item 2	0,729	0,254	Valid
	Item 3	0,794	0,254	Valid
	Item 4	0,789	0,254	Valid
	Item 5	0,707	0,254	Valid
	Item 6	0,731	0,254	Valid
	Item 7	0,723	0,254	Valid
	Item 8	0,764	0,254	Valid
	Item 9	0,729	0,254	Valid
	Item 10	0,634	0,254	Valid

Seperti telah dikemukakan pada Tabel 4.1 diperoleh nilai  $r_{hitung}$  dari semua item pada validitas  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka butir-butir instrumen penelitian tersebut dinyatakan valid. Sehingga semua butir instrumen pertanyaan yang berhubungan dengan *tangible* dan *quality of personel* dinyatakan valid sehingga pertanyaan-pertanyaan yang tertuang dalam kuisisioner penelitian dapat digunakan dalam penelitian.

#### 4.1.2 Hasil Uji Reliabilitas

Reliabilitas berarti jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Semakin Setuju koefisien reliabilitas semakin reliabel jawaban yang diperoleh dari responden. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menghitung besarnya nilai *Cronbach's Alpha* instrumen dari masing-masing variabel yang

diuji. Apabila nilai *Cronbach's Coefficient Alpha* lebih besar dari 0,60, maka jawaban dari para responden pada kuesioner sebagai alat pengukur dinilai dinyatakan *reliabel*. Jika nilai *Cronbach's Coefficient Alpha* lebih kecil 0,60, maka jawaban dari para responden pada kuesioner sebagai alat pengukur dinilai dinyatakan tidak *reliable*. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 4.2

**Tabel 4.2**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	<i>Alpha Cronbach's</i>	Keterangan
<i>Tangible</i>	0,882	Reliabel
<i>Quality of Personel</i>	0,898	Reliabel

Berdasarkan Tabel 4.2 diatas, diperoleh nilai nilai *Alpha Cronbach* dari semua variabel penelitian yaitu variable *Tangible* dan *Quality of Personel* menunjukkan lebih besar dari nilai 0,6. Dengan demikian jawaban-jawaban responden dari variabel-variabel penelitian tersebut reliabel, sehingga kuesioner reliabel dan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya

## 4.2 Gambaran Umum Responden

### 4.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan data kuisioner yang diperoleh dari 161 responden, diperoleh data berdasarkan jenis kelamin. Secara lengkap akan di deskripsikan responden berdasarkan jenis kelamin pada tabel 4.3

**Tabel 4.3**

**Responden Berdasarkan Jenis kelamin**

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase %
Laki-laki	63	39.1%
Perempuan	98	60.8%
Total		100%

Sumber : Data Primer, diolah 2018

**4.2.2 Responden Berdasarkan Usia**

Berdasarkan data kuisisioner yang diperoleh dari 161 responden, diperoleh data berdasarkan usia. Secara lengkap akan di deskripsikan responden berdasarkan usia pada tabel 4.4 berikut

**Tabel 4.4**

**Responden Berdasarkan Usia**

Usia	Frekuensi	Presentase %
<17 tahun	31	19.2%
17-26 tahun	84	52.1%
27-36 tahun	19	11.8%
37-46 tahun	9	5.6%
47-56 tahun	17	10.5%
>57 tahun	2	1.2%
Total		100%

Sumber : Data Primer, diolah 2018

**4.2.3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Berdasarkan data kuisisioner yang diperoleh dari 161 responden, diperoleh data berdasarkan pendidikan terakhir. Secara lengkap akan di deskripsikan responden berdasarkan pendidikan terakhir pada tabel 4.5

**Tabel 4.5**

**Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Presentase %
SD	1	1%
SMP	6	3.7%
SMA	81	50.3%
Diploma (D1/D2/D3)	2	1.2%
Sarjana (S1)	57	35.4%
Pascasarjana (S2)	11	6.8%
Doktor (S3)	3	1.8%
Total		100%

Sumber : Data Primer, diolah 2018

**4.3 Analisis Deskriptif**

Analisis deskriptif ini digunakan untuk menggambarkan jawaban dari responden terhadap variabel-variabel yang berkaitan. Variabel yang digunakan adalah *Tangible*, *Quality of Personel*. Pengukuran data nya menggunakan skor 1 untuk yang paling rendah dan 5 untuk yang paling tinggi. Berikut ini penghitungan interval setiap skor : Interval = (Nilai Max – Nilai Min) / (Jumlah kelas) =  $(5-1) / 5 = 0,8$

Maka skala distribusi kriteria pendapat adalah

Sangat Tidak Baik : 1.00 – 1.79

Tidak Baik : 1.80 – 2.59

Netral : 2.60 – 3.39

Baik : 3.40 – 4.19

Sangat Baik : 4.20 – 5.00

**4.3.1 Analisis Penilaian Responden**

Berikut adalah hasil analisis penilaian responden terhadap variabel *Tangible* dan variabel *Quality of Personel*.

#### 4.3.1.1 Analisis Penilaian Responden Terhadap Variabel *Tangible*

Hasil analisis deskriptif dari *tangible* terhadap maskapai penerbangan Citilink ditunjukkan pada tabel berikut:

**Tabel 4.6**  
**Deskriptif *Tangible***

Kode	Indikator	Mean	Kriteria
Tang 1	Ruang tunggu bersih dan nyaman	3.881	Baik
Tang 2	Terdapat stop kontak di ruang tunggu	3.894	Baik
Tang 3	Tersedia toko souvenir di ruang tunggu	3.577	Baik
Tang 4	Penampilan karyawan citilink rapih dan bersih	4.223	Sangat Baik
Tang 5	Agen penjualan tiket mudah ditemukan	3.975	Baik
Tang 6	Desain pesawat citilink berwarna hijau yang menjadi ciri khas pesawat	4.316	Sangat Baik
Tang 7	Kabin pesawat selalu bersih	4.012	Baik
Tang 8	Kabin pesawat terawat dan rapih	4.024	Baik
Tang 9	Tersedia toilet dibagian pojok pesawat	4.186	Baik
Tang 10	Kursi di dalam pesawat bersih dan rapih	3.981	Baik
Tang 11	Toilet di dalam pesawat bersih dan wangi	3.801	Baik
Tang 12	Tersedia oksigen dibagian atas tempat duduk untuk keadaan darurat	4.304	Sangat Baik
Tang 13	Tersedia seat belt di setiap tempat duduk penumpang	4.472	Sangat Baik
Tang 14	Dibagian samping pesawat terdapat pintu	4.391	Sangat Baik

	darurat		
Tang 15	Tersedia konsumsi untuk penumpang	3.652	Baik
Rata-rata Total		4.045	Baik

Sumber : Data Primer, diolah 2018

Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada tabel 4.6 diperoleh hasil dengan nilai rata-rata penilaian responden terhadap variabel *tangible* yaitu 4.045 termasuk pada skor kategori Baik. Penilaian tertinggi terdapat pada indikator Tang 13, yaitu dengan pernyataan “tersedia seat belt disetiap tempat duduk penumpang” dengan skor 4.472 yang termasuk kategori Sangat Baik yang berarti pernyataan tersebut terbukti ada dalam fasilitas yang diberikan maskapai Citilink sebagai bukti fisik terhadap kualitas layanan konsumen.

Penilaian terendah terdapat pada indikator Tang 3, dengan pernyataan “terdapat toko souvenir di ruang tunggu” dengan skor 3.557 yang termasuk kategori Baik. Berdasarkan hasil diatas dapat dilihat bahwa penumpang mempercayai Citilink karena Citilink memberikan fasilitas keamanan yang sangat baik kepada para penumpang dengan menyediakan seat belt disetiap kursi penumpang.

#### 4.3.1.2 Analisis Penilaian Responden Terhadap Variabel *Quality of Personel*

**Tabel 4.7**  
**Deskriptif *Quality of Personel***

Kode	Indikator	Mean	Kriteria
QP 1	Pramugari Citilink selalu menjelaskan cara penyelamatan diri sebelum pesawat take off	4.484	Sangat Baik
QP 2	Pramugari Citilink mampu membangun komunikasi yang baik dengan konsumen	4.099	Baik
QP 3	Pramugari Citilink sangat ramah saat menawarkan makanan di dalam pesawat	4.043	Baik

QP 4	Pramugari Citilink selalu membantu penumpang yang membutuhkan bantuan	4.105	Baik
QP 5	Pramugari Citilink selalu membantu penumpang dalam memakai seat belt yang benar	3.981	Baik
QP 6	Pramugari Citilink sangat sopan terhadap penumpang saat akan memasuki pesawat	4.180	Baik
QP 7	Pramugari Citilink selalu menyambut penumpang dengan senyuman dipintu masuk pesawat	4.267	Sangat Baik
QP 8	Karyawan Citilink sangat ramah saat penumpang melakukan check in	3.975	Baik
QP 9	Karyawan Citilink sopan saat memberikan pelayanan kepada konsumen yang ingin membeli tiket	3.906	Baik
QP 10	Pelayanan agen tiket Citilink ramah	3.826	Baik
Rata-rata Total		4.086	Baik

Sumber : Data Primer, diolah 2018

Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada tabel 4.7 diperoleh hasil dengan nilai rata-rata penilaian responden terhadap variabel *quality of personel* yaitu 4.086 termasuk pada skor kategori Baik. Penilaian tertinggi terdapat pada indikator QP 1, yaitu dengan pernyataan “Pramugari Citilink selalu menjelaskan cara penyelamatan diri sebelum pesawat take off” dengan skor 4.484 yang termasuk kategori Sangat Baik, merupakan pernyataan yang sudah terbukti bahwa pramugari Citilink selalu dengan ramah dan jelas dalam mempraktikkan dan menjelaskan penyelamatan diri di keadaan darurat.

Penilaian terendah terdapat pada indikator QP 10, dengan pernyataan “pelayanan agen tiket Citilink ramah” dengan skor 3.826 yang termasuk kategori Setuju. Berdasarkan hasil diatas dapat dilihat bahwa pramugari Citilink tidak pernah



lupa dalam memberikan penjelasan tata cara penyelamatan sebelum pesawat take off, untuk membuat penumpang merasa aman dan cepat tanggap.

#### **4.4 Pembahasan**

Berdasarkan hasil analisis pada perusahaan maskapai penerbangan Citilink dan dengan menggunakan metode analisis deskriptif dan uji kelayakan instrumen diperoleh hasil dari pengaruh *tangible* terhadap maskapai Citilink, dan pengaruh *quality of personel* terhadap maskapai Citilink, dan untuk menjawab hipotesis penelitian tersebut maka akan dijelaskan berdasarkan hasil perhitungan data analisis sebagai berikut.

##### **4.4.1 Penilaian *Tangible* terhadap Citilink**

Berdasarkan hasil analisis diatas penilaian variabel *Tangible* terhadap maskapai Citilink pada analisis deskriptif hasil total nilai variabel *Tangible* sebesar 4.045 yang termasuk dalam kategori Baik.

Hasil dari penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu Yunus Alaan (2016) dimana ia menyatakan bahwa dimensi kualitas layanan yang paling berpengaruh untuk meningkatkan kepuasan adalah dimensi *tangible*. Juga diperkuat dengan penelitian Mateja Kos Koklic et al., (2017) yang melakukan survey kepada 382 penumpang dan menemukan hasil dimana *tangible* sebagai dimensi kualitas yang paling berpengaruh pada maskapai Citilink dalam memberikan kepuasan konsumen. Nadiri (2008) menemukan maskapai *tangible* menjadi penggerak kepuasan paling signifikan. Dengan demikian perusahaan jasa khusus nya penerbangan Citilink harus mampu mengetahui bukti fisik atau nyata dari layanan mereka yang sangat menguntungkan untuk dilayani, sebagai contoh di dalam penelitian ini dimana dimensi *tangible* yang menyatakan tersedia keamanan di dalam pesawat berupa seat belt di bagian kursi penumpang yang paling banyak disetujui, oleh karena itu mereka merasa aman karena tersedia nya alat keamanan di dalam transportasi udara tersebut.

#### 4.4.2 Penilaian *Quality of Personel* terhadap Citilink

Berdasarkan hasil analisis diatas penilaian variabel *Quality of Personel* terhadap maskapai Citilink pada analisis deskriptif hasil total nilai variabel *Quality of Personel* sebesar 4.086 yang termasuk dalam kategori Baik.

Beberapa penelitian Akamavi et al., (2015) Loureiro & Fialho (2016) dan menunjukkan *quality of personel* adalah faktor kunci dalam membentuk kepuasan pelanggan di industri penerbangan. Menurut Ekinci, Dawes, & Massey (2008) karyawan maskapai perlu memahami dan mengidentifikasi keinginan penumpang untuk meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan. Hasil dari penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Mateja Kos Koklic, Monika Kukar Kinney, Spela Vegelj (2017) dimana kualitas personel karyawan dalam memberikan pelayanan sangat berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, perusahaan harus mampu memberikan pelayanan yang ramah, baik, dan sopan santun kepada pelanggan, sehingga pelanggan akan merasa dihargai dan dihormati. Seorang pelanggan telah mengeluarkan uang untuk membeli sebuah jasa dari suatu perusahaan, maka perusahaan yang dipercaya tersebut harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik. Sebagai contoh dalam penelitian ini adalah pramugari maskapai Citilink selalu menjelaskan cara penyelamatan diri sebelum pesawat take off. Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa Citilink tidak pernah lalai dalam memberikan jaminan keselamatan kepada penumpangnya, agar mereka mengetahui bagaimana cara penyelamatan diri saat keadaan darurat, dan pramugari dengan baik dan ramah selalu mampu menjelaskan kepada penumpang.