

BAB IV

ANALISIS DATA

Data yang telah diperoleh merupakan hasil pengambilan data melalui angket kepada 150 responden yang merupakan penumpang *Lion Airlines*. Angket yang telah disebarakan kepada responden dibagi dalam tiga bagian yang meliputi :

1. Bagian pertama berisi tentang beberapa pertanyaan yang mengacu pada karakteristik responden seperti jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, penghasilan, dan jenis pekerjaan.
2. Bagian kedua berisi informasi data-data responden. Informasi yang dimaksudkan meliputi faktor utama yang mempengaruhi, asal informasi yang didapatkan dan pihak yang mempengaruhi menggunakan jasa penerbangan
3. Bagian ketiga berisi tentang hal-hal yang menyangkut penilaian responden terhadap atribut produk Lion Air. Atribut produk yang akan diketahui adalah Jenis pesawat, keamanan dan kenyamanan, harga, pelayanan dan ketepatan waktu.

Data yang telah terkumpul dari angket kemudian dipersiapkan untuk melakukan analisis. Analisis pertama yang dilakukan adalah melakukan analisis validitas dan reliabilitas instrumen. Validitas instrumen berkenaan dengan ketepatan angket dapat digunakan untuk mengukur aspek yang diteliti dalam penelitian ini. Reliabilitas berkenaan dengan keajegan hasil pengukuran, apakah hasil yang didapatkan sekarang akan mampu memberikan jawaban sama untuk

Dari hasil analisis di atas, terlihat masing-masing item pertanyaan (1 – 8) pada variabel atribut produk seluruhnya valid, karena nilai r korelasi Pearson pada masing-masing item lebih besar dari nilai r tabel pada $\alpha = 0.05$. Atau hal ini dapat diketahui dari nilai signifikansi yang lebih rendah ($<$) 0.05 .

4.1.2 Uji Reliabilitas

Suatu instrumen dapat dikatakan reliabel apabila nilai α dari Cronbach lebih besar dari 0,6 (Nunnally dalam Zeithaml, Berry dan Parasuraman, 1996). Berdasarkan hasil analisis terlihat bahwa instrumen (angket) dalam penelitian ini adalah reliabel. Hal ini dibuktikan dari nilai koefisien reliabilitas sebesar 0.682.

Hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen menyatakan bahwa semua pertanyaan telah memenuhi kaidah valid dan reliabel. Dengan demikian proses penelitian dapat dilanjutkan untuk tahap selanjutnya. Data-data yang diperoleh kemudian dianalisis secara kualitatif dan kuantitatif. Berikut hasil analisis yang dilakukan:

4.2. Analisis Kualitatif

Melalui analisis ini, jawaban yang diberikan pelanggan maskapai penerbangan Lion Air mengenai keputusan memilih ditabulasikan dan dihitung frekuensi dan persentasenya berdasarkan karakteristik responden. Bagian angket yang disajikan dalam penelitian ini adalah bagian pertama serta bagian kedua. Sedangkan bagian ketiga akan dibahas pada bagian subbab selanjutnya. Secara rinci data tersebut disajikan sebagai berikut :

1. Jenis Kelamin Responden

Tabel 4.2
Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Prosentase
Laki-laki	111	74%
Perempuan	39	26%
Total	150	100%

Sumber: data primer diolah

Dari tabel 4.2 dapat diketahui bahwa jumlah responden laki-laki berjumlah 111 orang atau 74% dari jumlah total responden. Sedangkan jumlah responden perempuan berjumlah 39 orang atau sebesar 26% dari jumlah total responden. Jadi secara acak jumlah responden laki-laki lebih besar daripada perempuan.

2. Usia Responden

Tabel 4.3
Usia Responden

Usia	Frekuensi	Prosentase
<20 tahun	9	6%
20 – 35 tahun	99	66%
36 – 50 tahun	35	23,3%
>50 tahun	7	4,7%
Total	150	100%

Sumber: data primer diolah

Dari tabel 4.3 dapat diketahui bahwa hasil yang diperoleh berdasarkan tingkat usia responden adalah sebagai berikut ; responden dengan tingkat usia <20 tahun berjumlah 9 responden (6%). Responden dengan tingkat usia 20 – 35 tahun sebanyak 99 responden (66%). Jumlah responden 35 (23.3%) pada tingkat usia diatas 36-50 tahun. Sedangkan untuk usia >50 tahun sebanyak 7 responden (4.7%).

3. Pendidikan Responden

Tabel 4.4
Pendidikan Responden

Pendidikan	Frekuensi	Prosentase
SLTP	5	3.3%
SLTA	41	27.3%
Diploma/S1	84	56.9%
S2/S2	20	13.3%
Total	150	100%

Sumber: data primer diolah

Dari tabel 4.4 dapat diketahui bahwa responden yang melakukan perjalanan menggunakan *Lion Air* yang dijadikan responden memiliki tingkat pendidikan minimal SLTP hanya 5 (3.3%) responden, sedangkan untuk tingkat SMU sebanyak 41 (27.3%) responden, sementara jumlah terbanyak adalah tingkat akademi atau sarjana sebanyak 84 (56%) responden. Responden berpendidikan pasca sarjana sebanyak 20 (13.3%).

4. Penghasilan Responden

Tabel 4.5
Penghasilan Responden

Penghasilan	Frekuensi	Prosentase
<Rp. 1.000.000	23	15,3%
Rp. 1.000.000 – Rp. 3.000.000	61	40,7%
Rp. 3.000.000 – Rp. 5.000.000	45	30%
>Rp. 5.000.000	21	14%
Total	150	100%

Sumber: data primer diolah

Dari tabel 4.5 dapat diketahui bahwa responden dengan tingkat penghasilan dibawah Rp. 1 juta sebanyak 23 (15,3%) responden. Responden sebesar 61 (40,7%) adalah responden dengan tingkat penghasilan berkisar antara Rp. 1 juta hingga Rp. 3 juta perbulan. Untuk responden dengan penghasilan Rp. 3 juta hingga Rp. 5 juta sebanyak 45 (30%) orang, sedangkan 21 (14%) orang lainnya adalah responden dengan tingkat penghasilan lebih Rp. 5 juta perbulan. Dengan demikian dapat dilihat bahwa responden terbanyak mempunyai penghasilan Rp. 3 – Rp. 5 juta, kelompok ini termasuk kelas menengah di tengah masyarakat Indonesia.

5. Pekerjaan Responden

Tabel 4.6
Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Frekuensi	Prosentase
Pelajar	6	4%
Mahasiswa	50	33.3%
Pegawai Negeri /ABRI/Swasta	41	27.3%
Wiraswasta/Bisnisman	33	22%
Pensiunan	13	8.7
Ibu rumah tangga	7	4.7%
Total	150	100%

Sumber: data primer diolah

Dari tabel 4.6 dapat diketahui bahwa responden pelajar ada 6 orang (4%), mahasiswa 50 (33.3%), pegawai negeri/swasta 41 (27.3%) responden, pekerjaan wiraswasta berjumlah 33 (22%) responden, untuk pensiunan 13 (8.7%), ibu rumah tangga sebesar 7% (4.7%).

6. Faktor yang dominan mempengaruhi pelanggan

Tabel 4.7
Faktor yang mempengaruhi pelanggan

Faktor	Frekuensi	Prosentase
Jenis pesawat	16	10.7%
Keamanan dan kenyamanan	14	9.3%
Harga	65	43.3%
Pelayanan	44	29.3%
Ketepatan waktu	11	7.3%
Total	150	100

Sumber: data primer diolah

Berdasarkan tabel 4.7. bahwa faktor terbesar (dominan) yang mempengaruhi pelanggan adalah harga (43.3%) kemudian pelayanan (29.3%) dan kemudian terakhir jenis pesawat (10.7%).

6. Sumber informasi pelanggan

Tabel 4.8
Sumber yang mempengaruhi pelanggan

Sumber	Frekuensi	Prosentase
Keluarga	24	16%
Teman	38	25,3%
Iklan	47	31,3%
Brosur	27	18%
Pamflet	14	9,3%
Total	150	100

Sumber: data primer diolah

Berdasarkan tabel 4.8. di atas dapat diketahui bahwa mayoritas responden mendapatkan informasi *Lion Airlines* dari iklan baik media cetak maupun elektronik (31.3%), kemudian urutan kedua dari teman (25.3%) dan ketiga dari brosur (18%).

8. Pihak yang mempengaruhi keputusan menggunakan jasa

Berikut hasil pengumpulan angket yang telah ditabulasikan;

Tabel 4.9
Pihak yang mempengaruhi pelanggan

Pihak	Frekuensi	Presentase
Keluarga	42	28%
Teman	39	26%
Iklan	27	18%
Brosur	34	22.7%
Pamflet	8	5.3%
Total	150	100

Sumber: data primer diolah

Berdasarkan tabel 4.9 di atas dapat diketahui bahwa pihak yang paling mempengaruhi keputusan menggunakan jasa penerbangan Lion adalah keluarga sebanyak 28%, kedua teman sebesar 26%, ketiga brosur sebanyak 22.7%. Melihat pihak keluarga adalah pihak yang paling mempengaruhi ada indikasi pemasaran berlangsung dari mulut ke mulut.

4.3. Analisa Kuantitatif

Analisis kuantitatif digunakan untuk mencari hubungan antara variabel-variabel penelitian yang digolongkan dalam dua kategori atau lebih, analisis ini juga digunakan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Analisis yang digunakan adalah Uji Kai Kuadrat

Uji kai kuadrat digunakan untuk menjawab hipotesis pertama yakni apakah ada pengaruh yang signifikan antara atribut produk dengan keputusan

konsumen dalam menggunakan jasa layanan penerbangan *Lion Airlines*. Sedangkan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh atribut terhadap pengambilan keputusan dapat dilihat dari koefisien kontingensinya yang dibandingkan dengan KK maks. Semakin dekat nilai KK hitung dengan KK maks maka akan semakin besar nilai keeratan korelasinya.

4.3.1. Hasil tabulasi silang atribut produk Lion berdasarkan usia

4.3.1.1 Pengetahuan jenis pesawat berdasarkan usia

Pengujian hubungan dengan rumus χ^2 didahului dengan melakukan tabulasi silang. Tabulasi silang akan menghasilkan frekuensi responden dan persentasenya. Setelah tabulasi silang akan dihasilkan nilai χ^2 hitung, kemudian akan ditarik kesimpulan.

Tabel 4.10
Tabulasi pengetahuan jenis pesawat menurut usia responden

Pengetahuan Usia	STM		TM		M		SM	
	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%
< 20 th	0	0	6	4	3	2	0	0
20 – 35 th	1	0.7	58	38.7	39	26	1	0.7
35 – 50 th	0	0	22	14.7	13	8.7	0	0
> 50 th	1	0.7	4	2.7	2	1.3	0	0
Total	2	1.3	90	60	57	38	1	0.7

Proses pengambilan keputusan :

Hipotesis dapat dirumuskan berikut;

H_0 – Tidak ada hubungan yang signifikan pengetahuan jenis pesawat dengan usia responden.

H_a = Terdapat hubungan yang signifikan pengetahuan jenis pesawat dengan usia responden.

Dasar pengambilan keputusan adalah;

Dengan membandingkan angka χ^2 hitung dengan χ^2 tabel, dengan ketentuan :

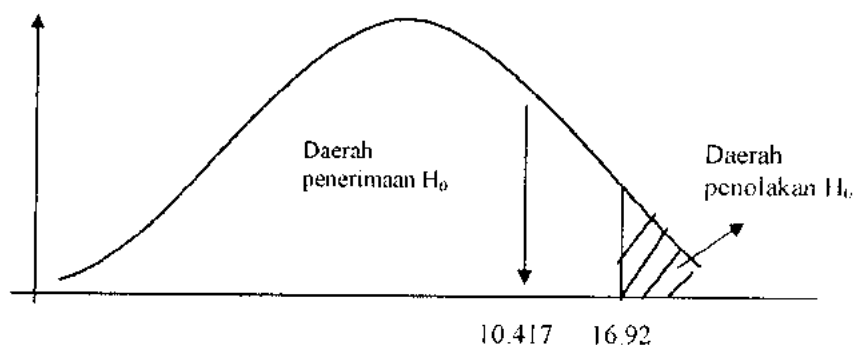
- H_0 diterima jika χ^2 hitung < χ^2 tabel
- H_0 ditolak jika χ^2 hitung \geq χ^2 tabel

Dimana db= (baris-1) (kolom-1)

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS versi 12 menggunakan uji χ^2 didapatkan nilai χ^2 hitung adalah sebesar 10.417. Sedangkan nilai χ^2 tabel dengan df 9 dan α 0.05 sebesar 16.92. Berarti nilai χ^2 hitung < χ^2 tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan signifikan antara pengetahuan jenis pesawat dengan usia responden. Pengambilan keputusan dapat juga diketahui dari melihat nilai sig. sebesar 0.318, artinya hasil pengujian signifikan pada taraf 0.318 ($0.318 > 0.05$) oleh karenanya H_0 diterima.

Jika digambarkan daerah penolakan H_0 adalah berikut:

Gambar 4.1. Daerah penolakan H_0



4.3.1.2 Model pesawat berdasarkan usia

Berikut hasil tabulasi silang antara pengetahuan model pesawat menurut usia.

Tabel 4.11
Tabulasi pengetahuan model pesawat menurut usia responden

Model pswt \ Usia	SS		TS		S	
	Frek	%	Frek	%	Frek	%
< 20 th	0	0	4	2.7	5	3.3
20 – 35 th	2	1.3	44	29.3	53	35.3
35 – 50 th	0	0	17	11.3	18	12
> 50 th	1	0.7	3	2	3	2
Total	3	2	68	45.3	79	52.7

Proses pengambilan keputusan :

Hipotesis dapat dirumuskan berikut;

H_0 = Tidak ada hubungan yang signifikan model pesawat dengan usia responden.

H_a = Terdapat hubungan yang signifikan model pesawat dengan usia responden.

Dasar pengambilan keputusan adalah;

Dengan membandingkan angka χ^2 hitung dengan χ^2 tabel, dengan ketentuan :

- H_0 diterima jika χ^2 hitung < χ^2 tabel

- H_0 ditolak jika χ^2 hitung \geq χ^2 tabel

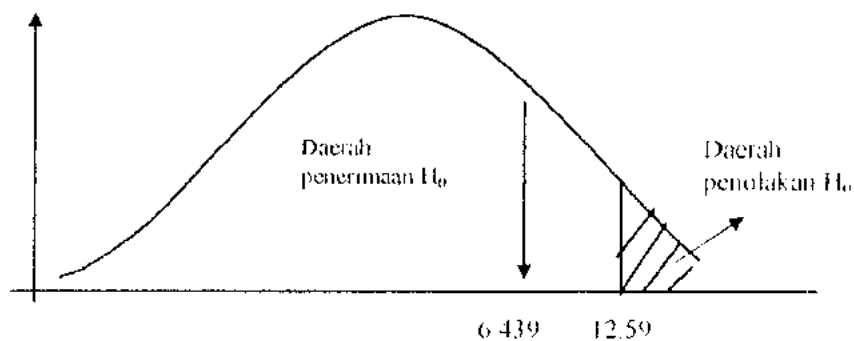
Dimana db tabel = (baris-1) (kolom-1)

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS versi 12 menggunakan uji χ^2 didapatkan nilai χ^2 hitung adalah sebesar 6.439. Sedangkan nilai χ^2 tabel

dengan df 6 dan α 0.05 sebesar 12.59. Berarti nilai χ^2 hitung < χ^2 tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan signifikan antara model pesawat dengan usia responden. Pengambilan keputusan dapat juga diketahui dari melihat nilai sig. sebesar 0.376, artinya hasil pengujian signifikan pada taraf 0.376 ($0.376 > 0.05$) oleh karenanya H_0 diterima.

Jika digambarkan daerah penolakan H_0 adalah berikut:

Gambar 4.2. Daerah penolakan H_0



4.3.1.3 Tingkat keamanan berdasarkan usia

Berikut hasil tabulasi silang antara tingkat keamanan pesawat menurut usia.

Tabel 4.12
Tabulasi tingkat keamanan menurut usia responden

Tk keamann	STM		TM		M		SM	
	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%
< 20 th	0	0	6	4	3	2	0	0
20 – 35 th	3	2	38	25.3	51	34	7	4.7
35 – 50 th	2	1.3	18	12	12	8	3	2
> 50 th	0	0	4	2.7	3	2	0	0
Total	5	2.3	66	44	69	46	10	6.7

Proses pengambilan keputusan :

Hipotesis dapat dirumuskan berikut;

H_0 = Tidak ada hubungan yang signifikan antara tingkat keamanan dengan usia responden.

H_a = Terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat keamanan dengan usia responden.

Dasar pengambilan keputusan adalah;

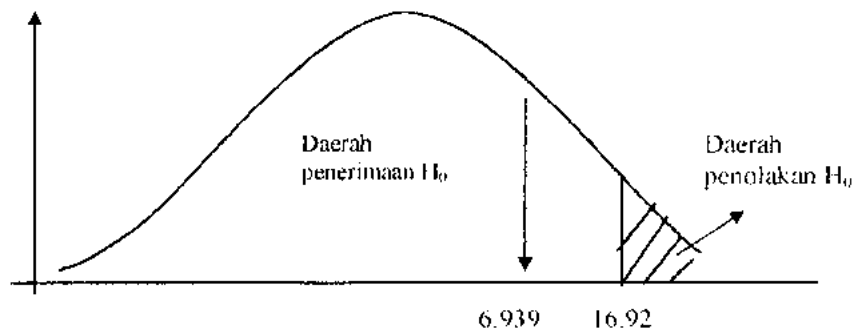
Dengan membandingkan angka χ^2 hitung dengan χ^2 tabel, dengan ketentuan :

- H_0 diterima jika χ^2 hitung $<$ χ^2 tabel
- H_0 ditolak jika χ^2 hitung \geq χ^2 tabel

Dimana $db = (\text{baris}-1) (\text{kolom}-1)$

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS versi 12 menggunakan uji χ^2 didapatkan nilai χ^2 hitung adalah sebesar 6.939. Sedangkan nilai χ^2 tabel dengan df 9 dan α 0.05 sebesar 16.92. Berarti nilai χ^2 hitung $<$ χ^2 tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan signifikan antara tingkat keamanan dengan usia responden. Pengambilan keputusan dapat juga diketahui dari melihat nilai sig. sebesar 0.643, artinya hasil pengujian signifikan pada taraf 0.643 ($0.643 > 0.05$) oleh karenanya H_0 diterima.

Jika digambarkan daerah penolakan H_0 adalah berikut:

Gambar 4.3. Daerah penolakan H_0 

4.3.1.4 Jaminan keamanan berdasarkan usia

Berikut hasil tabulasi silang antara jaminan keamanan barang dan pesawat menurut usia.

Tabel 4.13
Tabulasi jaminan keamanan menurut usia responden

Usia \ Jaminan aman	Ada		Tidak	
	Frek	%	Frek	%
< 20 th	4	2.7	5	3.3
20 – 35 th	49	32.7	50	33.3
35 – 50 th	14	9.3	21	14
> 50 th	1	0.7	6	4
Total	68	45.3	82	54.7

Proses pengambilan keputusan :

Hipotesis dapat dirumuskan berikut;

H_0 = Tidak ada hubungan yang signifikan antara jaminan keamanan dengan usia responden.

H_a = Terdapat hubungan yang signifikan antara jaminan keamanan dengan usia responden

Dasar pengambilan keputusan adalah:

Dengan membandingkan angka χ^2 hitung dengan χ^2 tabel, dengan ketentuan :

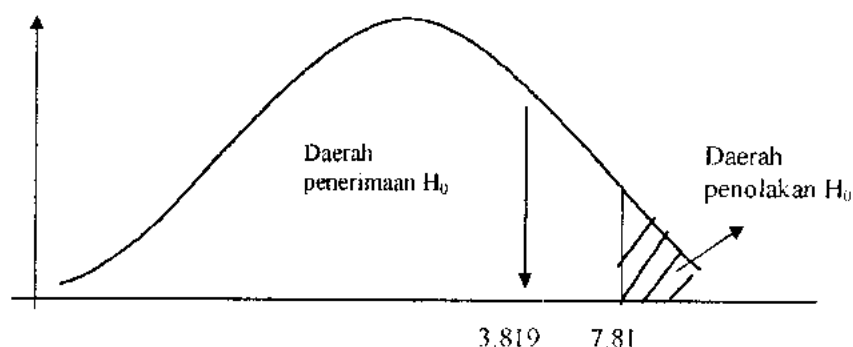
- H_0 diterima jika χ^2 hitung $<$ χ^2 tabel
- H_0 ditolak jika χ^2 hitung \geq χ^2 tabel

Dengan db= (baris-1) (kolom-1)

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS versi 12 menggunakan uji χ^2 didapatkan nilai χ^2 hitung adalah sebesar 3.819. Sedangkan nilai χ^2 tabel dengan df 3 dan α 0.05 sebesar 7.81. Berarti nilai χ^2 hitung $<$ χ^2 tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan signifikan antara jaminan keamanan dengan usia responden. Pengambilan keputusan dapat juga diketahui dari melihat nilai sig. sebesar 0.282, artinya hasil pengujian signifikan pada taraf 0.282 ($0.282 > 0.05$) oleh karenanya H_0 diterima.

Jika digambarkan daerah penolakan H_0 adalah berikut:

Gambar 4.4. Daerah penolakan H_0



4.3.1.5 Pelayanan berdasarkan usia

Berikut hasil tabulasi silang antara pelayanan pesawat menurut usia.

Tabel 4.14
Tabulasi pelayanan menurut usia responden

Pelayanan Usia	STS		TS		S	
	Frek	%	Frek	%	Frek	%
< 20 th	0	0	4	2.7	5	3.3
20 – 35 th	2	1.3	44	29.3	53	35.3
35 – 50 th	0	0	17	11.3	18	12
> 50 th	1	0.7	3	2	3	2
Total	3	2	68	45.3	79	52.7

Proses pengambilan keputusan :

Hipotesis dapat dirumuskan berikut;

H_0 = Tidak ada hubungan yang signifikan antara pelayanan dengan usia responden.

H_a = Terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan dengan usia responden.

Dasar pengambilan keputusan adalah;

Dengan membandingkan angka χ^2 hitung dengan χ^2 tabel, dengan ketentuan :

- H_0 diterima jika χ^2 hitung < χ^2 tabel

- H_0 ditolak jika χ^2 hitung \geq χ^2 tabel

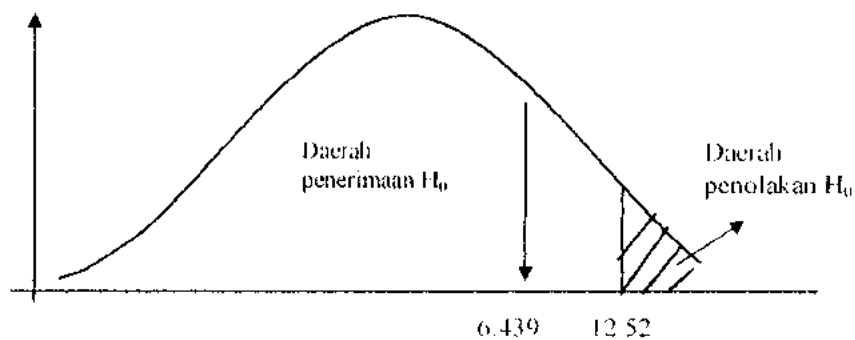
Dengan db= (baris-1) (kolom-1)

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS versi 12 menggunakan uji χ^2 didapatkan nilai χ^2 hitung adalah sebesar 6.439. Sedangkan nilai χ^2 tabel dengan df 6 dan α 0.05 sebesar 12.59. Berarti nilai χ^2 hitung < χ^2 tabel,

sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan signifikan antara pelayanan dengan usia responden. Pengambilan keputusan dapat juga diketahui dari melihat nilai sig. sebesar 0.376, artinya hasil pengujian signifikan pada taraf 0.376 ($0.376 > 0.05$) oleh karenanya H_0 diterima.

Jika digambarkan daerah penolakan H_0 adalah berikut:

Gambar 4.5. Daerah penolakan H_0



4.3.1.6 Harga tiket berdasarkan usia

Berikut hasil tabulasi silang antara harga tiket pesawat menurut usia.

Tabel 4.15
Tabulasi harga tiket menurut usia responden

Harga tiket \ Usia	STS		TS		S		SS	
	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%
< 20 th	0	0	3	2	5	3.3	1	0.7
20 – 35 th	3	2	22	14.7	72	48	2	1.3
35 – 50 th	1	0.7	12	8	20	13.3	2	1.3
> 50 th	0	0	1	0.7	6	4	0	0
Total	4	2.7	38	25.3	69	68.7	5	3.3

Proses pengambilan keputusan :

Hipotesis dapat dirumuskan berikut;

H_0 = Tidak ada hubungan yang signifikan antara harga tiket dengan usia responden.

H_a = Terdapat hubungan yang signifikan antara harga tiket dengan usia responden.

Dasar pengambilan keputusan adalah;

Dengan membandingkan angka χ^2 hitung dengan χ^2 tabel, dengan ketentuan :

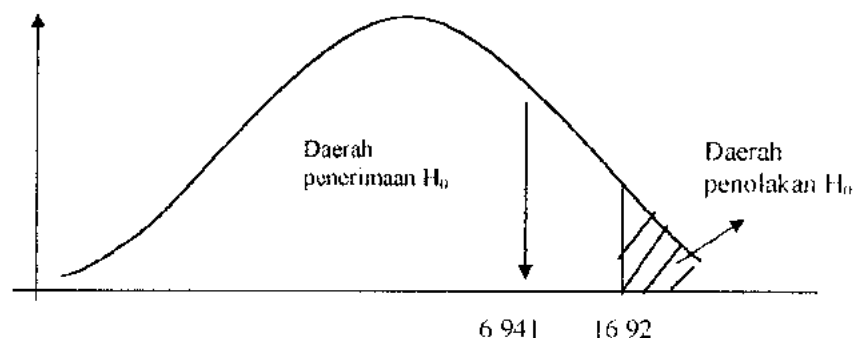
- H_0 diterima jika χ^2 hitung $<$ χ^2 tabel
- H_0 ditolak jika χ^2 hitung \geq χ^2 tabel

Dengan db= (baris-1) (kolom-1)

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS versi 12 menggunakan uji χ^2 didapatkan nilai χ^2 hitung adalah sebesar 6.941. Sedangkan nilai χ^2 tabel dengan df 9 dan α 0.05 sebesar 16.92. Berarti nilai χ^2 hitung $<$ χ^2 tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan signifikan antara harga tiket dengan usia responden. Pengambilan keputusan dapat juga diketahui dari melihat nilai sig. sebesar 0.643, artinya hasil pengujian signifikan pada taraf 0.643 ($0.643 > 0.05$) oleh karenanya H_0 diterima.

Jika digambarkan daerah penolakan H_0 adalah berikut:

Gambar 4.6. Daerah penolakan H_0



4.3.1.7 Pelayanan yang diterima berdasarkan usia

Berikut hasil tabulasi silang antara pelayanan pesawat menurut usia.

Tabel 4.16
Tabulasi pelayanan pesawat menurut usia responden

Pelayanan \ Usia	STS		TS		S		SS	
	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%
< 20 th	0	0	3	2	5	3.3	1	0.7
20 – 35 th	0	0	24	16	72	48	3	2.0
35 – 50 th	4	2.7	11	7.3	16	16	4	2.7
> 50 th	0	0	1	0.7	6	6	0	0
Total	4	2.7	39	26	99	66	8	5.4

Proses pengambilan keputusan :

Hipotesis dapat dirumuskan berikut;

H_0 = Tidak ada hubungan yang signifikan antara pelayanan dengan usia responden.

H_a – Terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan dengan usia responden.

Dasar pengambilan keputusan adalah;

Dengan membandingkan angka χ^2 hitung dengan χ^2 tabel, dengan ketentuan :

- H_0 diterima jika χ^2 hitung < χ^2 tabel

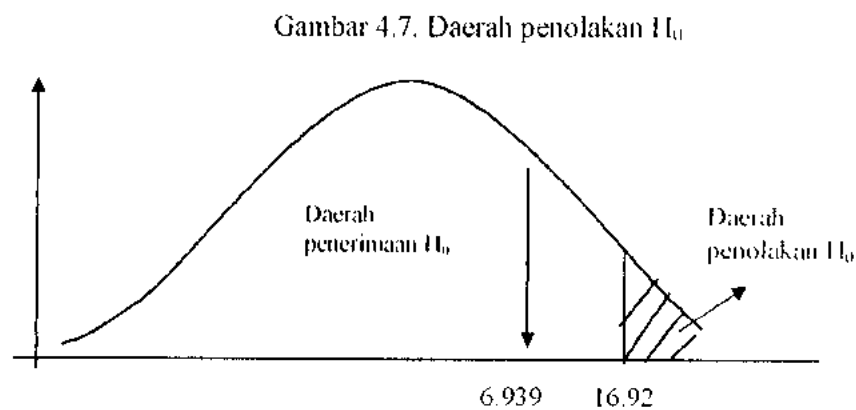
- H_0 ditolak jika χ^2 hitung \geq χ^2 tabel

Dengan db= (baris-1) (kolom-1)

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS versi 12 menggunakan uji χ^2 didapatkan nilai χ^2 hitung adalah sebesar 21.994. Sedangkan nilai χ^2 tabel dengan df 9 dan α 0.05 sebesar 16.92. Berarti nilai χ^2 hitung > χ^2 tabel,

sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara pelayanan dengan usia responden. Pengambilan keputusan dapat juga diketahui dari melihat nilai sig. sebesar 0.009, artinya hasil pengujian signifikan pada taraf 0.009 ($0.009 > 0.05$) oleh karenanya H_0 ditolak.

Jika digambarkan daerah penolakan H_0 adalah berikut:



4.3.1.8 Ketepatan waktu berdasarkan usia

Berikut hasil tabulasi silang antara ketepatan waktu penerbangan menurut usia.

Tabel 4.17
Tabulasi ketepatan waktu menurut usia responden

Tepat waktu \ Usia	STS		TS		S		SS	
	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%
< 20 th	0	0	6	4	3	2	0	0
20 – 35 th	3	2	38	25.3	51	34	7	4.7
35 – 50 th	2	1.3	18	12	12	8	3	2.0
> 50 th	0	0	4	2.7	3	2	0	0
Total	5	3.3	66	44	69	46	10	6.7

Proses pengambilan keputusan :

Hipotesis dapat dirumuskan berikut;

H_0 = Tidak ada hubungan yang signifikan antara ketepatan waktu dengan usia responden.

H_a = Terdapat hubungan yang signifikan antara ketepatan waktu dengan usia responden.

Dasar pengambilan keputusan adalah;

Dengan membandingkan angka χ^2 hitung dengan χ^2 tabel, dengan ketentuan :

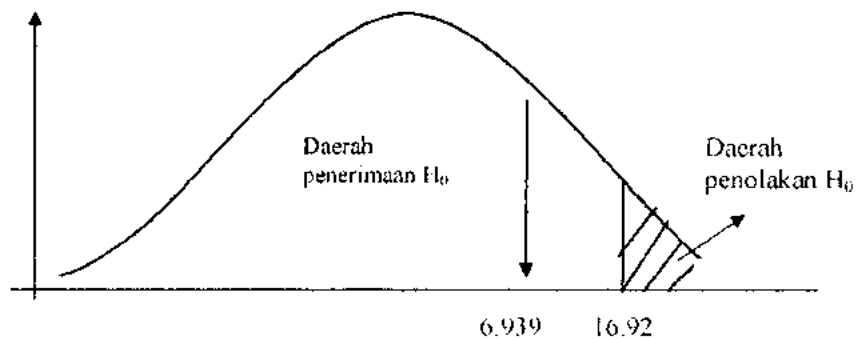
- H_0 diterima jika χ^2 hitung $<$ χ^2 tabel

- H_0 ditolak jika χ^2 hitung \geq χ^2 tabel

Dengan db= (baris-1) (kolom-1)

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS versi 12 menggunakan uji χ^2 didapatkan nilai χ^2 hitung adalah sebesar 6.939. Sedangkan nilai χ^2 tabel dengan df 9 dan α 0.05 sebesar 16.92. Berarti nilai χ^2 hitung $<$ χ^2 tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan signifikan antara ketepatan waktu dengan usia responden. Pengambilan keputusan dapat juga diketahui dari melihat nilai sig. sebesar 0.643, artinya hasil pengujian signifikan pada taraf 0.643 ($0.643 > 0.05$) oleh karenanya H_0 diterima.

Jika digambarkan daerah penolakan H_0 adalah berikut:

Gambar 4.8. Daerah penolakan H_0 

Rangkuman pengujian hubungan menggunakan kai kuadrat dapat dirangkum ke dalam tabel berikut ini.

Tabel 4.18 Uji Kai Kuadrat Berdasarkan Usia

Atribut	χ^2 hitung	χ^2 tabel	Signifikansi	ket
Pengetahuan jenis pesawat	10,417	16,92	0,318	Tidak signifikan
Model pesawat	6,439	12,59	0,376	Tidak signifikan
Tingkat keamanan	6,939	16,92	0,643	Tidak signifikan
Jaminan keamanan	3,819	7,81	0,282	Tidak signifikan
Pelayanan yang baik	6,439	12,59	0,376	Tidak signifikan
Harga tiket	6,941	16,92	0,643	Tidak signifikan
Pelayanan yang diberikan	21,994	16,92	0,009	Signifikan
Ketepatan waktu	6,939	16,92	0,643	Tidak signifikan

Tabel 4.19 Koefisien Kontingensi Berdasarkan Usia

Atribut	KK	Sig.	KK maks
Pelayanan yang diberikan	0,358	0,009	0.866

4.3.2. Hasil tabulasi silang dan uji signifikansi hubungan atribut produk terhadap pekerjaan.

4.3.2.1. Pengetahuan jenis pesawat berdasarkan pekerjaan

Berikut hasil tabulasi silang antara jenis pesawat menurut pekerjaan responden.

Tabel 4.20
Tabulasi pengetahuan jenis pesawat menurut pekerjaan responden

Pengetahuan Pekerjaan	STM		TM		M		SM	
	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%
Pelajar	0	0	4	2.7	2	1.3	0	0
Mahasiswa	1	0.7	29	19.3	20	13.3	0	0
Pegawai- negeri/swasta	1	0.7	26	17.3	14	9.3	0	0
Wiraswastawan	0	0	20	13.3	12	8	1	0.7
Pensiunan	0	0	8	5.3	5	3.3	0	0
Ibu rumah tangga	0	0	3	3	4	2.7	0	0
Total	2	1.4	90	60	57	38	1	0.7

Proses pengambilan keputusan :

Hipotesis dapat dirumuskan berikut;

H_0 = Tidak ada hubungan yang signifikan antara pengetahuan jenis pesawat dengan pekerjaan responden

H_a = Terdapat hubungan yang signifikan antara pengetahuan jenis pesawat dengan pekerjaan responden.

Dasar pengambilan keputusan adalah;

Dengan membandingkan angka χ^2 hitung dengan χ^2 tabel, dengan ketentuan :

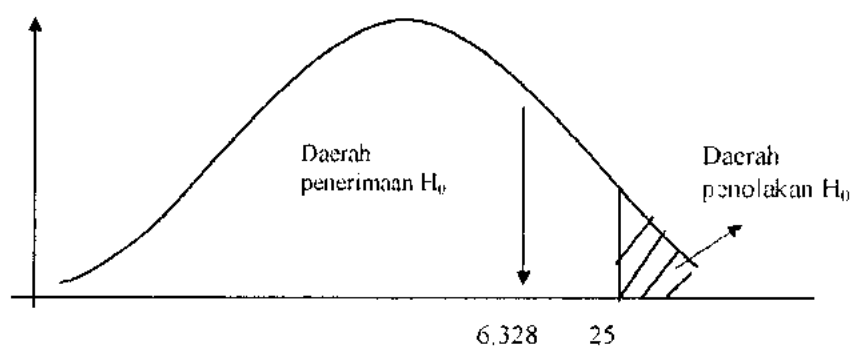
- H_0 diterima jika χ^2 hitung $<$ χ^2 tabel
- H_0 ditolak jika χ^2 hitung \geq χ^2 tabel

Dengan db= (baris-1) (kolom-1)

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS versi 12 menggunakan uji χ^2 didapatkan nilai χ^2 hitung adalah sebesar 6.328. Sedangkan nilai χ^2 tabel dengan df 15 dan α 0.05 sebesar 25. Berarti nilai χ^2 hitung $<$ χ^2 tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan signifikan antara pengetahuan jenis pesawat dengan pekerjaan responden. Pengambilan keputusan dapat juga diketahui dari melihat nilai sig. sebesar 0.974, artinya hasil pengujian signifikan pada taraf 0.974 ($0.974 > 0.05$) oleh karenanya H_0 diterima.

Jika digambarkan daerah penolakan H_0 adalah berikut:

Gambar 4.9. Daerah penolakan H_0



4.3.2.2. Model pesawat berdasarkan pekerjaan

Berikut hasil tabulasi silang antara model pesawat menurut pekerjaan responden.

Tabel 4.21
Tabulasi pengetahuan model pesawat menurut pekerjaan responden

Model pswt Pekerjaan	SS		TS		S	
	Frek	%	Frek	%	Frek	%
Pelajar	0	0	4	2.7	2	1.3
Mahasiswa	1	0.7	22	14.7	27	18
Pegawai- negeri/swasta	1	0.7	18	12	22	14.7
Wiraswastawan	1	0.7	16	10.7	16	10.7
Pensiunan	0	0	5	3.3	8	5.3
Ibu rumah tangga	0	0	3	2	4	2.7
Total	3	2	68	45.3	79	52.7

Proses pengambilan keputusan :

Hipotesis dapat dirumuskan berikut;

H_0 = Tidak ada hubungan yang signifikan antara model pesawat dengan pekerjaan responden.

H_a = Terdapat hubungan yang signifikan antara model pesawat dengan pekerjaan responden.

Dasar pengambilan keputusan adalah;

Dengan membandingkan angka χ^2 hitung dengan χ^2 tabel, dengan ketentuan :

- H_0 diterima jika χ^2 hitung < χ^2 tabel

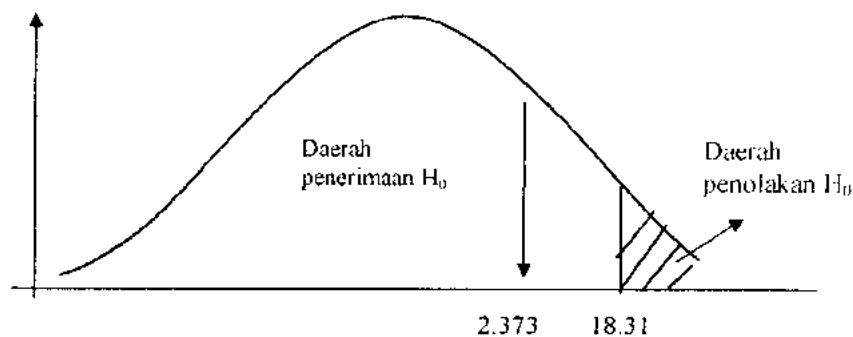
- H_0 ditolak jika χ^2 hitung \geq χ^2 tabel

Dengan db= (baris-1) (kolom-1)

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS versi 12 menggunakan uji χ^2 didapatkan nilai χ^2 hitung adalah sebesar 2.373. Sedangkan nilai χ^2 tabel dengan df 10 dan α 0.05 sebesar 18.31. Berarti nilai χ^2 hitung $<$ χ^2 tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan signifikan antara jenis pekerjaan dengan pendapatan responden. Pengambilan keputusan dapat juga diketahui dari melihat nilai sig. sebesar 0.993, artinya hasil pengujian signifikan pada taraf 0.993 ($0.993 > 0.05$) oleh karenanya H_0 diterima.

Jika digambarkan daerah penolakan H_0 adalah berikut:

Gambar 4.10. Daerah penolakan H_0



4.3.2.3. Tingkat keamanan berdasarkan pekerjaan

Berikut hasil tabulasi silang antara tingkat keamanan menurut pekerjaan responden.

Tabel 4.22
Tabulasi tingkat keamanan pesawat menurut pekerjaan responden

Tingkat keamanan Pekerjaan	STB		TB		B		SB	
	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%
Pelajar	0	0	1	0.7	4	2.7	1	0.7
Mahasiswa	3	2	21	14	22	14.7	4	2.7
Pegawai- negeri/swasta	0	0	17	11.3	22	14.7	2	1.3
Wiraswastawan	2	1.3	16	10.7	14	9.3	1	0.7
Pensiunan	0	0	6	4	7	4.7	0	0
Ibu rumah tangga	0	0	5	3.3	0	0	2	1.3
Total	5	2.3	66	44	69	46	10	6.7

Proses pengambilan keputusan :

Hipotesis dapat dirumuskan berikut;

H_0 = Tidak ada hubungan yang signifikan antara tingkat keamanan dengan pekerjaan responden.

H_a = Terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat keamanan dengan pekerjaan responden.

Dasar pengambilan keputusan adalah;

Dengan membandingkan angka χ^2 hitung dengan χ^2 tabel, dengan ketentuan :

- H_0 diterima jika χ^2 hitung < χ^2 tabel

- H_0 ditolak jika χ^2 hitung \geq χ^2 tabel

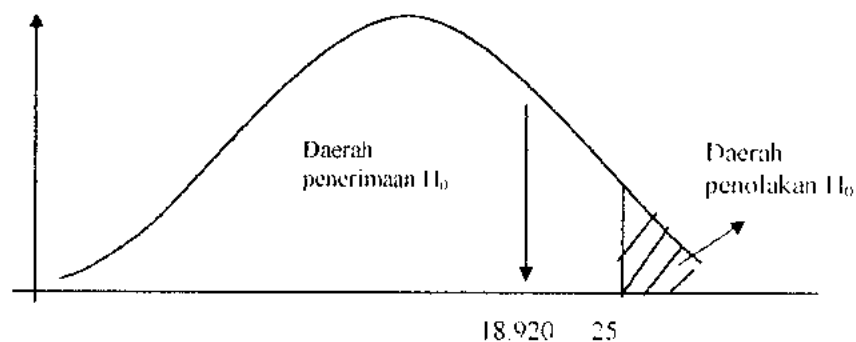
Dengan db= (baris-1) (kolom-1)

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS versi 12 menggunakan uji χ^2 didapatkan nilai χ^2 hitung adalah sebesar 18.920. Sedangkan nilai χ^2 tabel dengan df 15 dan α 0.05 sebesar 25. Berarti nilai χ^2 hitung < χ^2 tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan signifikan antara tingkat

keamanan dengan pekerjaan responden. Pengambilan keputusan dapat juga diketahui dari melihat nilai sig. sebesar 0.217, artinya hasil pengujian signifikan pada taraf 0.217 ($0.217 > 0.05$) oleh karenanya H_0 diterima.

Jika digambarkan daerah penolakan H_0 adalah berikut:

Gambar 4.11 . Daerah penolakan H_0



4.3.2.4. Jaminan keamanan berdasarkan pekerjaan

Berikut hasil tabulasi silang antara jaminan keamanan pesawat menurut pekerjaan responden.

Tabel 4.23
Tabulasi jaminan keamanan menurut pekerjaan responden

Pekerjaan \ Jaminan aman	Ada		Tidak	
	Frek	%	Frek	%
Pelajar	1	0.7	5	3.3
Mahasiswa	22	14.7	28	18.7
Pegawai-negeri/swasta	21	14	20	13.3
Wiraswastawan	15	10	18	12
Pensiunan	5	3.3	8	5.3
Ibu rumah tangga	4	2.7	3	2
Total	68	45.3	82	54.7

Proses pengambilan keputusan :

Hipotesis dapat dirumuskan berikut;

H_0 = Tidak ada hubungan yang signifikan antara jaminan keamanan dengan pekerjaan responden.

H_a = Terdapat hubungan yang signifikan antara jaminan keamanan dengan pekerjaan responden.

Dasar pengambilan keputusan adalah;

Dengan membandingkan angka χ^2 hitung dengan χ^2 tabel, dengan ketentuan :

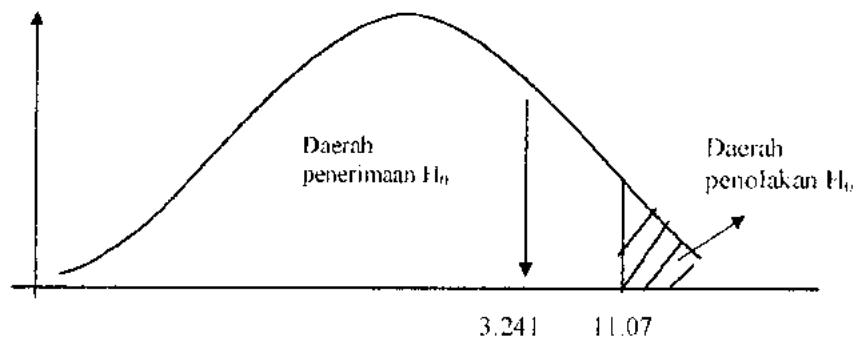
- H_0 diterima jika χ^2 hitung $<$ χ^2 tabel

- H_0 ditolak jika χ^2 hitung \geq χ^2 tabel

Dengan db= (baris-1) (kolom-1)

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS versi 12 menggunakan uji χ^2 didapatkan nilai χ^2 hitung adalah sebesar 3.241. Sedangkan nilai χ^2 tabel dengan df 5 dan α 0.05 sebesar 11.07. Berarti nilai χ^2 hitung $<$ χ^2 tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan signifikan antara jaminan keamanan dengan pekerjaan responden. Pengambilan keputusan dapat juga diketahui dari melihat nilai sig. sebesar 0.663, artinya hasil pengujian signifikan pada taraf 0.663 ($0.663 > 0.05$) oleh karenanya H_0 diterima.

Jika digambarkan daerah penolakan H_0 adalah berikut:

Gambar 4.12. Daerah penolakan H_0 

4.3.2.5. Pelayanan berdasarkan pekerjaan

Berikut hasil tabulasi silang antara pelayanan menurut pekerjaan responden.

Tabel 4.24
Tabulasi pelayanan pesawat menurut pekerjaan responden

Pelayanan \ Pekerjaan	STS		TS		S	
	Frek	%	Frek	%	Frek	%
Pelajar	0	0	4	2.7	2	1.3
Mahasiswa	1	0.7	22	14.7	27	18
Pegawai- negeri/swasta	1	0.7	18	12	22	14.7
Wiraswastawan	1	0.7	16	10.7	16	10.7
Pensiunan	0	0	5	3.3	8	5.3
Ibu rumah tangga	0	0	3	2	4	2.7
Total	3	2.1	68	45.3	79	52.7

Proses pengambilan keputusan :

Hipotesis dapat dirumuskan berikut:

H_0 = Tidak ada hubungan yang signifikan antara pelayanan dengan pekerjaan responden.

H_a = Terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan dengan pekerjaan responden

Dasar pengambilan keputusan adalah;

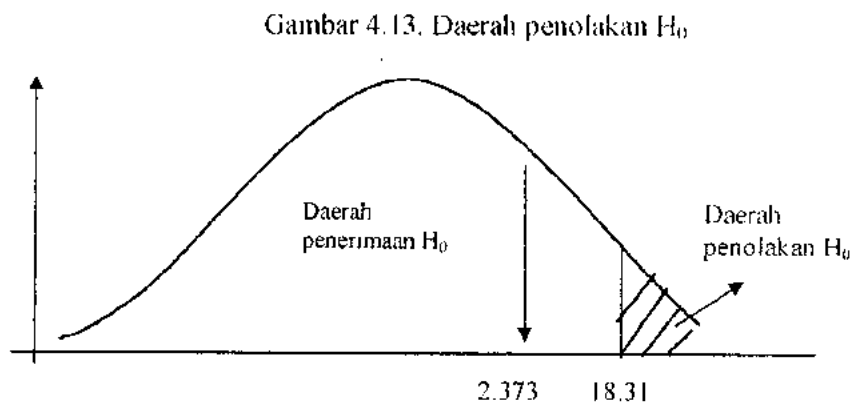
Dengan membandingkan angka χ^2 hitung dengan χ^2 tabel, dengan ketentuan :

- H_0 diterima jika χ^2 hitung $<$ χ^2 tabel
- H_0 ditolak jika χ^2 hitung \geq χ^2 tabel

Dengan $db = (\text{baris}-1) (\text{kolom}-1)$

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS versi 12 menggunakan uji χ^2 didapatkan nilai χ^2 hitung adalah sebesar 2.373. Sedangkan nilai χ^2 tabel dengan df 10 dan α 0.05 sebesar 18.31. Berarti nilai χ^2 hitung $<$ χ^2 tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan signifikan antara pelayanan dengan pekerjaan responden. Pengambilan keputusan dapat juga diketahui dari melihat nilai sig. sebesar 0.993, artinya hasil pengujian signifikan pada taraf 0.993 ($0.993 > 0.05$) oleh karenanya H_0 diterima.

Jika digambarkan daerah penolakan H_0 adalah berikut:



4.3.2.6. Harga tiket berdasarkan pekerjaan

Berikut hasil tabulasi silang antara harga tiket pesawat menurut pekerjaan responden.

Tabel 4.25
Tabulasi harga tiket pesawat menurut pekerjaan responden

Harga tiket / Pekerjaan	STS		TS		S		SS	
	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%
Pelajar	0	0	5	3.3	1	7	0	0
Mahasiswa	1	0.7	34	22.7	15	10	0	0
Pegawai- negeri/swasta	1	0.7	30	20	7	4.7	3	2
Wiraswastawan	1	0.7	20	13.3	11	7.3	1	0.7
Pensiunan	1	0.7	8	5.3	4	2.7	0	0
Ibu rumah tangga	1	0.7	6	4	0	0	0	0
Total	5	3.3	103	25.3	69	68.7	4	2.7

Proses pengambilan keputusan :

Hipotesis dapat dirumuskan berikut:

H_0 = Tidak ada hubungan yang signifikan antara harga tiket dengan pekerjaan responden.

H_a = Terdapat hubungan yang signifikan antara harga tiket dengan pekerjaan responden.

Dasar pengambilan keputusan adalah;

Dengan membandingkan angka χ^2 hitung dengan χ^2 tabel, dengan ketentuan :

- H_0 diterima jika χ^2 hitung < χ^2 tabel

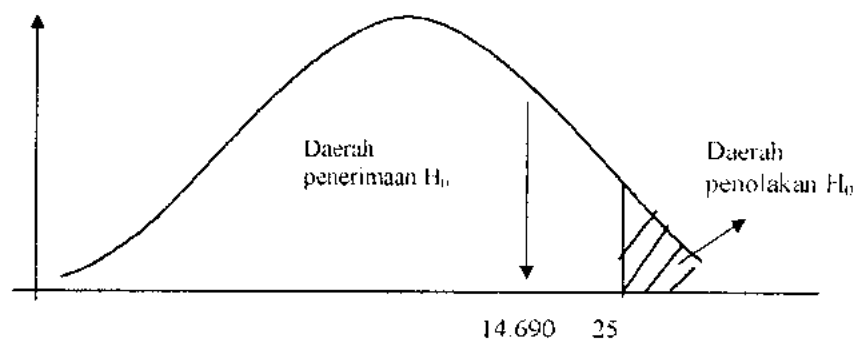
- H_0 ditolak jika χ^2 hitung \geq χ^2 tabel

Dengan db= (baris-1) (kolom-1)

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS versi 12 menggunakan uji χ^2 didapatkan nilai χ^2 hitung adalah sebesar 14,690. Sedangkan nilai χ^2 tabel dengan df 15 dan α 0.05 sebesar 25. Berarti nilai χ^2 hitung $<$ χ^2 tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan signifikan antara harga tiket dengan pekerjaan responden. Pengambilan keputusan dapat juga diketahui dari melihat nilai sig. sebesar 0.474, artinya hasil pengujian signifikan pada taraf 0.474 ($0.474 > 0.05$) oleh karenanya H_0 diterima.

Jika digambarkan daerah penolakan H_0 adalah berikut:

Gambar 4.14. Daerah penolakan H_0



4.3.2.7. Pelayanan yang diterima berdasarkan pekerjaan

Berikut hasil tabulasi silang antara pelayanan menurut pekerjaan responden.

Tabel 4.26
Tabulasi antara pelayanan menurut pekerjaan responden

Pelayanan Pekerjaan	STB		TB		B		SB	
	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%
Pelajar	0	0	1	0.7	5	3.3	0	0
Mahasiswa	3	2	14	9.3	29	19.3	4	2.7
Pegawai- negeri/swasta	1	0.7	8	5.3	30	20	2	1.3
Wiraswastawan	0	0	10	6.7	23	15.3	0	0
Pensiunan	0	0	5	3.3	7	4.7	1	0.7
Ibu rumah tangga	0	0	1	0.7	5	3.3	1	0.7
Total	4	2.7	39	26	99	66	8	5.3

Proses pengambilan keputusan :

Hipotesis dapat dirumuskan berikut;

H_0 = Tidak ada hubungan yang signifikan antara pelayanan dengan pekerjaan responden.

H_a = Terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan dengan pekerjaan responden

Dasar pengambilan keputusan adalah;

Dengan membandingkan angka χ^2 hitung dengan χ^2 tabel, dengan ketentuan :

- H_0 diterima jika χ^2 hitung < χ^2 tabel

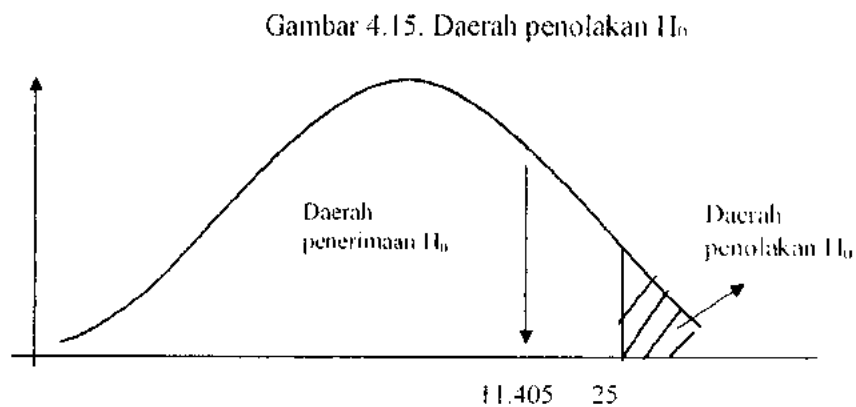
- H_0 ditolak jika χ^2 hitung \geq χ^2 tabel

Dengan db= (baris-1) (kolom-1)

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS versi 12 menggunakan uji χ^2 didapatkan nilai χ^2 hitung adalah sebesar 11.405. Sedangkan nilai χ^2 tabel dengan df 15 dan α 0.05 sebesar 25. Berarti nilai χ^2 hitung < χ^2 tabel, sehingga

dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan signifikan antara pelayanan dengan pekerjaan responden. Pengambilan keputusan dapat juga diketahui dari melihat nilai sig. sebesar 0.723, artinya hasil pengujian signifikan pada taraf 0.723 ($0.723 > 0.05$) oleh karenanya H_0 diterima.

Jika digambarkan daerah penolakan H_0 adalah berikut:



4.3.2.8. Ketepatan waktu berdasarkan pekerjaan

Berikut hasil tabulasi silang antara ketepatan waktu menurut pekerjaan responden.

Tabel 4.27
Tabulasi ketepatan waktu pesawat menurut pekerjaan responden

Tepat waktu Pekerjaan	STS		TS		S		SS	
	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%
Pelajar	0	0	1	0.7	4	2.7	1	0.7
Mahasiswa	3	2	21	14	22	14.7	4	2.7
Pegawai- negeri/swasta	0	0	17	11.3	22	14.7	2	1.3
Wiraswastawan	2	1.3	16	10.7	14	9.3	1	0.7
Pensiunan	0	0	6	4	7	4.7	0	0
Ibu rumah tangga	0	0	5	3.3	0	0	2	1.3
Total	5	3.3	66	44	69	46	10	6.7

Proses pengambilan keputusan :

Hipotesis dapat dirumuskan berikut;

H_0 = Tidak ada hubungan yang signifikan antara ketepatan waktu dengan pekerjaan responden.

H_a = Terdapat hubungan yang signifikan antara ketepatan waktu dengan pekerjaan responden.

Dasar pengambilan keputusan adalah;

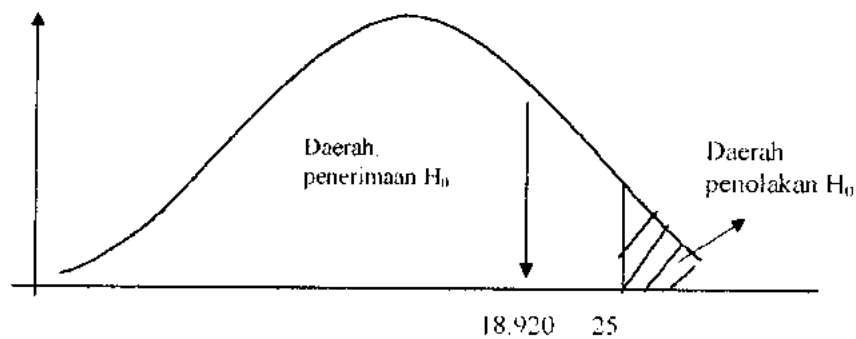
Dengan membandingkan angka χ^2 hitung dengan χ^2 tabel, dengan ketentuan :

- H_0 diterima jika χ^2 hitung $<$ χ^2 tabel
- H_0 ditolak jika χ^2 hitung \geq χ^2 tabel

Dengan db = (baris-1) (kolom-1)

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS versi 12 menggunakan uji χ^2 didapatkan nilai χ^2 hitung adalah sebesar 18.920. Sedangkan nilai χ^2 tabel dengan df 15 dan α 0.05 sebesar 25. Berarti nilai χ^2 hitung $<$ χ^2 tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan signifikan antara ketepatan waktu dengan pekerjaan responden. Pengambilan keputusan dapat juga diketahui dari melihat nilai sig. sebesar 0.217, artinya hasil pengujian signifikan pada taraf 0.217 ($0.217 > 0.05$) oleh karenanya H_0 diterima.

Jika digambarkan daerah penolakan H_0 adalah berikut:

Gambar 4.16. Daerah penolakan H_0 

Tabel 4.28. Uji Chi Square Berdasarkan Pekerjaan

Atribut	χ^2 hitung	χ^2 tabel	Sig.	Keterangan
Pengetahuan jenis pesawat	6,328	25	0,974	Tidak signifikan
Model pesawat	2,373	18,31	0,993	Tidak signifikan
Tingkat keamanan	18,920	25	0,217	Tidak signifikan
Jaminan keamanan	3,241	11,07	0,663	Tidak signifikan
Pelayanan yang baik	2,373	18,31	0,993	Tidak signifikan
Harga tiket	14,690	25	0,474	Tidak signifikan
Pelayanan yang diberikan	11,405	25	0,723	Tidak signifikan
Ketepatan waktu	18,920	25	0,217	Tidak signifikan

4.3.3. Hasil tabulasi silang dan uji signifikansi hubungan atribut terhadap keputusan memilih jasa penerbangan Lion berdasarkan pendapatan.

4.3.3.1. Pengetahuan jenis pesawat berdasarkan pendapatan

Berikut hasil tabulasi silang antara jenis pesawat menurut pendapatan responden.

Tabel 4.30
Tabulasi pengetahuan jenis pesawat menurut pendapatan responden

Pengetahuan Pendapatan	STM		TM		M		SM	
	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%
< 1 jt/bl	0	0	12	8	10	6.7	1	0.7
1 jt – 3 jt/bl	0	0	36	24	25	16.7	0	0
3 jt – 5 jt/bl	1	0.7	31	20.7	13	8.7	0	0
> 5 jt/bl	1	0.7	11	7.3	9	6	0	0
Total	2	1.4	90	60	57	38	1	0.7

1 roses pengambilan keputusan :

Hipotesis dapat dirumuskan berikut;

H_0 = Tidak ada hubungan yang signifikan antara pengetahuan jenis pesawat dengan pendapatan responden.

H_a = Terdapat hubungan yang signifikan antara pengetahuan jenis pesawat dengan pendapatan responden.

Dasar pengambilan keputusan adalah;

Dengan membandingkan angka χ^2 hitung dengan χ^2 tabel. dengan ketentuan :

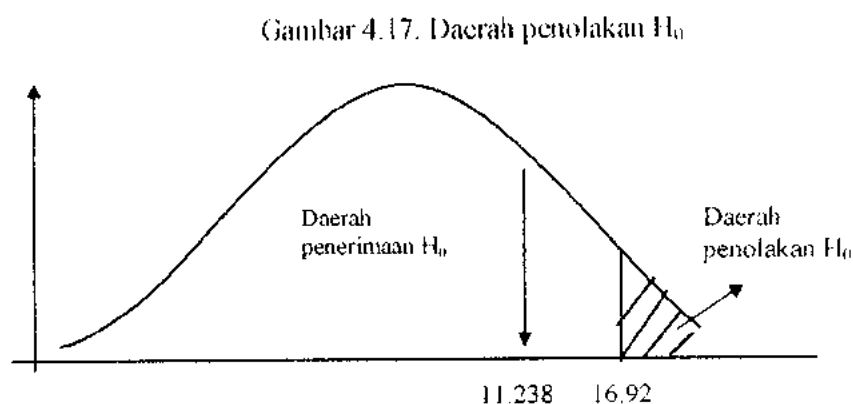
- H_0 diterima jika χ^2 hitung < χ^2 tabel

- H_0 ditolak jika χ^2 hitung \geq χ^2 tabel

Dengan db= (baris-1) (kolom-1)

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS versi 12 menggunakan uji χ^2 didapatkan nilai χ^2 hitung adalah sebesar 11.238. Sedangkan nilai χ^2 tabel dengan df 9 dan α 0.05 sebesar 16.92. Berarti nilai χ^2 hitung $<$ χ^2 tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan signifikan antara pengetahuan jenis pesawat dengan pendapatan responden. Pengambilan keputusan dapat juga diketahui dari melihat nilai sig. sebesar 0.260, artinya hasil pengujian signifikan pada taraf 0.260 ($0.260 > 0.05$) oleh karenanya H_0 diterima.

Jika digambarkan daerah penolakan H_0 adalah berikut:



4.3.3.2. Model pesawat berdasarkan pendapatan

Berikut hasil tabulasi silang antara model pesawat menurut pendapatan responden.

Tabel 4.31
Tabulasi pengetahuan jenis pesawat menurut pendapatan responden

Model pswt \ Pendapatan	SS		TS		S	
	Frek	%	Frek	%	Frek	%
< 1 jt/bl	1	0.7	10	6.7	12	8
1 jt - 3 jt/bl	0	0	27	18	34	22.7
3 jt - 5 jt/bl	1	0.7	23	15.3	21	14
> 5 jt/bl	1	0.7	8	5.3	12	8
Total	3	2	68	45.3	79	52.7

Proses pengambilan keputusan :

Hipotesis dapat dirumuskan berikut;

H_0 = Tidak ada hubungan yang signifikan antara model pesawat dengan pendapatan responden.

H_a = Terdapat hubungan yang signifikan antara model pesawat dengan pendapatan responden.

Dasar pengambilan keputusan adalah;

Dengan membandingkan angka χ^2 hitung dengan χ^2 tabel, dengan ketentuan :

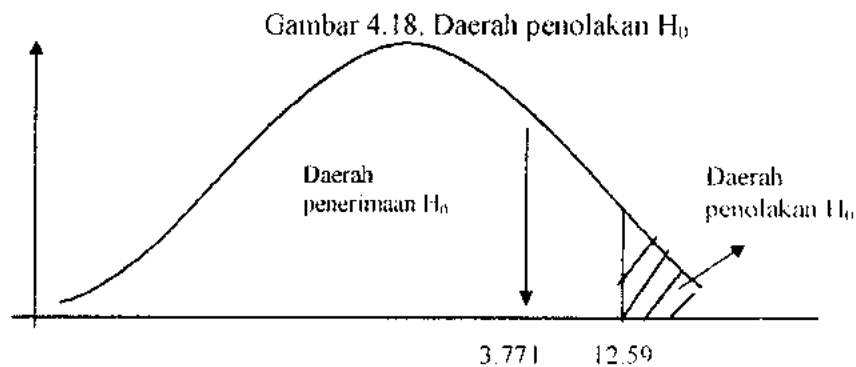
- H_0 diterima jika χ^2 hitung < χ^2 tabel
- H_0 ditolak jika χ^2 hitung \geq χ^2 tabel

Dengan db= (baris-1) (kolom-1)

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS versi 12 menggunakan uji χ^2 didapatkan nilai χ^2 hitung adalah sebesar 3.771. Sedangkan nilai χ^2 tabel dengan df 6 dan α 0.05 sebesar 12.59. Berarti nilai χ^2 hitung < χ^2 tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan signifikan antara model pesawat dengan pendapatan responden. Pengambilan keputusan dapat

juga diketahui dari melihat nilai sig. sebesar 0.708, artinya hasil pengujian signifikan pada taraf 0.708 ($0.708 > 0.05$) oleh karenanya H_0 diterima.

Jika digambarkan daerah penolakan H_0 adalah berikut:



4.3.3.3. Tingkat keamanan berdasarkan pendapatan

Berikut hasil tabulasi silang antara tingkat keamanan menurut pendapatan responden.

Tabel 4.32
Tabulasi pengetahuan jenis pesawat menurut pendapatan responden

Tk keamanan \ Pendapatan	STB		TB		B		SB	
	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%
< 1 jt/bl	0	0	12	8	10	6.7	1	0.7
1 jt – 3 jt/bl	3	2	25	16.7	29	19.3	4	2.7
3 jt – 5 jt/bl	1	0.7	16	10.7	23	15.3	5	3.3
> 5 jt/bl	1	0.7	13	8.7	7	4.7	0	0
Total	5	2.3	66	44	69	46	10	6.7

Proses pengambilan keputusan :

Hipotesis dapat dirumuskan berikut;

H_0 = Tidak ada hubungan yang signifikan antara tingkat keamanan pesawat dengan pendapatan responden.

H_a = Terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat keamanan pesawat dengan pendapatan responden.

Dasar pengambilan keputusan adalah;

Dengan membandingkan angka χ^2 hitung dengan χ^2 tabel, dengan ketentuan :

- H_0 diterima jika χ^2 hitung $<$ χ^2 tabel

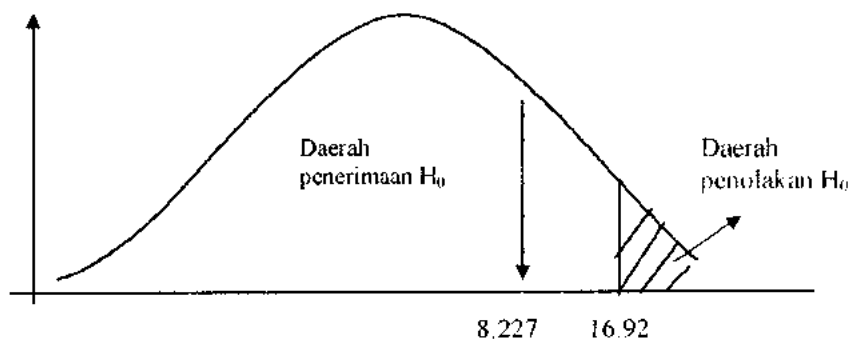
- H_0 ditolak jika χ^2 hitung \geq χ^2 tabel

Dengan db= (baris-1) (kolom-1)

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS versi 12 menggunakan uji χ^2 didapatkan nilai χ^2 hitung adalah sebesar 8.227. Sedangkan nilai χ^2 tabel dengan df 9 dan α 0.05 sebesar 16.92. Berarti nilai χ^2 hitung $<$ χ^2 tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan signifikan antara tingkat keamanan pesawat dengan pendapatan responden. Pengambilan keputusan dapat juga diketahui dari melihat nilai sig. sebesar 0.551, artinya hasil pengujian signifikan pada taraf 0.551 ($0.551 > 0.05$) oleh karenanya H_0 diterima.

Jika digambarkan daerah penolakan H_0 adalah berikut:

Gambar 4.19. Daerah penolakan H_0



4.3.3.4. Jaminan keamanan berdasarkan pendapatan

Berikut hasil tabulasi silang antara jaminan keamanan menurut pendapatan responden.

Tabel 4.33
Tabulasi jaminan keamanan pesawat menurut pendapatan responden

Pendapatan	Ada		Tidak	
	Frek	%	Frek	%
< 1 jt/bl	10	6.7	13	8.7
1 jt – 3 jt/bl	22	14.7	39	26
3 jt – 5 jt/bl	27	18	18	12
> 5 jt/bl	9	6	12	8
Total	68	45.3	82	54.7

Proses pengambilan keputusan :

Hipotesis dapat dirumuskan berikut;

H_0 = Tidak ada hubungan yang signifikan antara jaminan keamanan dengan pendapatan responden.

H_a = Terdapat hubungan yang signifikan antara jaminan keamanan dengan pendapatan responden.

Dasar pengambilan keputusan adalah;

Dengan membandingkan angka χ^2 hitung dengan χ^2 tabel. dengan ketentuan :

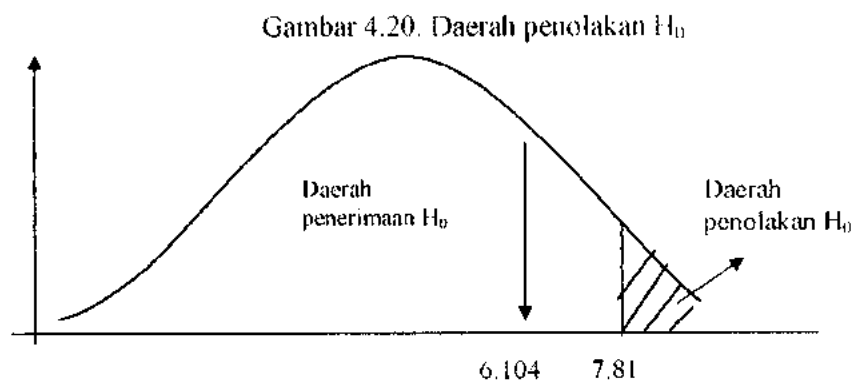
- H_0 diterima jika χ^2 hitung < χ^2 tabel
- H_0 ditolak jika χ^2 hitung \geq χ^2 tabel

Dengan db= (baris-1) (kolom-1)

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS versi 12 menggunakan uji χ^2 didapatkan nilai χ^2 hitung adalah sebesar 6.104. Sedangkan nilai χ^2 tabel

dengan df 3 dan α 0.05 sebesar 7.81. Berarti nilai χ^2 hitung $< \chi^2$ tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan signifikan antara jaminan keamanan dengan pendapatan responden. Pengambilan keputusan dapat juga diketahui dari melihat nilai sig. sebesar 0.107, artinya hasil pengujian signifikan pada taraf 0.107 ($0.107 > 0.05$) oleh karenanya H_0 diterima.

Jika digambarkan daerah penolakan H_0 adalah berikut:



4.3.3.5. Pelayanan berdasarkan pendapatan

Berikut hasil tabulasi silang antara pelayanan menurut pendapatan responden.

Tabel 4.33
Tabulasi pelayanan pesawat menurut pendapatan responden

Pelayanan \ Pendapatan	STB		TB		B		SB	
	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%
< 1 jt/bl	0	0	6	4	17	11.3	0	0
1 jt – 3 jt/bl	1	0.7	16	10.7	42	28	2	1.3
3 jt – 5 jt/bl	1	0.7	11	7.3	29	19.3	4	2.7
> 5 jt/bl	2	1.3	6	4	11	7.3	2	1.3
Total	4	2.7	39	26	99	66	8	5.3

Proses pengambilan keputusan :

Hipotesis dapat dirumuskan berikut;

H_0 = Tidak ada hubungan yang signifikan antara pelayanan dengan pendapatan responden.

H_a = Terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan dengan pendapatan responden.

Dasar pengambilan keputusan adalah;

Dengan membandingkan angka χ^2 hitung dengan χ^2 tabel, dengan ketentuan :

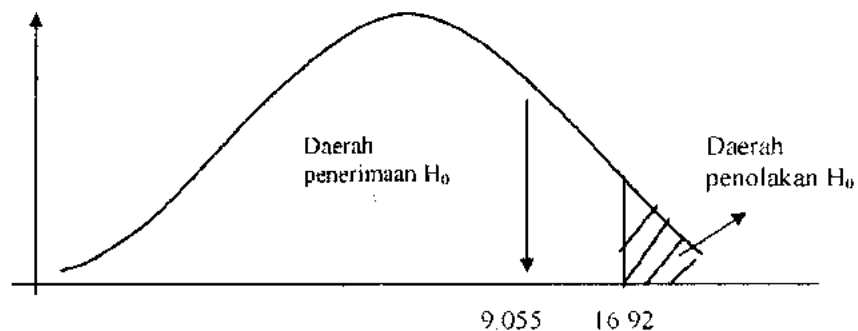
- H_0 diterima jika χ^2 hitung $<$ χ^2 tabel

- H_0 ditolak jika χ^2 hitung $>$ χ^2 tabel

Dengan $df = (baris-1) (kolom-1)$

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS versi 12 menggunakan uji χ^2 didapatkan nilai χ^2 hitung adalah sebesar 9.055. Sedangkan nilai χ^2 tabel dengan df 9 dan α 0.05 sebesar 16.92. Berarti nilai χ^2 hitung $<$ χ^2 tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan signifikan antara pelayanan dengan pendapatan responden. Pengambilan keputusan dapat juga diketahui dari melihat nilai sig. sebesar 0.432, artinya hasil pengujian signifikan pada taraf 0.432 ($0.432 > 0.05$) oleh karenanya H_0 diterima.

Jika digambarkan daerah penolakan H_0 adalah berikut:

Gambar 4.21. Daerah penolakan H_0 

4.3.3.6. Harga tiket berdasarkan pendapatan

Berikut hasil tabulasi silang antara harga tiket pesawat menurut pendapatan responden.

Tabel 4.34
Tabulasi pengetahuan harga tiket pesawat menurut pendapatan responden

Harga tiket \ Pendapatan	STS		TS		S		SS	
	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%
< 1 jt/bl	0	0	12	8	10	6.7	1	0.7
1 jt – 3 jt/bl	3	2	25	16.7	29	19.3	4	2.7
3 jt – 5 jt/bl	1	0.7	16	10.7	23	15.3	5	3.3
> 5 jt/bl	1	0.7	13	8.7	7	4.7	0	0
Total	5	3.3	66	44	69	46	10	6.7

Proses pengambilan keputusan :

Hipotesis dapat dirumuskan berikut;

H_0 = Tidak ada hubungan yang signifikan antara harga tiket pesawat dengan pendapatan responden.

H_a = Terdapat hubungan yang signifikan antara harga tiket pesawat dengan pendapatan responden.

Dasar pengambilan keputusan adalah;

Dengan membandingkan angka χ^2 hitung dengan χ^2 tabel, dengan ketentuan :

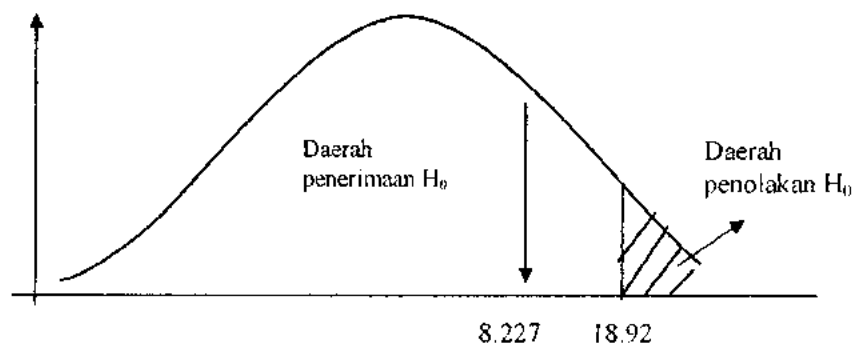
- H_0 diterima jika χ^2 hitung $<$ χ^2 tabel
- H_0 ditolak jika χ^2 hitung \geq χ^2 tabel

Dengan $db = (\text{baris}-1)(\text{kolom}-1)$

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS versi 12 menggunakan uji χ^2 didapatkan nilai χ^2 hitung adalah sebesar 8.227. Sedangkan nilai χ^2 tabel dengan df 9 dan α 0.05 sebesar 18.92. Berarti nilai χ^2 hitung $<$ χ^2 tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan signifikan antara harga tiket pesawat dengan pendapatan responden. Pengambilan keputusan dapat juga diketahui dari melihat nilai sig. sebesar 0.511, artinya hasil pengujian signifikan pada taraf 0.511 ($0.511 > 0.05$) oleh karenanya H_0 diterima.

Jika digambarkan daerah penolakan H_0 adalah berikut:

Gambar 4.22. Daerah penolakan H_0



4.3.3 7. Pelayanan yang diterima berdasarkan pendapatan

Berikut hasil tabulasi silang antara pelayanan yang diterima menurut pendapatan responden.

Tabel 4.35
Tabulasi pelayanan menurut pendapatan responden

Pelayanan \ Pendapatan	STS		TS		S	
	Frek	%	Frek	%	Frek	%
< 1 jt/bl	1	0.7	10	6.7	12	8
1 jt – 3 jt/bl	0	0	27	18	34	22.7
3 jt – 5 jt/bl	1	0.7	23	15.3	21	14
> 5 jt/bl	1	0.7	8	8	12	5
Total	3	2.1	68	26	99	66

Proses pengambilan keputusan :

Hipotesis dapat dirumuskan berikut;

H_0 = Tidak ada hubungan yang signifikan antara pelayanan dengan pendapatan responden.

H_a = Terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan dengan pendapatan responden

Dasar pengambilan keputusan adalah;

Dengan membandingkan angka χ^2 hitung dengan χ^2 tabel, dengan ketentuan :

- H_0 diterima jika χ^2 hitung < χ^2 tabel
- H_0 ditolak jika χ^2 hitung \geq χ^2 tabel

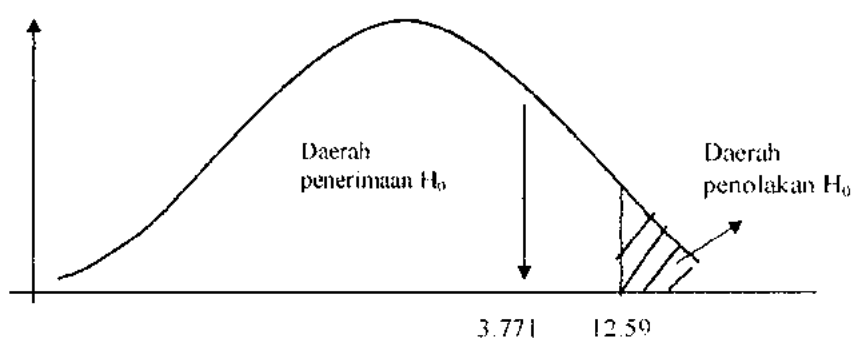
Dengan db= (baris-1) (kolom-1)

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS versi 12 menggunakan uji χ^2 didapatkan nilai χ^2 hitung adalah sebesar 3.771. Sedangkan nilai χ^2 tabel dengan df 6 dan α 0.05 sebesar 12.59. Berarti nilai χ^2 hitung < χ^2 tabel,

sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan signifikan antara pelayanan dengan pendapatan responden. Pengambilan keputusan dapat juga diketahui dari melihat nilai sig. sebesar 0.708, artinya hasil pengujian signifikan pada taraf 0.708 ($0.708 > 0.05$) oleh karenanya H_0 diterima.

Jika digambarkan daerah penolakan H_0 adalah berikut:

Gambar 4.23. Daerah penolakan H_0



4.3.3.8. Ketepatan waktu berdasarkan pendapatan

Berikut hasil tabulasi silang antara ketepatan waktu pesawat menurut pendapatan responden.

Tabel 4.36

Tabulasi ketepatan waktu penerbangan pesawat menurut pendapatan responden

Tepat waktu Pendapatan	STS		TS		S		SS	
	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%
< 1 jt/bl	0	0	12	8	10	6.7	1	0.7
1 jt – 3 jt/bl	3	2	25	16.7	29	19.3	4	2.7
3 jt – 5 jt/bl	1	0.7	16	10.7	23	15.3	5	3.3
> 5 jt/bl	1	0.7	13	8.7	7	4.7	0	0
Total	5	3.3	66	44	69	46	10	6.7

Proses pengambilan keputusan :

Hipotesis dapat dirumuskan berikut;

H_0 = Tidak ada hubungan yang signifikan antara ketepatan waktu dengan pendapatan responden.

H_a = Terdapat hubungan yang signifikan antara ketepatan waktu dengan pendapatan responden.

Dasar pengambilan keputusan adalah;

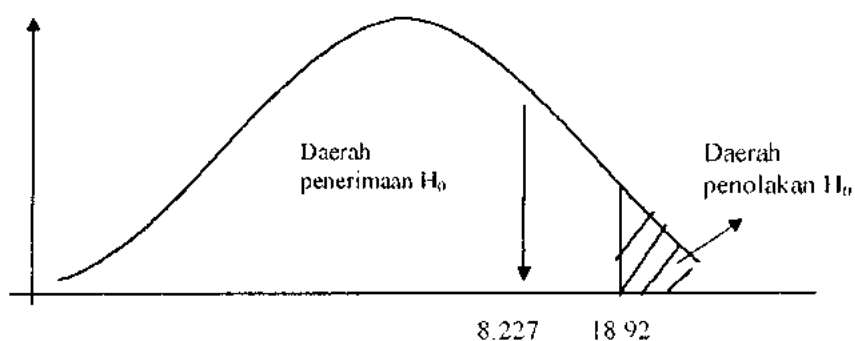
Dengan membandingkan angka χ^2 hitung dengan χ^2 tabel, dengan ketentuan :

- H_0 diterima jika χ^2 hitung < χ^2 tabel
- H_0 ditolak jika χ^2 hitung \geq χ^2 tabel

Dengan db= (baris-1) (kolom-1)

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS versi 12 menggunakan uji χ^2 didapatkan nilai χ^2 hitung adalah sebesar 8,227. Sedangkan nilai χ^2 tabel dengan df 9 dan α 0.05 sebesar 18,92. Berarti nilai χ^2 hitung < χ^2 tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan signifikan antara ketepatan waktu dengan pendapatan responden. Pengambilan keputusan dapat juga diketahui dari melihat nilai sig. sebesar 0,511, artinya hasil pengujian signifikan pada taraf 0,511 ($0,511 > 0,05$) oleh karenanya H_0 diterima.

Jika digambarkan daerah penolakan H_0 adalah berikut:

Gambar 4.24. Daerah penolakan H_0 

Rangkuman uji hipotesis dengan kai kuadrat dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.37 Uji Kai Kuadrat Berdasarkan Pendapat

Atribut	χ^2 hitung	χ^2 tabel	Sig.	Keterangan
Pengetahuan jenis pesawat	11,328	16,92	0,260	Tidak signifikan
Model pesawat	3,771	12,59	0,708	Tidak signifikan
Tingkat keamanan	8,227	16,92	0,511	Tidak signifikan
Jaminan keamanan	6,104	7,81	0,107	Tidak signifikan
Pelayanan yang baik	9,055	16,92	0,432	Tidak signifikan
Harga tiket	8,227	16,92	0,511	Tidak signifikan
Pelayanan yang diberikan	3,771	12,59	0,708	Tidak signifikan
Ketepatan waktu	8,227	16,92	0,511	Tidak signifikan

4.3.4. Hasil tabulasi silang dan uji signifikansi hubungan atribut terhadap keputusan memilih jasa penerbangan Lion berdasarkan pendidikan.

4.3.4.1. Pengetahuan jenis pesawat berdasarkan pendidikan

Berikut hasil tabulasi silang antara jenis pesawat menurut pendidikan responden.

Tabel 4.39
Tabulasi jenis pesawat menurut pendidikan responden

Pengetahuan Pendidikan	STM		TM		M		SM	
	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%
SLTP	0	0	3	2	1	0.7	1	0.7
SMU	0	0	24	16	17	11.3	0	0
Diploma/S1	1	0.7	50	33.3	33	22	0	0
Pasca sarjana	1	0.7	13	8.7	3	4	0	0
Total	2	1.4	90	60	57	38	1	0.7

Proses pengambilan keputusan :

Hipotesis dapat dirumuskan berikut;

H_0 = Tidak ada hubungan yang signifikan antara pengetahuan jenis pesawat dengan pendidikan responden.

H_a = Terdapat hubungan yang signifikan antara pengetahuan jenis pesawat dengan pendidikan responden.

Dasar pengambilan keputusan adalah;

Dengan membandingkan angka χ^2 hitung dengan χ^2 tabel, dengan ketentuan :

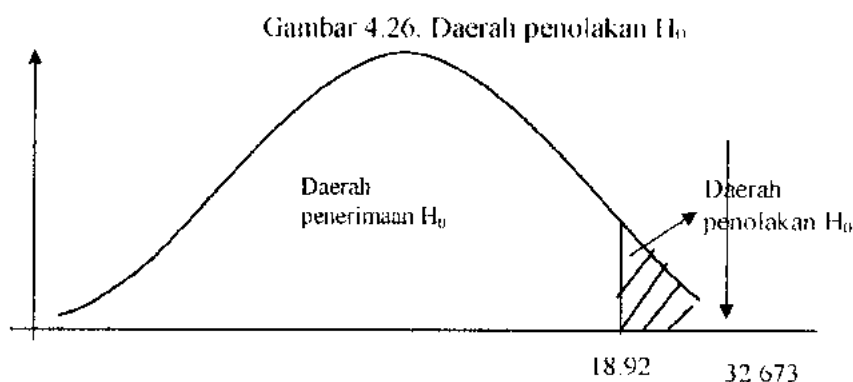
- H_0 diterima jika χ^2 hitung < χ^2 tabel

- H_0 ditolak jika χ^2 hitung \geq χ^2 tabel

Dengan db= (baris-1) (kolom-1)

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS versi 12 menggunakan uji χ^2 didapatkan nilai χ^2 hitung adalah sebesar 32.673. Sedangkan nilai χ^2 tabel dengan df 9 dan α 0.05 sebesar 18.92. Berarti nilai χ^2 hitung $>$ χ^2 tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara pengetahuan jenis pesawat dengan pendidikan responden. Pengambilan keputusan dapat juga diketahui dari melihat nilai sig. sebesar 0.000, artinya hasil pengujian signifikan pada taraf 0.000 ($0.000 > 0.05$) oleh karenanya H_0 ditolak.

Jika digambarkan daerah penolakan H_0 adalah berikut:



4.3.4.2. Model pesawat berdasarkan pendidikan

Berikut hasil tabulasi silang antara model pesawat menurut pendidikan responden.

Tabel 4.40
Tabulasi model pesawat menurut pendidikan responden

Model pswt \ Pendidikan	SS		TS		S	
	Frek	%	Frek	%	Frek	%
SLTP	1	0.7	2	1.3	2	1.3
SMU	0	0	18	12	23	15.3
Diploma/S1	1	0.7	36	24	47	31.3
Pasca sarjana	1	0.7	12	8	7	4.7
Total	3	2.1	68	45.3	79	52.7

Proses pengambilan keputusan :

Hipotesis dapat dirumuskan berikut;

H_0 = Tidak ada hubungan yang signifikan antara model pesawat dengan pendidikan responden.

H_a = Terdapat hubungan yang signifikan antara model pesawat dengan pendidikan responden.

Dasar pengambilan keputusan adalah;

Dengan membandingkan angka χ^2 hitung dengan χ^2 tabel, dengan ketentuan :

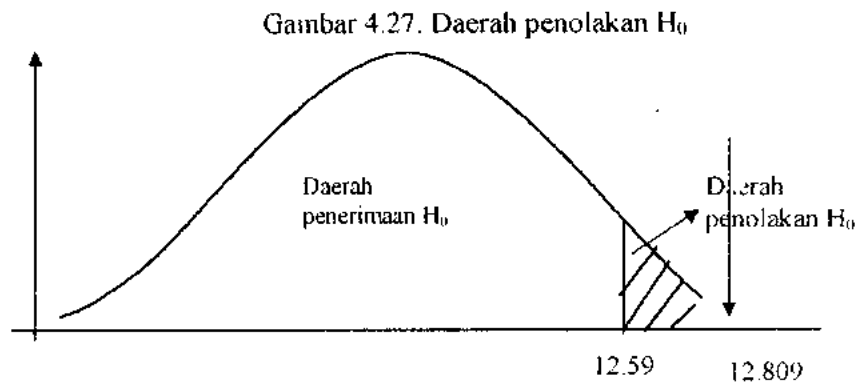
- H_0 diterima jika χ^2 hitung < χ^2 tabel

- H_0 ditolak jika χ^2 hitung \geq χ^2 tabel

Dengan db= (baris-1) (kolom-1)

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS versi 12 menggunakan uji χ^2 didapatkan nilai χ^2 hitung adalah sebesar 12.809. Sedangkan nilai χ^2 tabel dengan df 6 dan α 0.05 sebesar 12.59. Berarti nilai χ^2 hitung > χ^2 tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara model pesawat dengan pendidikan responden. Pengambilan keputusan dapat juga diketahui dari melihat nilai sig. sebesar 0.046, artinya hasil pengujian signifikan pada taraf 0.046 ($0.046 > 0.05$) oleh karenanya H_0 ditolak.

Jika digambarkan daerah penolakan H_0 adalah berikut:



4.3.4.3. Tingkat keamanan berdasarkan pendidikan

Berikut hasil tabulasi silang antara tingkat keamanan menurut pendidikan responden.

Tabel 4.41
Tabulasi tingkat keamanan menurut pendidikan responden

Tk keamanan Pendidikan	STB		TB		B		SB	
	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%
SLTP	0	0	1	0.7	3	2	1	0.7
SMU	2	1.3	17	11.3	20	13.3	2	1.3
Diploma/S1	3	2	40	26.7	37	24.7	4	2.7
Pasca sarjana	0	0	8	5.3	9	6	3	2
Total	5	2.3	66	44	69	46	10	6.7

Proses pengambilan keputusan :

Hipotesis dapat dirumuskan berikut;

H_0 = Tidak ada hubungan yang signifikan antara tingkat keamanan dengan pendidikan responden.

H_a = Terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat keamanan dengan pendidikan responden.

Dasar pengambilan keputusan adalah;

Dengan membandingkan angka χ^2 hitung dengan χ^2 tabel, dengan ketentuan :

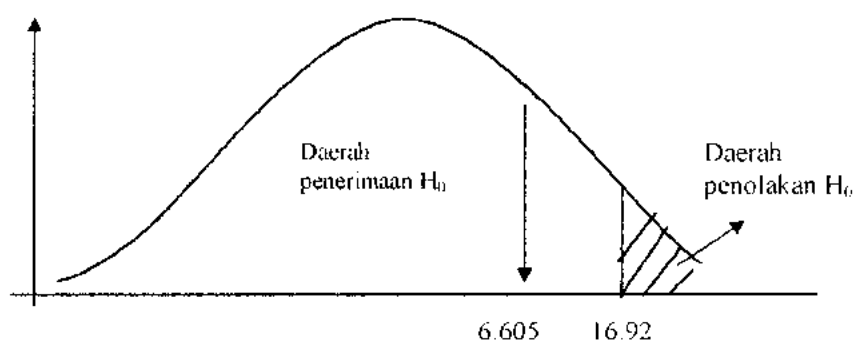
- H_0 diterima jika χ^2 hitung $<$ χ^2 tabel
- H_0 ditolak jika χ^2 hitung \geq χ^2 tabel

Dengan $db = (baris-1) (kolom-1)$

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS versi 12 menggunakan uji χ^2 didapatkan nilai χ^2 hitung adalah sebesar 6.605. Sedangkan nilai χ^2 tabel dengan df 9 dan α 0.05 sebesar 16.92. Berarti nilai χ^2 hitung $<$ χ^2 tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan signifikan antara tingkat keamanan dengan pendidikan responden. Pengambilan keputusan dapat juga diketahui dari melihat nilai sig. sebesar 0.678, artinya hasil pengujian signifikan pada taraf 0.678 ($0.678 > 0.05$) oleh karenanya H_0 diterima.

Jika digambarkan daerah penolakan H_0 adalah berikut:

Gambar 4.28. Daerah penolakan H_0



4.3.4.4. Jaminan keamanan berdasarkan pendidikan

Berikut hasil tabulasi silang antara jaminan keamanan menurut pendidikan responden.

Tabel 4.41
Tabulasi jaminan keamanan menurut pendidikan responden

Jaminan keamanan Pendidikan	Ada		Tidak	
	Frek	%	Frek	%
SLTP	3	2	2	1.3
SMU	17	11.3	24	16
Diploma/S1	40	26.7	44	29.3
Pasca sarjana	8	5.3	12	8
Total	68	45.3	82	54.7

Proses pengambilan keputusan :

Hipotesis dapat dirumuskan berikut;

H_0 = Tidak ada hubungan yang signifikan antara jaminan keamanan dengan pendidikan responden.

H_a = Terdapat hubungan yang signifikan antara jaminan keamanan dengan pendidikan responden.

Dasar pengambilan keputusan adalah;

Dengan membandingkan angka χ^2 hitung dengan χ^2 tabel, dengan ketentuan :

- H_0 diterima jika χ^2 hitung < χ^2 tabel

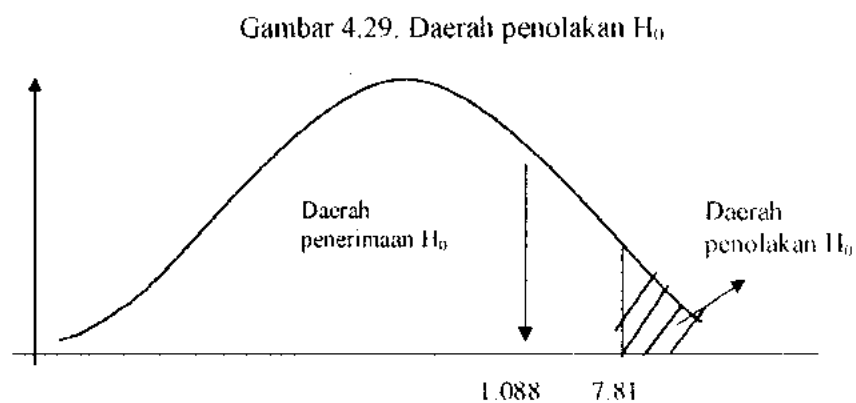
- H_0 ditolak jika χ^2 hitung > χ^2 tabel

Dimana db= (baris-1) (kolom-1)

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS versi 12 menggunakan uji χ^2 didapatkan nilai χ^2 hitung adalah sebesar 1.088. Sedangkan nilai χ^2 tabel

dengan df 3 dan α 0.05 sebesar 7.81. Berarti nilai χ^2 hitung $< \chi^2$ tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan signifikan antara jaminan keamanan dengan pendidikan responden. Pengambilan keputusan dapat juga diketahui dari melihat nilai sig. sebesar 0.780, artinya hasil pengujian signifikan pada taraf 0.780 ($0.780 > 0.05$) oleh karenanya H_0 diterima.

Jika digambarkan daerah penolakan H_0 adalah berikut:



4.3.4.5. Pelayanan berdasarkan pendidikan

Berikut hasil tabulasi silang antara pelayanan menurut pendidikan responden.

Tabel 4.42
Tabulasi jaminan keamanan menurut pendidikan responden

Pelayanan \ Pendidikan	STB		TB		B		SB	
	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%
SLTP	0	0	1	0.7	1	2.7	0	0
SMU	1	0.7	8	5.3	31	20.7	1	0.7
Diploma/S1	0	0	21	14	57	38	6	4
Pasca sarjana	3	2	9	6	7	4.7	1	0.7
Total	4	2.7	39	26	99	66	8	5.3

Proses pengambilan keputusan :

Hipotesis dapat dirumuskan berikut;

H_0 = Tidak ada hubungan yang signifikan antara pelayanan dengan pendidikan responden.

H_a = Terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan dengan pendidikan responden.

Dasar pengambilan keputusan adalah;

Dengan membandingkan angka χ^2 hitung dengan χ^2 tabel, dengan ketentuan :

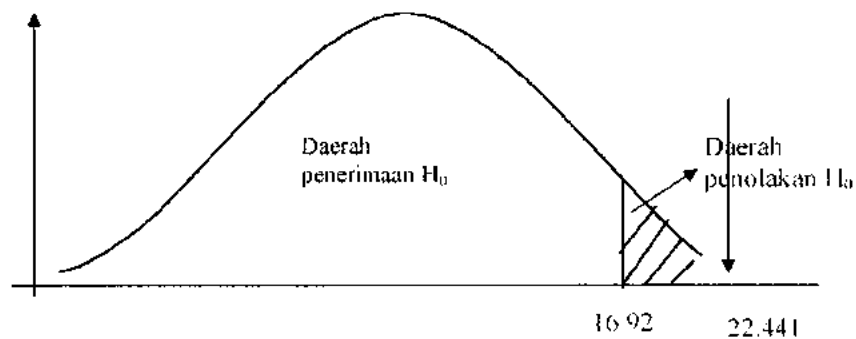
- H_0 diterima jika χ^2 hitung < χ^2 tabel

- H_0 ditolak jika χ^2 hitung \geq χ^2 tabel

Dengan db= (baris-1) (kolom-1)

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS versi 12 menggunakan uji χ^2 didapatkan nilai χ^2 hitung adalah sebesar 22.441. Sedangkan nilai χ^2 tabel dengan df 9 dan α 0.05 sebesar 16.92. Berarti nilai χ^2 hitung > χ^2 tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara pelayanan dengan pendidikan responden. Pengambilan keputusan dapat juga diketahui dari melihat nilai sig. sebesar 0.008, artinya hasil pengujian signifikan pada taraf 0.008 ($0.008 < 0.05$) oleh karenanya H_0 ditolak.

Jika digambarkan daerah penolakan H_0 adalah berikut:

Gambar 4.30. Daerah penolakan H_0 

4.3.4.6. Harga tiket berdasarkan pendidikan

Berikut hasil tabulasi silang antara harga tiket menurut pendidikan responden.

Tabel 4.43
Tabulasi harga tiket menurut pendidikan responden

Harga tiket \ Pendidikan	STS		TS		S		SS	
	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%
SLTP	0	0	1	0.7	3	2	1	0.7
SMU	2	1.3	17	11.3	20	13.3	2	1.3
Diploma/S1	3	2	40	26.7	37	24.7	4	3.7
Pasca sarjana	0	0	8	5.3	9	6	3	2
Total	5	3.3	66	44	69	46	10	6.7

Proses pengambilan keputusan :

Hipotesis dapat dirumuskan berikut;

H_0 = Tidak ada hubungan yang signifikan antara harga tiket dengan pendidikan responden.

H_a = Terdapat hubungan yang signifikan antara harga tiket dengan pendidikan responden.

Dasar pengambilan keputusan adalah;

Dengan membandingkan angka χ^2 hitung dengan χ^2 tabel, dengan ketentuan :

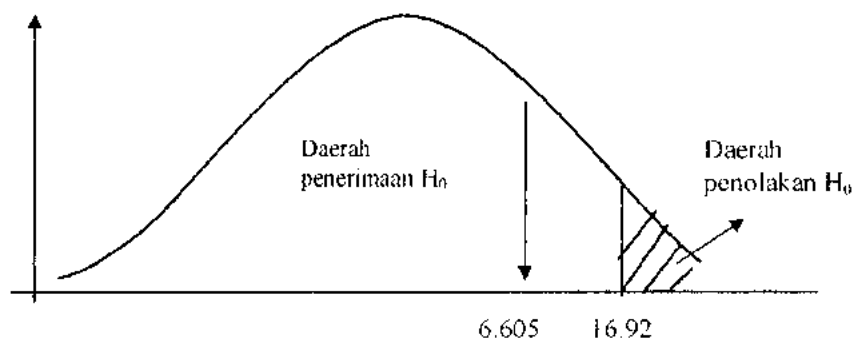
- H_0 diterima jika χ^2 hitung $<$ χ^2 tabel
- H_0 ditolak jika χ^2 hitung \geq χ^2 tabel

Dengan $db = (\text{baris}-1) (\text{kolom}-1)$

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS versi 12 menggunakan uji χ^2 didapatkan nilai χ^2 hitung adalah sebesar 6.605. Sedangkan nilai χ^2 tabel dengan $df = 9$ dan $\alpha = 0.05$ sebesar 16.92. Berarti nilai χ^2 hitung $<$ χ^2 tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan signifikan antara harga tiket dengan pendidikan responden. Pengambilan keputusan dapat juga diketahui dari melihat nilai sig. sebesar 0.678, artinya hasil pengujian signifikan pada taraf 0.678 ($0.678 > 0.05$) oleh karenanya H_0 diterima.

Jika digambarkan daerah penolakan H_0 adalah berikut:

Gambar 4.31. Daerah penolakan H_0



4.3.4.7. Pelayanan yang diterima berdasarkan pendidikan

Berikut hasil tabulasi silang antara pelayanan yang diterima menurut pendidikan responden.

Tabel 4.44
Tabulasi pelayanan yang diterima menurut pendidikan responden

Pelayanan Pendidikan	STS		TS		S	
	Frek	%	Frek	%	Frek	%
SLTP	1	0,7	2	1,3	2	1,3
SMU	0	0	18	12	23	15,3
Diploma/S1	1	0,7	36	24	47	31,3
Pasca sarjana	1	0,7	12	8	7	4,7
Total	3	2,1	68	26	99	66

Proses pengambilan keputusan :

Hipotesis dapat dirumuskan berikut;

H_0 = Tidak ada hubungan yang signifikan antara pelayanan dengan pendidikan responden.

H_a - Terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan dengan pendidikan responden.

Dasar pengambilan keputusan adalah;

Dengan membandingkan angka χ^2 hitung dengan χ^2 tabel, dengan ketentuan :

- H_0 diterima jika χ^2 hitung < χ^2 tabel
- H_0 ditolak jika χ^2 hitung \geq χ^2 tabel

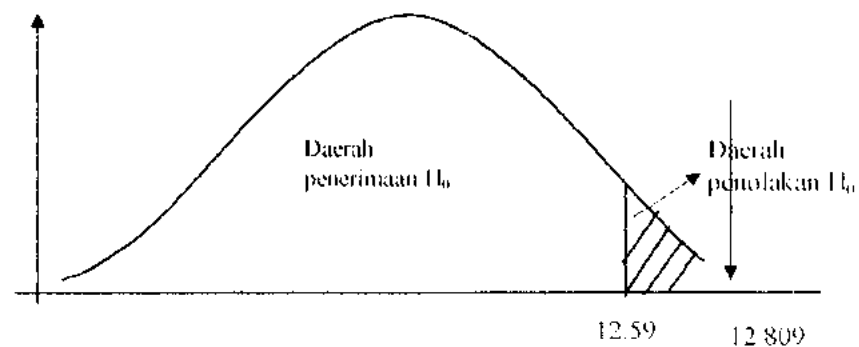
Dengan db= (baris-1) (kolom-1)

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS versi 12 menggunakan uji χ^2 didapatkan nilai χ^2 hitung adalah sebesar 12.809. Sedangkan nilai χ^2 tabel dengan df 6 dan α 0.05 sebesar 12.59. Berarti nilai χ^2 hitung > χ^2 tabel,

sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara pelayanan dengan pendidikan responden. Pengambilan keputusan dapat juga diketahui dari melihat nilai sig. sebesar 0.046, artinya hasil pengujian signifikan pada taraf 0.046 ($0.046 > 0.05$) oleh karenanya H_0 diterima.

Jika digambarkan daerah penolakan H_0 adalah berikut:

Gambar 4.32. Daerah penolakan H_0



4.3.4.8. Ketepatan waktu berdasarkan pendidikan

Berikut hasil tabulasi silang antara ketepatan waktu penerbangan menurut pendidikan responden.

Tabel 4.45
Tabulasi jaminan keamanan menurut pendidikan responden

Tepat waktu Pendidikan	STS		TS		S		SS	
	Frek	%	Frek	%	Frek	%	Frek	%
SETP	0	0	1	0.7	3	2	1	0.7
SMU	2	1.3	17	11.3	20	13.3	2	1.3
Diploma/S1	3	2	40	26.7	37	24.7	4	2.7
Pasca sarjana	0	0	8	5.3	9	6	3	2
Total	5	3.3	66	44	69	46	10	6.7

Proses pengambilan keputusan :

Hipotesis dapat dirumuskan berikut;

H_0 = Tidak ada hubungan yang signifikan antara ketepatan waktu dengan pendidikan responden.

H_a = Terdapat hubungan yang signifikan antara ketepatan waktu dengan pendidikan responden.

Dasar pengambilan keputusan adalah;

Dengan membandingkan angka χ^2 hitung dengan χ^2 tabel, dengan ketentuan :

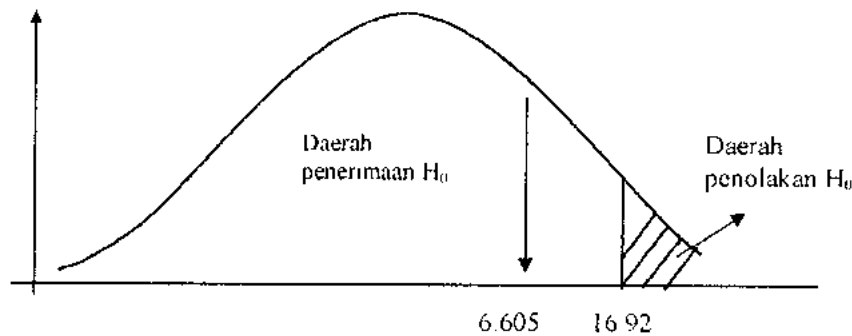
- H_0 diterima jika χ^2 hitung $<$ χ^2 tabel

- H_0 ditolak jika χ^2 hitung \geq χ^2 tabel

Dimana $db = (baris-1) (kolom-1)$

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS versi 12 menggunakan uji χ^2 didapatkan nilai χ^2 hitung adalah sebesar 6.605. Sedangkan nilai χ^2 tabel dengan $df = 9$ dan $\alpha = 0.05$ sebesar 16.92. Berarti nilai χ^2 hitung $<$ χ^2 tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan signifikan antara ketepatan waktu dengan pendidikan responden. Pengambilan keputusan dapat juga diketahui dari melihat nilai sig. sebesar 0.678, artinya hasil pengujian signifikan pada taraf 0.678 ($0.678 > 0.05$) oleh karenanya H_0 diterima.

Jika digambarkan daerah penolakan H_0 adalah berikut:

Gambar 4.33. Daerah penolakan H_0 

Pengujian hipotesis yang telah dilakukan di atas dapat dirangkum dalam tabel berikut:

Tabel 4.46 Uji Kai Kuadrat Berdasarkan Pendidikan

Atribut	χ^2 hitung	χ^2 tabel	Sig.	Signifikan
Pengetahuan pesawat jenis	32,673	16,92	0,000	Signifikan
Model pesawat	12,809	12,59	0,046	Signifikan
Tingkat keamanan	6,605	16,92	0,678	Tidak signifikan
Jaminan keamanan	1,088	7,81	0,780	Tidak signifikan
Pelayanan yang baik	22,441	16,92	0,008	Signifikan
Harga tiket	6,605	16,92	0,678	Tidak signifikan
Pelayanan yang diberikan	12,809	12,59	0,046	Signifikan
Ketepatan waktu	6,605	16,92	0,678	Tidak signifikan

Tabel 4.47 Koefisien Kontingensi Berdasarkan Pendidikan

Atribut	KK	Sig.	KK maks
Pengetahuan jenis pesawat	0,423	0,000	0,866
Model pesawat	0,280	0,046	0,816
Pelayanan yang baik	0,361	0,008	0,816
Pelayanan yang diberikan	0,280	0,046	0,866

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa hipotesis kedua yang menyatakan bahwa terdapat harga merupakan pertimbangan terbesar pelanggan Lion Airlines dalam memanfaatkan jasa penerbangan adalah benar.

Melihat harga adalah faktor utama pertimbangan pelanggan dalam menggunakan jasa penerbangan, hal ini memang sangat realistis. Di saat masyarakat Indonesia mulai mempunyai mobilitas yang tinggi dan kebutuhan lainnya, pemerintah tidak mampu meningkatkan pendapatan masyarakat secara signifikan. Bahkan kenaikan pendapatan masyarakat diikuti dengan kenaikan harga-harga barang konsumsi karena dipotong subsidi dari pemerintah. Karena kebutuhan memang harus dipenuhi banyak konsumen yang memilih tawaran jasa penerbangan dengan harga murah.

Selisih harga antara jasa transportasi penerbangan dengan jasa transportasi lain misalnya bus eksekutif maupun kereta api juga harus diakui sebagai faktor pendorong meningkatnya pengguna jasa transportasi penerbangan. Menggunakan jasa penerbangan lebih

disukai karena mengandung prestise dan waktu tempuh yang relatif cepat. Untuk jarak jauh jasa penerbangan juga mengurangi resiko kekerasan di jalan seperti ketika menggunakan bus.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pengujian hipotesis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan beberapa hal berikut ini:

1. Ada hubungan yang signifikan antara atribut produk yaitu pelayanan yang diberikan terhadap keputusan menggunakan jasa penerbangan *Lion Airlines* berdasarkan usia responden dan atribut produk meliputi Pengetahuan jenis pesawat, Model pesawat, Pelayanan yang baik dan Pelayanan yang diberikan terhadap keputusan menggunakan jasa penerbangan *Lion Airlines* berdasarkan pendidikan responden.
2. Tidak ada hubungan yang signifikan antara atribut produk Pengetahuan jenis pesawat, Model pesawat, Tingkat keamanan, Jaminan keamanan, Pelayanan yang baik, Harga tiket, Ketepatan waktu terhadap keputusan menggunakan jasa penerbangan *Lion Airlines* berdasarkan usia responden.
3. Tidak ada hubungan yang signifikan antara atribut produk Tingkat keamanan, Jaminan keamanan, Harga tiket, Ketepatan waktu terhadap keputusan menggunakan jasa penerbangan *Lion Airlines* berdasarkan pendidikan responden.
4. Tidak ada hubungan yang signifikan antara atribut produk meliputi Pengetahuan jenis pesawat, Model pesawat, Tingkat keamanan, Jaminan keamanan, Pelayanan yang baik, Harga tiket, Pelayanan yang diberikan,

Ketepatan waktu terhadap keputusan menggunakan jasa penerbangan *Lion Airlines* berdasarkan karakteristik pendapatan maupun pekerjaan.

5. Harga merupakan faktor yang paling dominan mempengaruhi keputusan menggunakan jasa *Lion Airlines*.

B. Saran

1. Kepada *Lion Airlines* agar tidak menaikkan harga tiket. Hal ini dikarenakan daya tarik terbesar penumpang adalah harga tiket. Untuk itu penentuan harga dilakukan secara efisien. :
2. Agar memperhatikan atribut lain yang juga penting untuk diperhatikan misalnya keamanan serta ketepatan waktu. Jika dimungkinkan dapat dibangun citra bahwa perusahaan adalah sosok jasa yang murah dan berkualitas sehingga akan dapat menarik pelanggan yang saat ini berada di segmen pasar lain dan telah ditangani perusahaan lain.
3. Perusahaan perlu memperhatikan pesaing yang saat ini banyak bermunculan dan mengambil segment pasar sama dengan *Lion Airlines*, misalnya *Deraya*, *Adam Air* maupun paket-paket ekonomi perusahaan penerbangan besar seperti *Lion Airlines*.
4. Meskipun harga adalah faktor utama pelanggan, namun saat ini perusahaan tidak dapat hanya memantingkan harga murah sehingga faktor pelayanan juga harus ditingkatkan terus agar dapat terus berkompetisi.