

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian



Gambar 4.1. Logo Scoot Airlines

Sumber: [www.flyscoot.com](http://www.flyscoot.com)

Scoot Tigerair Pte Ltd. adalah maskapai penerbangan jarak jauh bertarif rendah yang didirikan pada tanggal 1 November 2011 dan berbasis di Singapura. Pada tanggal 25 Juli 2017 Scoot telah melakukan *merger* dengan Tiger Air dalam satu maskapai, Scoot menggunakan AOC dari Tiger Air tetapi tetap menggunakan nama Scoot. Dengan pergantian AOC ini, kode IATA yang dimiliki juga berubah dari TZ ke TR. Kantor pusatnya terletak di Bandara Internasional Changi Singapura. Maskapai yang merupakan bagian dari Singapore Airlines Group ini beroperasi ke lebih dari 20 destinasi di seluruh Asia, Australia, dan Eropa. Dalam hal ini Scoot menawarkan kenyamanan terbang dan layanan yang hampir sama ditawarkan oleh maskapai berlayanan penuh.

Saat ini Scoot Airlines mempunyai 15 pesawat Boeing 787 Dreamliners dan 23 Airbus 320 dari yang semula hanya 3 pesawat Boeing Dreamliners. Dua buah pesawat 787 baby baru saja bergabung dengan Scoot untuk melayani penerbangan Singapura dan Australia ke Athena, Yunani. Terinspirasi dari nama makanan khas Australia dan Yunani yaitu Vegemite dan Moussaka, kedua pesawat ini diberi nama Scootimite dan Mouscoot-ka. Pesawat ini memiliki

keistimewaan berupa badan yang besar, sandaran dapat diubah, *socket* listrik, *wifi* selama penerbangan, dan lampu kabin yang berwarna-warni.

Semboyan dari Scoot Airlines adalah “*Get Outta Here!*”. Slogan ini dipilih oleh Scoot dari pemenang kontes slogan yang diselenggarakan oleh operator anggaran berdasarkan pertimbangan jumlah suara dan bagaimana slogan beresonansi dengan posisi perusahaan. Menurut, Ms. Yew, seorang penerjemah dan desainer, baginya Scoot memiliki citra yang berbeda dari maskapai lain. Slogannya yang singkat dan langsung to the point terlihat menyenangkan dan ceria.

#### 4.2. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur keabsahan kuisisioner. Uji validitas dilakukan terhadap masing-masing item pertanyaan (indikator) yang mengukur variabel penelitian. Untuk menguji validitas di dalam penelitian ini digunakan korelasi *pearson*. Jika korelasi *pearson* antara masing-masing pertanyaan dengan skor total menghasilkan nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel ( $\alpha=5\%$ ), maka indikator tersebut dapat dikatakan valid:

Tabel 4.1 Uji Validitas

Variabel	Indikator	r hitung	r tabel (n=100, $\alpha=5\%$ )	Keterangan
<i>Reservation</i> (X1)	X1.1	0.696	0.197	Valid
	X1.2	0.662	0.197	Valid
	X1.3	0.699	0.197	Valid
<i>Check-in</i> (X2)	X2.1	0.432	0.197	Valid
	X2.2	0.546	0.197	Valid
	X2.3	0.621	0.197	Valid
<i>Aircraft</i> (X3)	X3.1	0.619	0.197	Valid
	X3.2	0.691	0.197	Valid
	X3.3	0.564	0.197	Valid
<i>In-flight services</i> (X4)	X4.1	0.696	0.197	Valid
	X4.2	0.735	0.197	Valid
	X4.3	0.678	0.197	Valid
<i>Flight crew</i> (X5)	X5.1	0.610	0.197	Valid
	X5.2	0.612	0.197	Valid
	X5.3	0.614	0.197	Valid

Variabel	Indikator	r hitung	r tabel (n=100,α=5%)	Keterangan
<i>Boarding/Baggage</i> (X6)	X6.1	0.668	0.197	Valid
	X6.2	0.682	0.197	Valid
	X6.3	0.673	0.197	Valid
Kepuasan penumpang (Y)	Y1.1	0.763	0.197	Valid
	Y1.2	0.783	0.197	Valid
	Y1.3	0.768	0.197	Valid
	Y1.4	0.766	0.197	Valid

Sumber: Data Diolah (2018)

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat diketahui bahwa seluruh item pertanyaan (indikator) pada setiap variabel penelitian menghasilkan nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel 0.197, sehingga dengan demikian dapat disimpulkan bahwa indikator yang mengukur setiap variabel penelitian dapat dinyatakan valid.

#### 4.3. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat diandalkan. Untuk menguji reliabilitas digunakan nilai *Cronbach Alpha*. Jika nilai *Cronbach Alpha* > 0.6, maka indikator yang mengukur variabel penelitian dikatakan reliabel:

Tabel 4.2. Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
<i>Reservation</i> (X1)	0.915	Reliabel
<i>Check-in</i> (X2)		
<i>Aircraft</i> (X3)		
<i>In-flight services</i> (X4)		
<i>Flight crew</i> (X5)		
<i>Boarding/Baggage</i> (X6)		
Kepuasan penumpang (Y)	0.770	Reliabel

Sumber: Data Diolah (2018)

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa *Cronbach Alpha* setiap variabel penelitian nilainya lebih besar dari 0.6, sehingga dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kuisioner pada penelitian ini dapat dinyatakan reliabel.

#### 4.4. Analisa Deskripsi

Data pada penelitian ini diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner pada 100 penumpang *Scoot Airlines*. Pada bagian berikut akan dideskripsikan profil responden penelitian serta jawaban responden mengenai variabel *Reservation, Check-in, Aircraft, In-flight services, Flight crew, Boarding/Baggage* dan Kepuasan penumpang *Scoot Airlines*.

##### 4.4.1. Profil Responden

Berikut ini akan dideskripsikan profil karakteristik responden penelitian yang meliputi jenis kelamin, tujuan melakukan penerbangan dena *Scoot Airlines*, serta rencana penerbangan ulang menggunakan *Scoot Airlines*:

Tabel 4.3. Profil Responden

Profil		Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin	Laki - laki	38	38
	Perempuan	62	62
Anda lebih memilih menggunakan penerbangan <i>Scoot Airlines</i> untuk	Perjalanan Bisnis	26	26
	Perjalanan Wisata / Berlibur	74	74
Apakah Anda berencana untuk kembali menggunakan jasa penerbangan <i>Scoot Airlines</i> di lain kesempatan?	Tidak	11	11
	Ya	89	89

Sumber: Data Diolah (2018)

Berdasarkan Tabel 4.3 dapat diketahui bahwa dari 100 orang responden penumpang *Scoot Airlines* yang menjadi sampel penelitian, sebagian besar berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 62 orang (62%). Dari segi tujuan memilih maskapai *Scoot Airlines*, diketahui bahwa sebagian besar responden memilih maskapai tersebut untuk perjalanan wisata/ berlibur, yaitu ditunjukkan dengan frekuensi 74 orang (74%), sedangkan 26% sisanya memilih *Scoot Airlines*

untuk perjalanan bisnis. Dari segi rencana penerbangan ulang menggunakan Scoot Airlines, diketahui bahwa sebagian besar penumpang (89%) menyatakan akan kembali menggunakan jasa penerbangan Scoot Airlines di lain kesempatan.

#### 4.4.2. Deskripsi Jawaban Responden

Pada deskripsi jawaban responden akan dijelaskan nilai rata-rata dan standar deviasi jawaban pada variabel-variabel penelitian yaitu *Reservation* (X1), *Check-in* (X2), *Aircraft* (X3), *In-flight services* (X4), *Flight crew* (X5), *Boarding/Baggage* (X6) dan Kepuasan penumpang (Y) *Scoot Airlines*.

Tabel 4.4. Kategori Jawaban Responden Terhadap Kualitas Layanan

Interval	Kategori
3.26 – 4.00	Sangat Setuju
2.60 – 3.25	Setuju
1.76 – 2.50	Tidak Setuju
1.00 – 1.75	Sangat Tidak Setuju

Sumber : Hasil Perhitungan (2018)

##### 4.4.2.1. Reservation

Berikut adalah deskripsi jawaban responden mengenai indikator pertanyaan pada variabel *Reservation*:

Tabel 4.5. Deskripsi Jawaban Responden Mengenai *Reservation*

Indikator		Rata-rata	Std. deviasi
X1.1	Informasi penerbangan (tanggal, waktu) yang disediakan oleh Scoot Airlines mudah untuk dipahami	3.27	0.723
X1.2	Pilihan kartu kredit yang disediakan oleh Scoot Airlines memudahkan saya dalam melakukan pembayaran (Visa/Mastercard/American Express)	3.38	0.678
X1.3	Scoot Airlines memberikan kemudahan untuk merubah jadwal penerbangan (tanggal/waktu)	3.12	0.820
<i>Reservation</i>		3.26 ( <b>Sangat Setuju</b> )	

Sumber: Data Diolah (2018)

Berdasarkan Tabel 4.5 dapat diketahui bahwa persepsi tertinggi dari konsumen mengenai *Reservation* yaitu terletak pada pilihan kartu kredit yang disediakan oleh Scoot Airlines untuk memudahkan penumpang dalam melakukan pembayaran, yaitu ditunjukkan dengan nilai rata-rata tertinggi pada indikator X1.2 sebesar 3.38, sedangkan persepsi terendah mengenai *Reservation* berhubungan dengan kemudahan untuk merubah jadwal penerbangan (tanggal/waktu), yaitu ditunjukkan dengan rata-rata sebesar 3.12 pada indikator X1.3. Secara keseluruhan diketahui bahwa rata-rata jawaban responden pada variabel *Reservation* adalah sebesar 3.26 dengan kategori sangat setuju, yang menunjukkan bahwa *reservation* pada maskapai *Scoot Airlines* dipersiapkan sangat baik oleh penumpang. Standar deviasi terendah yaitu sebesar 0.678 pada indikator X1.2, yang menunjukkan bahwa indikator tentang pilihan kartu kredit yang disediakan oleh Scoot Airlines untuk memudahkan penumpang dalam melakukan pembayaran, memiliki variasi jawaban yang paling rendah jika dibandingkan dengan variasi jawaban pada indikator yang lain.

#### 4.4.2.2. Check-in

Berikut adalah deskripsi jawaban responden mengenai indikator pertanyaan pada variabel *Check-in*:

Tabel 4.6. Deskripsi Jawaban Responden mengenai *Check-in*

Indikator		Rata-rata	Std. deviasi
X2.1	Petugas check-in bersikap ramah (mengucapkan salam dan terima kasih)	3.28	0.668
X2.2	Petugas check-in memberikan layanan dengan cepat	3.26	0.760
X2.3	Fasilitas web check-in yang disediakan oleh Scoot Airlines mudah diakses	3.18	0.796
<i>Check-in</i>		<b>3.24 (Setuju)</b>	

Sumber: Data Diolah (2018)

Berdasarkan Tabel 4.6 dapat diketahui bahwa persepsi tertinggi dari konsumen mengenai *Check-in* yaitu terletak pada keramahan petugas *check-in*, yaitu ditunjukkan dengan nilai rata-rata tertinggi pada indikator X2.1 sebesar

3.28, sedangkan persepsi terendah mengenai *Check-in* berhubungan dengan kemudahan akses fasilitas web check-in yang disediakan oleh Scoot Airlines, yaitu ditunjukkan dengan rata-rata sebesar 3.18 pada indikator X2.3. Secara keseluruhan diketahui bahwa rata-rata jawaban pada variabel *Check-in* adalah sebesar 3.24 dengan kategori setuju yang menunjukkan bahwa aspek *check-in* pada maskapai Scoot Airlines dipersiapkan baik oleh penumpang. Standar deviasi terendah yaitu sebesar 0.668 pada indikator X2.1, yang menunjukkan bahwa indikator tentang keramahan petugas *check-in*, memiliki variasi jawaban yang paling rendah jika dibandingkan dengan variasi jawaban pada indikator yang lain.

#### 4.4.2.3. Aircraft

Berikut adalah deskripsi jawaban responden mengenai indikator pertanyaan pada variabel *Aircraft*:

Tabel 4.7. Deskripsi Jawaban Responden mengenai *Aircraft*

Indikator		Rata-rata	Std. deviasi
X3.1	Kabin pesawat Scoot Airlines terjaga kebersihannya	3.37	0.706
X3.2	Toilet dalam pesawat Scoot Airlines terjaga kebersihannya	3.28	0.766
X3.3	Kursi penumpang dalam pesawat Scoot Airlines terawat	3.25	0.702
<i>Aircraft</i>		<b>3.30 (Sangat Setuju)</b>	

Sumber: Data Diolah (2018)

Berdasarkan Tabel 4.7 dapat diketahui bahwa persepsi tertinggi dari konsumen mengenai *Aircraft* yaitu terletak pada kebersihan kabin pesawat, yaitu ditunjukkan dengan nilai rata-rata tertinggi pada indikator X3.1 sebesar 3.37, sedangkan persepsi terendah mengenai *Aircraft* berhubungan dengan kursi penumpang di dalam pesawat, yaitu ditunjukkan dengan rata-rata sebesar 3.25 pada indikator X3.3. Secara keseluruhan diketahui bahwa rata-rata jawaban pada variabel *Aircraft* adalah sebesar 3.30 dengan kategori sangat setuju yang menunjukkan bahwa *Aircraft* milik maskapai *Scott Airlines* dipersiapkan sangat baik oleh penumpang. Standar deviasi terendah yaitu sebesar 0.702 pada indikator X3.3, yang menunjukkan bahwa indikator tentang keterawatan kursi penumpang,

memiliki variasi jawaban yang paling rendah jika dibandingkan dengan variasi jawaban pada indikator yang lain.

#### 4.4.2.4. *In-flight services*

Berikut adalah deskripsi jawaban responden mengenai indikator pertanyaan pada variabel *In-flight services*:

Tabel 4.8. Deskripsi Jawaban Responden mengenai *In-flight services*

Indikator		Rata-rata	Std. deviasi
X4.1	Scoot Airlines menyediakan pilihan makanan dan minuman yang beragam	3.07	0.807
X4.2	Scoot Airlines menyediakan pilihan fasilitas hiburan yang beragam	2.97	0.881
X4.3	Scoot Airlines menyediakan pilihan inflight merchandise yang menarik (souvenir, aksesoris, dsb)	3.10	0.859
<i>In-flight services</i>		3.05	<b>(Setuju)</b>

Sumber: Data Diolah (2018)

Berdasarkan Tabel 4.8 dapat diketahui bahwa persepsi tertinggi dari konsumen mengenai *In-flight services* yaitu terletak pada ketersediaan pilihan inflight merchandise yang menarik (souvenir, aksesoris, dsb), yaitu ditunjukkan dengan nilai rata-rata tertinggi pada indikator X4.3 sebesar 3.10, sedangkan persepsi terendah mengenai *In-flight services* berhubungan dengan ketersediaan pilihan fasilitas hiburan yang beragam, yaitu ditunjukkan dengan rata-rata sebesar 2.97 pada indikator X4.2. Secara keseluruhan diketahui bahwa rata-rata jawaban pada variabel *In-flight services* adalah sebesar 3.05 dengan kategori setuju, yang menunjukkan bahwa *in-flight service* pada maskapai Scoot Airlines dapat dikatakan baik. Standar deviasi terendah yaitu sebesar 0.807 pada indikator X4.1, yang menunjukkan bahwa indikator tentang ketersediaan pilihan makanan dan minuman yang beragam, memiliki variasi jawaban yang paling rendah jika dibandingkan dengan variasi jawaban pada indikator yang lain.

#### 4.4.2.5. *Flight Crew*

Berikut adalah deskripsi jawaban responden mengenai indikator pertanyaan pada variabel *Flight Crew*:

Tabel 4.9. Deskripsi Jawaban Responden mengenai *Flight Crew*

Indikator		Rata-rata	Std. deviasi
X5.1	Pilot Scoot Airlines memiliki kemampuan yang baik dalam menerbangkan pesawat (saat landing dan take off terasa nyaman)	3.13	0.734
X5.2	Pramugara / Pramugari Scoot Airlines memiliki inisiatif untuk memberikan bantuan kepada penumpang (contoh: membantu mencari nomor kursi dan merapikan bagasi kabin)	3.22	0.675
X5.3	Pramugara / Pramugari Scoot Airlines berpakaian rapi dan berpenampilan menarik	3.18	0.770
<i>Flight Crew</i>		3.18	(Setuju)

Sumber: Data Diolah (2018)

Berdasarkan Tabel 4.9 dapat diketahui bahwa persepsi tertinggi dari konsumen mengenai *Flight Crew* yaitu terletak pada pramugara / pramugari Scoot Airlines yang memiliki inisiatif untuk memberikan bantuan kepada penumpang (contoh: membantu mencari nomor kursi dan merapikan bagasi kabin), yaitu ditunjukkan dengan nilai rata-rata tertinggi pada indikator X5.2 sebesar 3.22, sedangkan persepsi terendah mengenai *Flight Crew* berhubungan dengan pilot Scoot Airlines memiliki kemampuan yang baik dalam menerbangkan pesawat (saat landing dan take off terasa nyaman), yaitu ditunjukkan dengan rata-rata sebesar 3.13 pada indikator X5.1. Secara keseluruhan diketahui bahwa rata-rata jawaban pada variabel *Flight Crew* adalah sebesar 3.18 dengan kategori setuju, yang menunjukkan bahwa *Flight Crew* pada maskapai Scoot Airlines dapat dikatakan baik. Standar deviasi terendah yaitu sebesar 0.675 pada indikator X5.2, yang menunjukkan bahwa indikator tentang pramugara / pramugari Scoot Airlines yang memiliki inisiatif untuk memberikan bantuan kepada penumpang (contoh: membantu mencari nomor kursi dan merapikan bagasi kabin),, memiliki variasi jawaban yang paling rendah jika dibandingkan dengan variasi jawaban pada indikator yang lain.

#### 4.4.2.6. *Boarding/Baggage*

Berikut adalah deskripsi jawaban responden mengenai indikator pertanyaan pada variabel *Boarding/Baggage*:

Tabel 4.10. Deskripsi Jawaban Responden mengenai *Boarding/Baggage*

Indikator		Rata-rata	Std. deviasi
X6.1	Scoot Airlines memberikan informasi yang jelas bila terjadi penundaan keberangkatan / delay	3.21	0.729
X6.2	Waktu keberangkatan Scoot Airlines sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan (on time performance)	3.25	0.770
X6.3	Scoot Airlines menangani bagasi dengan baik sehingga tidak pernah terjadi kerusakan, dan atau kehilangan bagasi	3.19	0.787
<i>Boarding/Baggage</i>		3.22 ( <b>Setuju</b> )	

Sumber: Data Diolah (2018)

Berdasarkan Tabel 4.10 dapat diketahui bahwa persepsi tertinggi dari konsumen mengenai *Boarding/Baggage* yaitu terletak pada waktu keberangkatan Scoot Airlines yang sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan (on time performance), yaitu ditunjukkan dengan nilai rata-rata tertinggi pada indikator X6.2 sebesar 3.25, sedangkan persepsi terendah mengenai *Boarding/Baggage* berhubungan dengan Scoot Airlines menangani bagasi dengan baik sehingga tidak pernah terjadi kerusakan, dan atau kehilangan bagasi, yaitu ditunjukkan dengan rata-rata sebesar 3.19 pada indikator X6.3. Secara keseluruhan diketahui bahwa rata-rata jawaban pada variabel *Boarding/Baggage* adalah sebesar 3.22 dengan kategori setuju, yang menunjukkan bahwa aspek *Boarding/Baggage* pada maskapai Scoot Airlines dapat dikatakan baik. Standar deviasi terendah yaitu sebesar 0.729 pada indikator X6.1, yang menunjukkan bahwa indikator tentang Scoot Airlines memberikan informasi yang jelas bila terjadi penundaan keberangkatan /delay, memiliki variasi jawaban yang paling rendah jika dibandingkan dengan variasi jawaban pada indikator yang lain.

#### 4.4.2.7. Kepuasan penumpang

Berikut adalah deskripsi jawaban responden mengenai indikator pertanyaan pada variabel Kepuasan penumpang:

Tabel 4.11. Deskripsi Jawaban Responden mengenai Kepuasan penumpang

Indikator		Rata-rata	Std. deviasi
Y1.1	Saya merasa puas dengan pelayanan Scoot Airlines karena sesuai dengan harapan saya	3.23	0.777
Y1.2	Saya merasa nyaman dan bahagia terhadap pelayanan yang diberikan oleh Scoot Airlines	3.21	0.701
Y1.3	Saya merasa aman terbang bersama Scoot Airlines	3.28	0.726
Y1.4	Saya merasa senang dengan pelayanan Scoot Airlines karena melebihi ekspektasi saya	3.26	0.774
<i>Kepuasan penumpang</i>		<b>3.25 (Setuju)</b>	

Sumber: Data Diolah (2018)

Berdasarkan Tabel 4.11 dapat diketahui bahwa kepuasan tertinggi yaitu terletak pada keamanan terbang bersama *Scoot Airlines*, yaitu ditunjukkan dengan nilai rata-rata tertinggi pada indikator Y1.3 sebesar 3.28, sedangkan kepuasan terendah berhubungan dengan kenyamanan dan kebahagiaan yang dirasakan penumpang terhadap pelayanan yang diberikan oleh Scoot Airlines, yaitu ditunjukkan dengan rata-rata sebesar 3.21 pada indikator Y1.2. Secara keseluruhan diketahui bahwa rata-rata jawaban pada variabel kepuasan penumpang adalah sebesar 3.25 dengan kategori setuju, yang menunjukkan bahwa penumpang merasakan kepuasan yang tinggi pada maskapai *Scoot Airlines*. Standar deviasi terendah yaitu sebesar 0.701 pada indikator Y1.2, yang menunjukkan bahwa indikator tentang kenyamanan dan kebahagiaan yang dirasakan penumpang terhadap pelayanan yang diberikan oleh Scoot Airlines,

memiliki variasi jawaban yang paling rendah jika dibandingkan dengan variasi jawaban pada indikator yang lain.

#### 4.5. Analisa Regresi Linear Berganda

##### 4.5.1. Uji Asumsi Klasik

Untuk mengetahui apakah model regresi yang dihasilkan merupakan model regresi yang menghasilkan estimator terbaik, maka perlu dilakukan pengujian gejala penyimpangan asumsi model klasik yang meliputi uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, dan uji normalitas:

##### 4.5.1.1. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas menunjukkan adanya hubungan linear sempurna antara variabel bebas dalam model regresi. Model regresi yang baik tidak menunjukkan adanya gejala multikolinearitas. Pendeteksian ada atau tidaknya multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai VIF dan nilai *tolerance*. Apabila nilai VIF < 10 dan nilai *tolerance* di atas 0.1, maka model regresi bebas dari multikolinearitas. Berikut adalah nilai VIF dan nilai *tolerance* yang dihasilkan model regresi:

Tabel 4.12. Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel Bebas	<i>Colinearity Statistics</i>	
	Tolerance	VIF
<i>Reservation (X1)</i>	0.383	2.612
<i>Check-in (X2)</i>	0.711	1.406
<i>Aircraft (X3)</i>	0.534	1.873
<i>In-flight services (X4)</i>	0.498	2.009
<i>Flight Crew (X5)</i>	0.459	2.180
<i>Boarding/Baggage (X6)</i>	0.342	2.928

Sumber: Data Diolah (2018)

Berdasarkan Tabel 4.12 dapat diketahui bahwa nilai VIF keenam variabel bebas lebih kecil dari 10, demikian pula nilai *tolerance* semuanya di atas 0.1,

sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi bebas dari multikolinearitas, atau dengan kata lain asumsi non-multikolinearitas terpenuhi.

#### 4.5.1.2. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas menunjukkan adanya ketidaksamaan varians dari residual model regresi. Model regresi yang baik tidak menunjukkan adanya gejala heteroskedastisitas. Pendeteksian ada atau tidaknya heteroskedastisitas dilakukan dengan uji Glejser, yaitu dengan meregresikan variabel bebas terhadap nilai *absolute* residual model regresi. Jika nilai signifikansi dari uji Glejser lebih besar dari 0.05 ( $\alpha=5\%$ ), maka heteroskedastisitas dalam model regresi tidak terjadi.

Tabel 4.13. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel Bebas	Signifikansi uji Glejser
<i>Reservation</i> (X1)	0.172
<i>Check-in</i> (X2)	0.836
<i>Aircraft</i> (X3)	0.225
<i>In-flight services</i> (X4)	0.949
<i>Flight Crew</i> (X5)	0.448
<i>Boarding/Baggage</i> (X6)	0.065

Sumber: Data Diolah (2018)

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai signifikansi uji Glejser yang dihasilkan oleh keenam variabel bebas masing-masing nilainya lebih besar dari 0.05 ( $\alpha=5\%$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi yang digunakan, atau dengan kata lain asumsi non-heteroskedastisitas terpenuhi.

#### 4.5.1.3. Uji Normalitas

Model regresi diharapkan menghasilkan nilai residual yang menyebar normal. Prosedur uji normalitas residual dilakukan dengan uji *kolmogorov smirnov*. Jika nilai signifikansi uji *kolmogorov smirnov*  $> 0.05$  ( $\alpha=5\%$ ), maka residual model regresi berdistribusi normal.

Tabel 4.14. Hasil Uji Normalitas

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.31024662
Most Extreme Differences	Absolute	.074
	Positive	.074
	Negative	-.064
Kolmogorov-Smirnov Z		.739
Asymp. Sig. (2-tailed)		.646

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data Diolah (2018)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi uji *kolmogorov smirnov* yang dihasilkan sebesar 0.646, dimana nilai tersebut lebih besar dari 0.05 ( $\alpha=5\%$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa residual model regresi berdistribusi normal, sehingga asumsi normalitas telah terpenuhi.

#### 4.5.2. Model Regresi

Analisis regresi linier berganda dilakukan untuk mengetahui pengaruh *Reservation* (X1), *Check-in* (X2), *Aircraft* (X3), *In-flight services* (X4), *Flight Crew* (X5) dan *Boarding/Baggage* (X6) terhadap kepuasan penumpang (Y) Scoot Airlines. Berikut ini adalah hasil analisis regresi linear berganda dengan menggunakan program SPSS:

Tabel 4.15. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.049	.228		.216	.829
	X1	.196	.086	.206	2.273	.025
	X2	.098	.061	.107	1.605	.112
	X3	.168	.073	.177	2.299	.024
	X4	.020	.061	.026	.325	.746
	X5	.218	.084	.215	2.592	.011
	X6	.289	.092	.302	3.138	.002

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data Diolah (2018)

Model regresi linear berganda dalam penelitian ini adalah:

$$Y = 0.049 + 0.196 X_1 + 0.098 X_2 + 0.168 X_3 + 0.020 X_4 + 0.218 X_5 + 0.289 X_6$$

**A. Konstanta ( $b_0$ )**

Nilai konstanta adalah sebesar 0.049, artinya jika keseluruhan variabel bebas yaitu *Reservation* ( $X_1$ ), *Check-in* ( $X_2$ ), *Aircraft* ( $X_3$ ), *In-flight services* ( $X_4$ ), *Flight Crew* ( $X_5$ ) dan *Boarding/Baggage* ( $X_6$ ) bernilai nol, maka prediksi kepuasan penumpang ( $Y$ ) adalah sebesar 0.049. Dengan kata lain jika *Reservation*, *Check-in*, *Aircraft*, *In-flight services*, *Flight Crew* dan *Boarding/Baggage* tidak memberikan pengaruh, maka kepuasan penumpang Scoot Airlines yaitu sebesar 0.049 satuan.

**B. Koefisien regresi ( $b_i$ )**

Nilai koefisien regresi variabel *Reservation* ( $X_1$ ) adalah 0.196. Jika *Reservation* ( $X_1$ ) mengalami peningkatan maupun penurunan, maka kepuasan penumpang ( $Y$ ) akan berubah, dengan asumsi variabel *Check-in* ( $X_2$ ), *Aircraft* ( $X_3$ ), *In-flight services* ( $X_4$ ), *Flight Crew* ( $X_5$ ) dan *Boarding/Baggage* ( $X_6$ ) tetap. Tanda positif pada koefisien regresi melambangkan hubungan yang searah antara *Reservation* ( $X_1$ ) dan kepuasan penumpang ( $Y$ ), artinya apabila *Reservation* semakin baik, maka kepuasan penumpang Scoot Airlines akan meningkat.

Nilai koefisien regresi variabel *Check-in* ( $X_2$ ) adalah 0.098. Jika *Check-in* ( $X_2$ ) mengalami peningkatan maupun penurunan, maka kepuasan penumpang ( $Y$ ) akan berubah, dengan asumsi variabel *Reservation* ( $X_1$ ), *Aircraft* ( $X_3$ ), *In-flight services* ( $X_4$ ), *Flight Crew* ( $X_5$ ) dan *Boarding/Baggage* ( $X_6$ ) tetap. Tanda positif pada koefisien regresi melambangkan hubungan yang searah antara *Check-in* ( $X_2$ ) dan kepuasan penumpang ( $Y$ ), artinya apabila *Check-in* semakin baik, maka kepuasan penumpang Scoot Airlines akan meningkat.

Nilai koefisien regresi variabel *Aircraft* ( $X_3$ ) adalah 0.168. Jika *Aircraft* ( $X_3$ ) mengalami peningkatan maupun penurunan, maka kepuasan penumpang ( $Y$ ) akan berubah, dengan asumsi variabel *Reservation* ( $X_1$ ), *Check-in* ( $X_2$ ), *In-flight services* ( $X_4$ ), *Flight Crew* ( $X_5$ ) dan *Boarding/Baggage* ( $X_6$ ) tetap. Tanda positif pada koefisien regresi melambangkan hubungan yang searah antara *Aircraft* ( $X_3$ )

dan kepuasan penumpang (Y), artinya apabila *Aircraft* semakin baik, maka kepuasan penumpang Scoot Airlines akan meningkat.

Nilai koefisien regresi variabel *In-flight services* (X4) adalah 0.020. Jika *In-flight services* (X4) mengalami peningkatan maupun penurunan, maka kepuasan penumpang (Y) akan berubah, dengan asumsi variabel *Reservation* (X1), *Check-in* (X2), *Aircraft* (X3), *Flight Crew* (X5) dan *Boarding/Baggage* (X6) tetap. Tanda positif pada koefisien regresi melambangkan hubungan yang searah antara *In-flight services* (X4) dan kepuasan penumpang (Y), artinya apabila *In-flight services* semakin baik, maka kepuasan penumpang Scoot Airlines akan meningkat.

Nilai koefisien regresi variabel *Flight Crew* (X5) adalah 0.218. Jika *Flight Crew* (X5) mengalami peningkatan maupun penurunan, maka kepuasan penumpang (Y) akan berubah, dengan asumsi variabel *Reservation* (X1), *Check-in* (X2), *Aircraft* (X3), *In-flight services* (X4) dan *Boarding/Baggage* (X6) tetap. Tanda positif pada koefisien regresi melambangkan hubungan yang searah antara *Flight Crew*(X5) dan kepuasan penumpang (Y), artinya apabila *Flight Crew* semakin baik, maka kepuasan penumpang Scoot Airlines akan meningkat.

Nilai koefisien regresi variabel *Boarding/Baggage* (X6) adalah 0.289. Jika *Boarding/Baggage* (X6) mengalami peningkatan maupun penurunan, maka kepuasan penumpang (Y) akan berubah, dengan asumsi variabel *Reservation* (X1), *Check-in* (X2), *Aircraft* (X3), *In-flight services* (X4) dan *Flight Crew* (X5) tetap. Tanda positif pada koefisien regresi melambangkan hubungan yang searah antara *Boarding/Baggage* (X6) dan kepuasan penumpang (Y), artinya apabila *Boarding/Baggage* semakin baik, maka kepuasan penumpang Scoot Airlines akan meningkat.

#### **4.5.3. Koefisien Determinasi (*R Square*)**

Koefisien determinasi (*R Square*) menunjukkan proporsi pengaruh secara keseluruhan dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Berikut ini adalah nilai koefisien determinasi (*R-Square*) yang dihasilkan dari analisis regresi:

Tabel 4.16. Nilai *R Square*

**Model Summary<sup>a</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.841 <sup>a</sup>	.707	.688	.32010	2.084

a. Predictors: (Constant), X6, X2, X3, X4, X5, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Data Diolah (2018)

Koefisien Determinasi (*R-Square*) sebesar 0.707 memiliki arti bahwa persentase pengaruh variabel bebas yaitu *Reservation* (X1), *Check-in* (X2), *Aircraft* (X3), *In-flight services* (X4), *Flight Crew* (X5) dan *Boarding/Baggage* (X6) terhadap kepuasan penumpang (Y) adalah sebesar 70.7%.

#### 4.5.4. Uji Pengaruh Simultan (Uji F)

Hasil uji F dari regresi antara *Reservation* (X1), *Check-in* (X2), *Aircraft* (X3), *In-flight services* (X4), *Flight Crew* (X5) dan *Boarding/Baggage* (X6) terhadap kepuasan penumpang (Y) adalah sebagai berikut:

Tabel 4.17. Hasil Uji F

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	22.968	6	3.828	37.361	.000 <sup>a</sup>
	Residual	9.529	93	.102		
	Total	32.498	99			

a. Predictors: (Constant), X6, X2, X3, X4, X5, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Data Diolah (2018)

Berdasarkan Tabel 4.17, dapat diketahui bahwa nilai F hitung adalah sebesar 37.361 serta nilai signifikansi uji F sebesar 0.000, dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0.05 ( $\alpha=5\%$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel bebas *Reservation* (X1), *Check-in* (X2), *Aircraft* (X3), *In-flight services* (X4), *Flight Crew* (X5) dan *Boarding/Baggage* (X6) secara bersama-sama (simultan)

berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang (Y) Scoot Airlines. Berdasarkan hasil tersebut H1 penelitian dapat diterima.

#### 4.5.5. Uji Pengaruh Parsial (Uji t)

Hasil uji t dari analisis regresi antara *Reservation* (X1), *Check-in* (X2), *Aircraft* (X3), *In-flight services* (X4), *Flight Crew* (X5) dan *Boarding/Baggage* (X6) terhadap kepuasan penumpang (Y) Scoot Airlines adalah sebagai berikut:

Tabel 4.18. Hasil Uji t

Variabel Bebas	t hitung	Sig. t	Ket.
<i>Reservation</i> (X1)	2.273	0.025	Signifikan
<i>Check-in</i> (X2)	1.605	0.112	Tidak Signifikan
<i>Aircraft</i> (X3)	2.299	0.024	Signifikan
<i>In-flight services</i> (X4)	0.325	0.746	Tidak Signifikan
<i>Flight Crew</i> (X5)	2.592	0.011	Signifikan
<i>Boarding/Baggage</i> (X6)	3.138	0.002	Signifikan

Sumber: Data Diolah (2018)

Pengujian pengaruh *Reservation* (X1), *Aircraft* (X3), *Flight Crew* (X5), dan *Boarding/Baggage* (X6) terhadap kepuasan penumpang masing-masing menghasilkan nilai signifikansi t di bawah 0.05 ( $\alpha=5\%$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa *Reservation*, *Aircraft*, *Flight Crew* dan *Boarding/Baggage* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang.

Sementara itu pengujian pengaruh *Check-in* (X2) dan *In-flight services* (X4) terhadap kepuasan penumpang masing-masing menghasilkan nilai signifikansi t di atas 0.05 ( $\alpha=5\%$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa *Check-in* dan *In-flight services* secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Berdasarkan hasil tersebut maka H2 penelitian ditolak.

#### 4.6. Pembahasan

Dari analisa deskriptif, 100 responden yang pernah menggunakan layanan jasa Scoot Airlines mengkategorikan kualitas layanan *reservation*, *check-in*,

*aircraft, in-flight service, flight crew, dan boarding/baggage* baik dan kepuasan penumpang juga tinggi. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh empat dimensi yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penumpang meliputi *reservation, flight crew, aircraft, dan boarding/baggage*. Dimensi yang paling berpengaruh secara dominan adalah *boarding/baggage*. Hal ini dianggap penting dan berpengaruh dikarenakan tidak semua penumpang bersedia untuk menerima kondisi keterlambatan jadwal penerbangan meskipun sudah disediakan kompensasi sesuai dengan peraturan yang berlaku. Banyak penumpang yang memperhatikan *on time performance* dan tidak mau dirugikan karena jadwal yang berubah - ubah. Jaminan keamanan dalam penanganan bagasi penumpang pun juga tak kalah penting. Bagasi merupakan barang penting milik pribadi yang dibutuhkan oleh penumpang. Setiap penumpang berharap penuh atas keamanan barang-barangnya dan rela membayar lebih untuk menitipkan bagasinya.

Sementara itu dimensi yang tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang adalah *in-flight service*. Hal ini dikarenakan bahwa sudah seharusnya jika penumpang tidak mendapatkan pelayanan makanan & minuman, dikarenakan harga tiket yang diperoleh sudah termasuk murah (Silalahi, Suardana, Dewi, 2016). *Check-in* juga tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang. Karena secara umum *check-in* juga sudah dapat dilakukan dengan berbagai kemudahan, misalnya lewat *online web check-in*.

Terdapat sedikit perbedaan dan juga persamaan dari penelitian ini dengan penelitian terdahulu yang berjudul “Customer Satisfaction of Vietnam Airline Domestic Service Quality”. Persamaannya ditemukan pada kualitas layanan *boarding/baggage* yang menjadi dimensi paling dominan yang mempengaruhi kepuasan penumpang. Pada penelitian yang dilakukan pada Vietnam Airlines, urutan dimensi kualitas layanan yang mempengaruhi kepuasan meliputi, *boarding/deplaining/baggage, check-in, in-flight service, reservation, aircraft,* dan yang terakhir *flight crew*. Sedangkan dalam penelitian ini urutannya meliputi *boarding/baggage, flight crew, aircraft, reservation, check-in,* dan yang terakhir adalah *in-flight service*. Selain itu, penelitian pada Vietnam Airlines menunjukkan bahwa ke-enam dimensi kualitas layanan penerbangan berpengaruh terhadap

kepuasan penumpang sebesar 62.7%. Sedangkan dalam penelitian ini ke-enam dimensi tersebut berpengaruh sebesar 70.7%, sisanya yaitu 29.3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Salah satunya adalah *brand image* dari sebuah maskapai. Hal ini dapat terlihat dari penelitian Khuong dan Uyen (2014) yang berjudul “The Factors Affecting Vietnam Airlines Service Quality and Passenger Satisfaction - A Mediation Analysis of Service Quality” dan Dachyar (2015) yang berjudul “Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Low Cost Airline Service in Indonesia”. Kedua hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa *image* berpengaruh secara signifikan dan menjadi faktor penting yang mempengaruhi kepuasan penumpang. Wen dan Yeh (2010) mengatakan bahwa *image* berkaitan erat dengan reputasi dan menjadi dimensi penting dalam mencapai kepuasan.