

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Menurut (Realize et al., 2018: 80) desain penelitian merupakan metode atau cara-cara serta langkah-langkah yang dipilih oleh seorang yang sedang melakukan penelitian dalam memilih, mengumpulkan dan menganalisis berbagai data.

Penelitian yang dilakukan ini termasuk kedalam penelitian kuantitatif sebab memfokuskan pada suatu fenomena atau kejadian-kejadian objektif serta dilakukan pengkajian secara objektif dengan cara mencari hubungan yang bersifat asosiatif yang memiliki karakteristik hubungan kausal. Penelitian asosiatif artinya suatu penelitian yang dilakukan dengan kegunaan untuk mencari tau hubungan yang terdapat diantara 2 variabel penelitian ataupun lebih. Pada penelitian ini, tujuannya adalah untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas (independen) yaitu terdiri dari kualitas pelayanan, fasilitas dan keamanan dengan variabel terikat (dependen) yang terdiri dari kepuasan pelanggan.

3.2 Operasional Variabel

Variabel dalam suatu penelitian ialah hal yang sangat penting, karena variabel penelitian merupakan suatu hal yang ditentukan oleh peneliti sebelum penelitian dilakukan bertujuan untuk dipahami dan dipelajari agar mendapatkan suatu informasi mengenai hal tersebut kemudian pada akhirnya akan ditarik kesimpulana (Sudaryono, 2017: 151). Penelitian yang dilakukan ini menggunakan

dua jenis variabel yaitu variabel bebas atau variabel independent dan variabel terikat atau variabel dependen.

3.2.1 Variabel Independen (Bebas)

Variabel independent atau variabel bebas dikatakan juga variabel predictor, antecedent atau stimulus. Variabel bebas atau variabel independen adalah sebuah variabel penyebab sebuah perubahan atau yang menyebabkan adanya variabel terikat (dependent) atau variabel ini sering disebut dengan variabel yang mempengaruhi (Sudaryono, 2017: 154) . Variabel independen atau variabel bebas pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan, fasilitas dan keamanan.

3.2.1.1 Kualitas Pelayanan

(Setyowati, 2018: 42) mendefinisikan kualitas pelayanan dalam penelitiannya merupakan hasil penilaian jangka panjang oleh pelanggan terhadap perusahaan atas cara mereka menyampaikan layanannya atau semua kesan yang didapat saat menggunakan jasa/barang. Adapun indikator kualitas pelayanan ialah sebagai tersebut :

- a. Kehandalan
- b. Daya Tanggap
- c. Bukti langsung
- d. Jaminan
- e. Kepedulian atau empati

3.2.1.2 Fasilitas

Menurut (Munawir, 2018: 208) fasilitas merupakan sumber daya yang dapat dilihat secara fisik yang harus diterima oleh pelanggan sebelum jasa atau barang dijual. Adapun indikator fasilitas adalah sebagai berikut:

- a. Perencanaan ruang Unsur
- b. Perabotan atau perlengkapan
- c. Pesan yang ditampilkan dengan grafis
- d. Perencanaan atau pertimbangan social
- e. Pengaturan warna atau cahaya
- f. Fasilitas pendukung

3.2.1.3 Keamanan

(Emmywati, 2016: 186) berpendapat bahwa keamanan merupakan suatu kondisi yang menjamin sesuatu jauh dari kejadian atau bahaya, ini erat hubungannya dengan sebuah kejahatan, kecelakaan. Adapun indikator keamanan adalah sebagai berikut:

- a. *Availability* atau ketersediaan
- b. *Confidentiality* atau kerahasiaan
- c. *Privacy* atau privasi
- d. *Nonrepudiation* atau mencegah penyangkalan
- e. *Integrity* atau Integritas
- f. *Authentication* atau Keaslian

3.2.2 Variabel Dependen (Terikat)

Variabel dependen atau variabel terikat sering juga disebut variabel tergantung merupakan suatu variable yang dapat pengaruh atau variabel yang dijelaskan oleh variabel bebas atau independen (Sudaryono, 2017: 155). Variabel bebas atau independen menjelaskan mengenai sebuah peristiwa atau fenomena dalam suatu kasus. Variabel terikat atau variabel independen pada penelitian kali ini ialah kepuasan pelanggan:

3.2.2.1 Kepuasan Pelanggan

(Tjiptono, 2014: 353) menyebut dalam penelitiannya kepuasan pelanggan merupakan reaksi pelanggan kepada penyedia jasa atas beberapa pengalaman dari jasa yang dibeli yang berkaitan dengan jasa atau produk tersebut, serta sikap atau perilaku dari penyedia jasa. Indikator dari kepuasan pelanggan pada penelitian ini ialah:

- a. Kesesuaian harapan
- b. Pengalaman baik terhadap layanan
- c. Mutu produk
- d. Harga
- e. Waktu penyerahan
- f. Keamanan

Secara jelas operasional variabel penelitian dapat dilihat pada tampilan tabel

3.1 berikut:

Tabel 3. 1 Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X1)	Kualitas pelayanan merupakan segala bentuk usaha, kegiatan, tindakan yang dilakukan oleh perusahaan kepada konsumen baik dalam bentuk ucapan, gerak tubuh atau hal lain yang erat kaitannya dengan produk atau jasa yang ditawarkan perusahaan bertujuan memenuhi permintaan konsumen agar terpenuhi rasa puas pelanggan saat menggunakan produk atau jasa.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keandalan 2. Daya Tanggap 3. Bukti fisik 4. Jaminan 5. Kepedulian atau empati 	Likert
Fasilitas (X2)	Fasilitas merupakan sesuatu bentuk yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan dalam memberikan jasa atau menjual produknya agar tercipta rasa nyaman dan meningkat rasa puas terhadap pelanggan dalam menggunakan jasa tersebut.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perencanaan ruang Unsur 2. Perabotan atau perlengkapan 3. Pesan yang ditampilkan dengan grafis 4. Perencanaan atau pertimbangan social 5. Pengaturan warna atau cahaya 6. Fasilitas pendukung 	Likert
Keamanan (X3)	Keamanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan perlindungan	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Availability</i> atau ketersediaan 2. <i>Confidentiality</i> atau kerahasiaan 3. <i>Privacy</i> atau privasi 	Likert

	kepada pelanggannya yang	4. <i>Nonrepudiation</i> atau	
--	--------------------------	-------------------------------	--

Tabel 3.1 (Lanjutan)

	menimbulkan rasa aman dari pelanggan dari hal-hal yang tidak diinginkan seperti kecelakaan, kerusakan dan hal lain yang mengakibatkan ketidakpuasan dari pelanggan.	mencegas penyangkalan 5. <i>Integrity</i> atau Integritas 6. <i>Authentication</i> atau Keaslian	
Kepuasan Pelanggan (Y)	kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai sebuah perasaan konsumen baik senang atau tidak senang yang disebabkan oleh sesuai atau tidak sesuainya antara hal yang telah ia harapkan sebelum membeli dengan suatu yang ia dapati setelah jasa atau barang digunakan.	1. Kesesuaian harapan 2. Pengalaman baik terhadap layanan 3. Mutu produk 4. Harga 5. Waktu penyerahan 6. Keamanan	Likert

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Pada penelitian ini, yang dijadikan populasi oleh peneliti adalah yang tinggal diDormitory Blok N Muka Kuning, Batam yang berjumlah sebanyak 888 orang.

3.3.2 Sampel

Penelitian yang dilakukan ini menggunakan metode teknik pengambilan sampel *probability sampling* atau memberikan kesempatan yang sama terhadap anggota atau unsur populasi yang kemudian akan dipilih sebagai anggota sampel dengan menggunakan penentuan sampel secara *simple random sampling* atau sampel diambil secara acak dengan tidak memperhatikan tingkatan-tingkatan yang terdapat pada populasi. Dalam penelitian ini peneliti dalam menentukan besaran sampel yang akan digunakan dengan menggunakan ketentuan Slovin, rumus slovin dituangkan kedalam rumus berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Rumus 3. 1 Rumus Slovin

Sumber: (Sanusi, 2017: 101)

Keterangan:

n= Ukuran Sampel

N= Populasi

α = Toleransi Ketidaktelitian (dalam persen yaitu 5%)

Dari rumus diatas didapat jumlah sebesar 276 yang akan dijadikan sebagai sampel pada penelitian ini.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

3.4.1 Teknik Pengumpulan Data

(Sanusi, 2017: 89) mengatakan teknik pengambilan sampel merupakan cara yang dipakai oleh peneliti dalam memperoleh sampel dari beberapa populasi yang

ada. Pengumpulan data dalam penelitian yang dilakukan ini yaitu menggunakan data primer dan data sekunder.

1. Data primer

Menurut (Sanusi 2017: 104) data primer merupakan data yang dikumpulkan oleh peneliti serta pertama kali dicatat.

Data primer dapat dikumpulkan atau dapat diperoleh dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner (angket), observasi (pengamatan), *interview* (wawancara).

- a. kuesioner (angket)
- b. observasi (pengamatan)
- c. *interview* (wawancara)

2. Data sekunder

Menurut (Sanusi, 2017: 104) data sekunder ialah suatu data yang dikumpulkan bukan oleh peneliti secara langsung tetapi oleh pihak lain dan sudah tersedia.

3.4.2 Alat Pengumpulan Data

Pada penelitian kali ini, data dikumpulkan melalui alat pengumpul data menggunakan kuesioner untuk mendapatkan jawaban dari responden yang berkaitan dengan penelitian. Peneliti menyebarkan berupa lembaran yang berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai hal yang sedang diteliti kepada pelanggan maskapai penerbangan Lion air yang bertempat tinggal di Dormitory Blok N Muka Kuning, Batam.

Penelitian mengenai kepuasan pelanggan maskapai penerbangan Lion Air ini memakai skala pengukuran yang disebut skala *likert*. Skala ini berfungsi sebagai alat dalam mengukur persepsi, pendapat dan sikap seseorang atau kelompok mengenai kejadian, gejala atau peristiwa sosial (Sudaryono, 2018: 190).

Tabel 3. 2 Skala Likert

Skala Likert	Kode	Nilai
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Netral	N	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber: (Sudaryono, 2018: 191)

Setelah kuesioner disebar, kemudian akan diolah dengan memakai sebuah program yaitu SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*) versi 26 berfungsi dalam menganalisis hubungan antar variabel.

3.5 Metode Analisis Data

(Sanusi, 2017: 115) berpendapat teknik analisis data merupakan menjabarkan teknik analisis yang digunakan dalam sebuah penelitian yang bertujuan untuk menganalisis data yang ada beserta pengujiannya. Kegiatan menganalisis data adalah kegiatan mengelompokkan data-data yang sudah dikumpulkan sebelumnya menurut jenis responden dan variabel, menyajikan atau memberikan data setiap variabel, mentabulasi semua data menurut variabel dari semua responden, membuat perhitungan yang bertujuan menjawab dari rumusan masalah serta membuat perhitungan yang bertujuan menguji hipotesis yang telah

dibuat. Penelitian kuantitatif menggunakan teknik analisis data statistik, yang terdiri dari 2 jenis statistik yaitu statistik deskriptif dan statistik inferensial.

3.5.1 Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif merupakan statistik yang berfungsi untuk menganalisis suatu data dengan menggambarkan atau mendeskripsikan sebuah data sebagaimana kondisi yang sebenarnya dengan tidak menyimpulkan secara umum dan generalisasi (Sugiyono, 2015: 199). Contoh statistik deskriptif ialah menyajikan data menggunakan tabel, modus, grafik, perhitungan median, diagram lingkaran, mean, desil dan persentil, perhitungan standar deviasi, persentase, dan perhitungan rata-rata.

3.5.2 Uji Kualitas Data

3.5.2.1 Uji Validitas

(Wibowo, 2012: 35) mengatakan validitas merupakan sebuah uji dengan fungsi sebagai alat dalam mengetahui kemampuan sebuah alat ukur dalam mengukur sesuatu yang akan diukur. Sebuah instrument dikatakan valid jika bisa digunakan sebagai suatu alat ukur yang mampu mengukur dengan benar sesuai dengan kondisi responden yang sebenarnya.

Menurut (Sanusi, 2017: 77) rumus untuk mendapatkan nilai korelasi yaitu korelasi *pearson product moment* dengan rumus pada tabel dibawah:

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[N\sum x^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Rumus 3. 2 Uji Validitas (*pearson product moment*)

Sumber: (Sanusi, 2017: 77)

Keterangan:

r = koefisien korelasi

X = skor butir

Y = skor butir total

N = jumlah sampel (responden)

Nilai uji akan dibuktikan menggunakan uji dua sisi pada taraf signifikansi 0,05. Kriteria pengujian yang digunakan yaitu:

- a. Apabila r hitung $\geq r$ tabel (uji 2 sisi dengan sig.0,05) maka instrument atau item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total atau dinyatakan valid.
- b. Apabila r hitung $< r$ tabel (uji 2 sisi dengan sig.0,05) maka instrument atau item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total atau dinyatakan tidak valid.

3.5.2.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan uji yang digunakan dalam membuktikan sejauh apa hasil yang diperoleh dari sebuah pengukuran konsisten jika pengukuran dilakukan berulang kali (Wibowo, 2012: 52). Metode uji reabilitas yang paling umum dan sering digunakan dalam penelitian adalah metode *cronbach's alpha*, metode ini digunakan pada skla uji dengan menggunakan skala *likert* (Wibowo, 2012: 52).

(Sujarweni, 2015: 172) mengatakan uji reabilitas dapat dilakukan bersamaan pada semua point-point pertanyaan atau pernyataan, jika nilai $\alpha > 0,60$ maka instrument yang digunakan reliabel. (Wibowo, 2012: 53) menyebutkan bahwa suatu data dapat dikatakan reliabel apabila nilai α lebih besar

dibandingkan dengan nilai r tabel atau *product moment*, kemudian dapat juga dilihat dengan menentukan suatu batasan, misal 0,6. Apabila nilai alpha < 0,6 berarti reabilitasnya kurang, jika nilai alpha 0,7 maka bisa diterima dan apabila nilai alpha > 0,8 berarti reabilitasnya baik. Untuk mendapatkan dan mengetahui angka besaran reabilitas dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha* dapat menggunakan rumus berikut ini:

$$r = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Rumus 3. 3 Uji Reliabilitas
(Cronbach's alfa)

Sumber: (Sujarweni, 2015: 172)

Keterangan:

r = koefisien *reliability instrument* (cronbach's alfa)

k = banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$ = total varian butir

σ_t^2 = total varian

3.5.3 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik bertujuan sebagai alat dalam mengetahui kondisi suatu data yang digunakan dalam sebuah penelitian. Tujuan melakukan uji asumsi klasik ialah supaya dapat menemukan model analisis yang sesuai. Syarat dalam uji korelasi dan uji regresi yaitu data yang digunakan harus terpenuhinya syarat prinsip BLUE (*Best Liner Unbiased Estimator*), jadi untuk mendapatkan BLUE terdapat beberapa syarat atau kondisi minimum yang wajib ada dalam sebuah data, syarat-syarat itu disebut dengan sebuah uji yaitu uji asumsi klasik (Wibowo, 2012: 87). Uji-uji yang terdapat pada asumsi klasik dalam suatu penelitian terdiri dari:

3.5.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan dengan berfungsi dalam mengetahui normal atau tidak normalnya nilai residu pada data yang sedang diteliti. Apabila nilai residu dikatakan berdistribusi normal maka akan terbentuk sebuah kurva atau membentuk gambar lonceng, *bell-shaped curve*. Uji normalitas dapat dilakukan apabila data yang diteliti berskala ordinal, interval, ataupun rasio kemudian analisisnya menggunakan metode parametric.

Uji normalitas bisa dilakukan dengan membuat *histogram regression residual* yang telah distandarkan, analisis *chi square* serta dengan melakukan dengan menggunakan uji Kolmogorov-smirnov. Nilai residual pada data yang telah diuji disebut normal apabila: nilai Kolmogorov-smirnov $Z < Z$ tabel, atau dengan melihat nilai probability signifikan (2 tailed) $> \alpha$; $\text{sig} > 0,05$ yang terdapat pada sebuah tabel uji.

3.5.3.2 Uji Multikolinearitas

Menurut (Realize et al., 2018: 83) uji multikolinearitas merupakan uji dengan fungsi dalam mengetahui apakah terdapat hubungan linear diantara variabel bebas atau variabel independen atau tidak terdapat. Menurut (Widodo, 2017: 115) apabila ingin mengetahui gejala multikolinearitas bisa dilakukan dengan cara mengetahui efek ko-linieritas, gejala multiko bisa diketahui apabila antara variabel bebas mempunyai hubungan korelasi yang kuat ataupun *mendekati* sempurna.

Menurut (Wibowo, 2012: 87) multikolinearitas tidak boleh ada pada persamaan regresi, artinya antara variabel bebas tidak bisa terdapat korelasi atau hubungan yang sempurna atau mendekati sempurna pada persamaan tersebut.

Apabila multikolinearitas pada persamaan tersebut ada, maka antara variabel bebas terjadi korelasi. Cara yang dapat dilakukan untuk mengetahui suatu persamaan memiliki gejala multikolinearitas adalah dengan melakukan sebuah uji yang bisa mendeteksi dan menguji ada tidaknya gejala multikolinearitas yang terjadi pada persamaan tersebut. Salah satu caranya adalah memakai atau menggunakan *tool* uji atau yang biasa disebut dengan *Variance Inflation Factor* (VIP), uji ini dapat dilakukan dengan melihat nilai dari setiap variabel bebas terhadap variabel terikat dengan ketentuan jika nilai $VIP < 10$ maka data tidak terdapat gejala multikolinearitas dalam model tersebut atau antara variabel bebas tidak terdapat hubungan.

Cara lain yang bisa digunakan yaitu antara variabel bebas dilakukan pengkorelasiian dengan ketentuan apabila nilai koefisien korelasi diantara variabel bebas tidak besar dari 0,5 maka dalam persamaan tersebut tidak terjadi gejala multikolinearitas (Wibowo, 2012: 87)

3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

(Wibowo, 2012: 93) mengatakan uji heteroskedastisitas ialah uji yang berfungsi dalam menguji apakah pada data ada gejala ketidaksamaan varian dari residual dalam pengamatan sebuah model. Sebuah model mempunyai masalah heteroskedastisitas apabila terdapat atau varian variabel pada suatu model yang tidak sama. Apabila varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lainnya tidak berubah, maka dikatakan homoskedastisitas kemudian jika terdapat perbedaan

maka dikatakan heteroskedastisitas. Model regresi yang baik yaitu yang tidak terjadi heteroskedastisitas (homoskedastisitas).

Menurut (Sanusi, 2017: 135) gejala heteroskedastisitas dapat dilihat dengan melakukan uji dengan metode glejser caranya dengan menyusun regresi antara nilai absolut residual dengan variabel bebas. Jika masing-masing variabel bebas tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap absolut residual ($\alpha = 0,05$) maka tidak terdapat gejala heteroskedastisitas pada model regresi tersebut. Kemudian uji heteroskedastisitas dapat juga dilihat dengan grafik scatter plot (Setyawati et al., 2018: 58). Pada penelitian ini, gejala heteroskedastisitas dilihat dengan menggunakan grafik scatter plot.

3.5.4 Uji Pengaruh

3.5.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda

(Wibowo, 2012: 126) mengatakan analisis regresi linear berganda adalah suatu analisis yang memiliki ciri yang hampir sama dengan analisis regresi linear sederhana, perbedaannya hanya terletak pada jumlah variabel bebas atau variabel independen yaitu pada analisis regresi linear berganda jumlah variabel bebasnya diatas satu buah. Penelitian yang memiliki variabel bebas diatas satu ini, kemudian dianalisis menjadi variabel dengan memiliki hubungan – pengaruh, terhadap, dengan variabel terikat atau variabel dependen.

Analisis regresi linear berganda akan menyebutkan sebuah bentuk hubungan linear antara dua atau lebih variabel bebas dengan suatu variabel terikat. Analisis regresi linear berganda ini akan membuktikan beberapa hal yaitu bentuk serta arah hubungan antara variabel bebas dan variabel independen dan dapat

memberikan atau mengetahui prediksi atau nilai estimasi dari setiap variabel bebas terhadap variabel terikat apabila kondisi (naik atau turun nilai masing-masing variabel bebas) terjadi (Wibowo, 2012: 126). Rumus regresi linear berganda dinyatakan dalam rumus berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \dots + b_nX_n$$

Rumus 3. 4 Regresi LinearBerganda

Sumber: (Wibowo, 2012: 127)

Keterangan:

Y = variabel terikat atau dependen

a= nilai konstanta

b= nilai koefisien regresi

X_1, X_2 & X_3 = variabel bebas atau independen

X_n = variabel bebas ke – n

3.5.4.2 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

(Wibowo, 2012: 135) mengatakan analisis koefisien determinasi berfungsi dalam melihat jumlah atau persentase sumbangan variabel independen dalam model regresi secara bersamaan berpengaruh terhadap variabel dependen. Nilai R^2 menunjukkan sejauh mana suatu model bisa menjelaskan keadaan sesungguhnya. Koefisien R^2 disebut juga besaran proporsi keberagaman variabel dependen (Y) yang dijelaskan variabel independen (x) atau koefisien R^2 digunakan dalam melihat besaran sumbangan dari variabel independen atau bebas (x) terhadap keberagaman variabel dependent atau terikat (Y). Analisis koefisien determinasi (R^2) memiliki acuan sebagai berikut:

- a. Apabila nilai R^2 semakin mendekati 1 atau nilainya semakin besar maka persamaan regresi linear berganda semakin baik atau kemampuan regresi dalam menjelaskan keadaan sebenarnya semakin kuat.
- b. Apabila nilai R^2 semakin mendekati 0 atau nilainya semakin kecil maka kemampuan regresi dalam menjelaskan keadaan sebenarnya semakin lemah.

3.5.5 Uji Hipotesis

3.5.5.1 Uji T

(Syaifullah & Mira, 2018: 90) mengatakan uji t bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas (independen) berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (dependen).

Uji T dituangkan dalam rumus berikut:

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Rumus 3. 5 Rumus Uji T

Sumber: (Sugiyono, 2015: 245)

Keterangan:

t = nilai t_{hitung} yang akan dikonsultasikan dengan tabel.

r = korelasi parsial yang ditemukan.

n = jumlah sampel

Menurut (Sugiyono, 2015: 244) uji T memiliki ketentuan sebagai berikut:

1. Jika $T_{hitung} > T_{tabel}$ signifikannya $< 0,05$, mengandung makna H_0 ditolak dan H_a diterima berarti variabel bebas (independen) berpengaruh kepada variabel terikat (dependen).

2. Jika $T_{hitung} < T_{tabel}$ signifikannya $> 0,05$, mengandung makna H_0 diterima dan H_a ditolak berarti variabel bebas (independen) tidak berpengaruh pada variabel terikat (dependen).

3.5.5.2 Uji F

(Realize et al., 2018: 84) berpendapat tujuan dilakukan uji F adalah untuk mengetahui variabel bebas (independen) secara bersamaan berpengaruh atau tidak pada variabel terikat (dependen). Nilai F hitung dibandingkan dengan nilai F tabel dengan $(m-1)$ sebagai dk pembilang dan $(N-1)$ sebagai dk penyebut.

Uji F dituangkan kedalam rumus berikut:

$$f_{hitung} = \frac{R^2/k}{(1-R^2)/(n-k-1)}$$

Rumus 3. 6 Rumus Uji F

Sumber: (Sugiyono, 2015: 137)

Keterangan:

R^2 = koefisien determinasi

n = jumlah data

k = jumlah variabel independen

Menurut (Sanusi, 2017: 138) uji F memiliki ketentuan sebagai berikut:

1. Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan signifikannya $< 0,05$, mengandung makna H_0 ditolak dan H_a diterima.
2. Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ dengan signifikannya $> 0,05$, mengandung makna H_0 diterima dan H_a ditolak.

3.6 Lokasi Dan Jadwal Penelitian

3.6.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan suatu wilayah atau tempat sebuah penelitian dilakukan. Peneliti melakukan penelitian pada maskapai penerbangan Lion Air dengan responden yang bertempat tinggal di Dormitory blok N Muka Kuning, Batam, Kepulauan Riau.

3.6.2 Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilakukan lebih kurang selama 5 bulan yang berjadwal pada bulan September 2019 sampai bulan februari 2020. Jadwal penelitian ini dapat gambarkan tabel dibawah.

Tabel 3. 3 Jadwal Penelitian

Nama Kegiatan	Pertemuan Minggu Ke													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Pengajuan Penelitian	■	■	■											
Penyusunan Langkah Penelitian		■	■	■	■									
Pengumpulan Materi & Bahan					■	■	■	■	■	■	■			
Penyebaran Kuesioner										■	■	■		
Pengolahan Data											■	■	■	
Perhitungan Hasil												■	■	■
Penyelesaian Skripsi													■	■

Sumber: Peneliti, 2019