



UNIVERSITAS INDONESIA

**PERSEPSI PENUMPANG TERHADAP RISIKO
KESELAMATAN PENERBANGAN PADA MASKAPAI
PENERBANGAN *LION AIR***

TESIS

**NAMA : WILLY
NPM : 0806442600**

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
PROGRAM STUDI MAGISTER KESELAMATAN DAN KESEHATAN
KERJA
DEPOK
JUNI 2010**

Universitas Indonesia



UNIVERSITAS INDONESIA

**PERSEPSI PENUMPANG TERHADAP RISIKO
KESELAMATAN PENERBANGAN PADA MASKAPAI
PENERBANGAN LION AIR**

TESIS

Diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister
Keselamatan Kesehatan Kerja

NAMA : WILLY
NPM : 0806442600

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
PROGRAM STUDI KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA
MAGISTER KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA
DEPOK
JUNI 2010**

Universitas Indonesia

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : WILLY

NPM : 0806442600

Tanda tangan : 

Tanggal : 30 Juni 2010

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh:

Nama : WILLY
 NPM : 0806442600
 Program studi : Magister Keselamatan dan Kesehatan Kerja
 Judul Tesis : Persepsi Penumpang Terhadap Risiko Keselamatan Penerbangan Pada Maskapai Penerbangan Lion Air.

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Keselamatan dan Kesehatan Kerja, pada Program studi Keselamatan dan Kesehatan Kerja, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia.

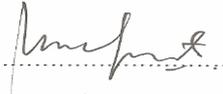
DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dadan Erwandi, S.Psi, M.Psi ()

Penguji : Dra. Fatma Lestari, M.Si, Ph.D ()

Penguji : Dr. Robiana Modjo, SKM, M.Kes ()

Penguji : Drs. Widura Imam Mustopo, MSi ()

Penguji : Emy Rianti, Skep, Ns, MKM ()

Ditetapkan di : Depok
 Tanggal : 09 Juli 2010

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : WILLY
NPM : 0806442600
Mahasiswa Program : Magister Keselamatan dan Kesehatan Kerja
Tahun Akademik : 2009-2010

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan plagiat dalam penulisan tesis saya yang berjudul:

”Persepsi Penumpang Terhadap Risiko Keselamatan Penerbangan Pada Maskapai Penerbangan Lion Air”

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan plagiat maka saya akan menerima sanksi yang ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Depok, 30 Juni 2010



WILLY

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : WILLY
 Tempat, Tanggal Lahir : Padang, 23 July 1978
 Agama : Islam
 Status : Menikah
 Alamat : Jl. Guntur IV B 7 No.1 Komp. Jati Unggul Sejati,
 Bekasi
 No. Telepon / HP : 08111773555
 Email : air_willy_man@yahoo.com

Pendidikan

1. SDN Karang Anyer Dumai, Riau Tahun 1983 - 1989
2. SLTPN 7 Padang, Sumbar Tahun 1989 - 1993
3. SMUN 2 Padang, Sumbar Tahun 1993 – 1995
4. Southwind Flight Training Systems, Inc. Brownsville, Texas, USA. Tahun 1995 - 1996
5. Continental Airline's Course, Houston, Texas, USA. Tahun 1996
6. S1 Fakultas Teknik Informatika Gunadarma Tahun 1998 - 2003
7. CAE Aviation Training, AE Beek, The Netherlands. Tahun 2002
8. Shanghai Eastern Flight Training Co., Ltd, Shanghai, China. Tahun 2004
9. Alteon Training Australia Pty. Ltd. Brisbane, Australia. Tahun 2007
10. S2 Fakultas Kesehatan Masyarakat UI Tahun 2008 - 2010

Pengalaman Kerja

- | | |
|---|------|
| 1. Instructor Outbound Management Training, PT Bina Inti Muda | 1999 |
| 2. Account Executive, PT Intan Kusuma Persada | 2000 |
| 3. Desktop Support Engineer, Citibank N.A | 2002 |
| 4. Pilot Fokker 50, PT Riau Airlines | 2002 |
| 5. LPK Saint Mary, Pekanbaru | 2003 |
| 6. Captain Boeing 737-CL, PT Lion Airlines | 2004 |



KATA PENGANTAR / UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas segala karunia dan rahmat-NYA selama penulis menempuh perkuliahan hingga mampu menyelesaikan tesis ini.

Salawat dan salam yang terputus bagi nabi besar Muhammad SAW, nabi terakhir suri tauladan umat manusia.

Selanjutnya penulis juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu proses penyelesaian tesisi ini, baik langsung maupun tidak langsung, serta yang selama ini terlibat dalam proses perkuliahan penulis:

1. Bpk. Dadan Erwandi, S.Psi, M.Psi sebagai pembimbing tesis yang telah bersabar dan berbesar hati membagi ilmu-ilmu beliau kepada penulis.
2. Dra. Fatma Lestari, M.Si, Ph.D, Dr. Robiana Modjo, SKM, M.Kes, Drs. Widura Imam Mustopo, Msi, Emy Rianti, Skep, Ns, MKM sebagai anggota penguji.
3. Seluruh staf dan karyawan Departemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja dan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.
4. Istriku tercinta Sherly Igarsia, SE selaku istri dan ibu bagi anak-anaku Alisha Puti Alanna, Sheeva Puti Utsula dan Deanna Puti Fiorenza atas dukungan dan bantuannya selama mengikuti proses perkuliahan.
5. Orangtua penulis, dr. H. Syafruddin Hitam, dr. Hj. Yurda Jalil M.Kes, Drs. Radjalis Kamil, Dra. Kartini Yudal, yang selalu memberikan doa dan Dukungan.
6. Saudara-saudara penulis, dr.Widya Ariesandi Putra, Aguslianto S.Sos, dr.Winda Novita yang selalu memberikan doa dan dukungan.
7. Keluarga besar penulis yang selalu memberikan doa dan dukungan.
8. Capt. Andi Mufti P yang telah menyetujui kegiatan perkuliahan saya sebagai kegiatan tambahan selain bekerja di PT. Lion Air
9. Seluruh staff PT. Lion Air dan rekan-rekan penerbang yang bersedia bertukar jadwal terbang dengan penulis.

10. Seluruh teman-teman MK3, terimakasih atas kebersamaannya selama kuliah
11. Seluruh pihak, kerabat dan teman yang tidak dapat penulis tuliskan satu persatu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna, untuk itu koreksi, saran dan masukan yang membangun sangat diharapkan untuk melengkapi tesis ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga tesis ini dapat membawa manfaat bagi kita semua.

Depok, 30 Juni 2010



Penulis

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA
ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : WILLY
NPM : 0806442600
Program Studi : Magister Keselamatan Kesehatan Kerja
Departemen : Keselamatan dan Kesehatan Kerja
Fakultas : Kesehatan Masyarakat
Jenis Karya : Tesis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

”Persepsi Penumpang Terhadap Risiko Keselamatan Penerbangan Pada Maskapai Penerbangan Lion Air”

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada tanggal : 30 Juni 2010

Yang menyatakan



(WILLY)

Universitas Indonesia

ABSTRAK

Nama : Willy
 Program Studi : Magister Kesehatan dan Keselamatan Kerja
 Judul : Persepsi Penumpang Terhadap Risiko Keselamatan Penerbangan
 Pada Maskapai Penerbangan Lion Air.
 (xv + 57 hal + 3 gambar + 5 tabel + 3 lampiran)

Dalam perkembangannya, frekuensi penggunaan jasa layanan transportasi udara telah menunjukkan peningkatan yang cukup signifikan, termasuk penerbangan berbiaya murah yang semakin menjadi daya tarik bagi penumpang. Data yang tercatat oleh Kementerian Perhubungan menyatakan bahwa Lion Air (LA) menjadi maskapai yang telah menerbangkan penumpang domestik terbanyak pada tahun 2009 dibandingkan 2008, yaitu 13,3 juta penumpang (30,7% dari seluruh penumpang yang diangkut sepanjang tahun 2009). Dalam konteks industri layanan jasa penerbangan, fokus layanan adalah pada pencitraan penumpang atas kebutuhan akan keselamatan dan keamanan (*safety*). Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana persepsi penumpang terhadap risiko keselamatan penerbangan pada maskapai penerbangan Lion Air (LA) selaku operator yang menerapkan penerbangan murah.

Metodologi penelitian ini menggunakan desain studi *cross sectional* dengan sumber data primer yang di dapat dari pengisian kuesioner. Jumlah sampel minimal dalam penelitian ini sebanyak 97 sampel, namun untuk mengurangi kesalahan dalam prediktabilitas maka digunakan 147 sampel untuk mewakili populasi studi. Sampel penelitian dianalisis secara univariat (distribusi frekuensi) dan bivariat (analisis korelasi-regresi dan uji t). Analisis hubungan dilakukan dengan melihat nilai p terhadap α untuk melihat tingkat kemaknaan hubungan.

Dari 147 penumpang LA yang menjadi responden dalam penelitian ini, sebagian besar responden memiliki persepsi yang baik (meliputi kondisi fisik pesawat, SDM, dan latar belakang perusahaan) sehingga mendorong mereka untuk menggunakan jasa layanan maskapai penerbangan Lion Air, dan hanya variabel rekomendasi lingkungan sekitar yang diketahui memiliki persepsi yang tidak baik pada penumpangnya (70,7%). Sedangkan faktor-faktor yang secara signifikan berhubungan dengan keyakinan untuk terbang aman dan selamat bersama maskapai penerbangan Lion Air meliputi karakteristik kondisi pesawat (keberadaan pesawat baru, gerakan dan suara/bunyi pesawat), ketersediaan SDM (pilot maupun pramugari), dan latar belakang perusahaan (catatan dan manajemen perusahaan). Sedangkan variabel yang tidak memiliki hubungan yang signifikan meliputi variabel usia, jenis kelamin, dan jenjang pendidikan.

Berdasarkan hasil tersebut diatas maka sebaiknya instansi terkait terutama pada penyedia jasa penerbangan Lion Air untuk lebih memperhatikan dan mengedepankan segi *safety*, sehingga persepsi penumpang terhadap risiko keselamatan penerbangan pada maskapai penerbangan Lion Air ini dapat terbentuk dengan baik dan penumpang pun dapat dengan aman dan selamat sampai ditempat tujuan.

Kata kunci:

Persepsi risiko keselamatan, penerbangan.

ABSTRACT

Name : Willy
Majoring : *Occupational Health and Safety*
Title : *Passengers perception in aviation safety risk, Lion Airlines*
(xv + 57 page + 3 pictures + 5 tables + 3 appendixs)

In progress, Regular airlines usage has showing a significant development, including a low fare airlines that can attract more passengers. According to ministry of communication data, Lion Air (LA) has flown the largest passengers for domestic route at 2009 than 2008, that is 13,3 million passengers (about 30,7% from all passengers that carried on 2009). In aviation industry, the focus of service is in passenger's image in safety. The objective is, knowing passenger's perception in aviation safety risk of Lion Air as a low fare operator.

The cross sectional methodology is chosen, that use primary data source from passengers questionnaire. Minimum total samples for this study are 97 sample, but to reduce mistakes in predictability, sample is used 147 to represent population of study. Sampel analysis is processed in univariate (frequency distribution) and bivariate (correlation-regression, and T test). We can see p values compares with α (0,005) to see degress of relationship.

From 147 passengers of Lion Air in this study, mostly respondent has good perception (including airplane condition, human resources, and company background), that can influenced them to used Lion Air, and only recommendation from environment which is showing bad perception (70,7%). While that, factors that significantly related to believedness for flying safety with Lion Air including plane conditions (new plane, motion of plane and voice of plane), human resources (pilot and stewardess), and background of the company (notes and good management of the company). Variable that do not have significant relationship ($p\text{-value} \geq 0,005$) including age, sex, and educational background.

Based on that result, especially for Lion Air, safety has to be places on the first place, so that the passengers perception in aviation safety risk at Lion Air can be good and then the passengers can arrived safely at their destination.

Keyword:
Safety risk perception, aviation

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
KATA PENGANTAR	vii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA	
ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR DAN TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN DAN ISTILAH	xv
1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Pertanyaan Penelitian	4
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Ruang Lingkup Penelitian	6
2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Definisi Persepsi	7
2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi	8
2.3 Pengetahuan	11
2.4 Penerbangan	12
2.5 Kerangka Teori	13
3. KERANGKA KONSEP, HIPOTESIS DAN DEFINISI OPERASIONAL	
3.1 Kerangka Konsep	14
3.2 Definisi Operasional.....	16
3.3 Hipotesis.....	19

4. METODOLOGI PENELITIAN	
4.1 Desain Penelitian	21
4.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	21
4.3 Populasi dan Sampel	21
4.4 Teknik Pengumpulan Data	23
4.5 Manajemen Pengolahan Data	24
4.6 Analisis Data	24
5. HASIL	
5.1 Univariat	26
5.2 Bivariat	30
6. PEMBAHASAAN	
6.1 Sekilas Lion Air	37
6.2 Analisis Univariat	40
6.3 Analisis Bivariat	46
7. KESIMPULAN DAN SARAN	
7.1 Kesimpulan	52
7.2 Saran	53
Daftar Pustaka	56

DAFTAR GAMBAR DAN TABEL

Gambar

Gambar 2.1 Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi	10
Gambar 2.2 Kerangka Teori Penelitian	18
Gambar 3.1 Kerangka Konsep Penelitian	20

Tabel

Tabel 3.2 Definisi Operasional	16
Tabel 5.1 Distribusi Usia Responden dan Keyakinan untuk Terbang dengan Aman dan Selamat Bersama Maskapai Penerbangan Lion Air	26
Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Karakteristik Personal (Jenis Kelamin, Jenjang Pendidikan, dan Pengalaman Terbang Bersama Lion Air)	27
Tabel 5.3 Distribusi Persepsi Penumpang Lion Air Terhadap Risiko Keselamatan Penerbangan Berdasarkan Karakteristik Pesawat	28
Tabel 5.4 Distribusi Persepsi Penumpang Lion Air Terhadap Risiko Keselamatan Penerbangan Berdasarkan Karakteristik Situasi	29
Tabel 5.5 Hasil Uji Bivariat Antara Usia Responden dengan Keyakinan Penumpang Untuk Terbang dengan Aman dan Selamat Bersama Maskapai Penerbangan Lion Air.....	30
Tabel 5.6 Hasil Uji Bivariat antara Persepsi Penumpang atas Karakteristik Personal dan Karakteristik Pesawat dengan Keyakinan untuk Terbang dengan Aman dan Selamat Bersama Maskapai Penerbangan Lion Air	31

DAFTAR LAMPIRAN DAN ISTILAH

Lampiran

Lampiran 1

Lampiran 2

Lampiran 3

Daftar Istilah



CASR	Civil Aviation Safety Regulations
DEPHUB	Departemen Perhubungan
LA	Lion Air
PP RI	Peraturan Pemerintah Republik Indonesia
UU RI	Undang – undang Republik Indonesia

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri transportasi telah membuktikan diri tampil sebagai salah satu industri yang semakin tumbuh dan berkembang dengan sangat pesat. Kesibukan transportasi ini dapat terjadi pada tiga area utama, yaitu transportasi darat, laut dan udara. Peningkatan kesibukan di bidang transportasi ini ditimbulkan oleh karena peningkatan kebutuhan masyarakat untuk melakukan perjalanan baik antar daerah maupun antar negara. Di Indonesia sendiri, hal ini turut didukung pula oleh kondisi geografis negara Indonesia yang merupakan negara yang luas yang terdiri dari banyak pulau, sehingga memungkinkan kebutuhan masyarakat untuk bergerak dari satu daerah ke daerah lainnya dalam kepentingan apapun menjadi kebutuhan pokok yang tidak terelakkan lagi.

Dalam perkembangannya, frekuensi penggunaan jasa layanan transportasi udara telah menunjukkan peningkatan yang cukup signifikan. Pertimbangan efisiensi terutama dari segi waktu terlebih ketika harga sudah semakin bersaing tentunya bukan menjadi masalah lagi bagi pengguna jasa transportasi. Praktek penerbangan berbiaya murah yang dilakukan oleh beberapa perusahaan penerbangan saat ini telah memicu masyarakat untuk lebih menggunakan jasa angkutan udara dibandingkan dengan alat transportasi lainnya (darat maupun laut) yang tentunya memakan waktu yang lebih banyak dan tidak efisien.

Beberapa tahun terakhir industri penerbangan komersial di Indonesia semakin melaju pesat. Data dari Departemen Perhubungan Dirjen Perhubungan Udara menunjukkan peningkatan jumlah rute penerbangan komersial pada penerbangan nasional dari 166 tujuan pada tahun 2003 menjadi 187 tujuan di tahun 2004 atau sebesar 16,65%. Sedangkan untuk rute perintis tercatat peningkatan sebesar 13,51% dari 74 rute pada tahun 2003 menjadi 84 rute pada tahun 2004, dengan jumlah penerbangan yang di operasikan oleh 28 perusahaan

penerbangan. Volume penumpang pesawat pun semakin meningkat. Pada tahun 2002 jumlah penumpang pesawat tercatat sebanyak 12,5 juta, sedangkan pada tahun berikutnya 2003 tercatat sebanyak 16 juta penumpang pesawat, mengalami peningkatan sebesar 28%.

Kementrian Perhubungan mencatat, Lion Air (LA) menjadi maskapai penerbangan yang telah menerbangkan penumpang domestik paling banyak pada tahun 2009 dibandingkan 2008, yaitu 13,3 juta penumpang atau 30,7% dari seluruh penumpang yang diangkut sepanjang tahun 2009, diikuti posisi kedua yang ditempati oleh Garuda (GA) yang menerbangkan 8,39 juta penumpang atau 19,28 %. (Kompas.com, Rabu, 10 feb 2010, 14:53). Data tersebut menunjukkan adanya maskapai yang menjual tiket dengan harga yang mahal, tetapi mendapatkan pelanggan yang terhitung banyak juga, ini menunjukkan adanya faktor lain yang menjadi pertimbangan untuk membeli tiket pesawat. Faktor keselamatan adalah suatu faktor utama yang memegang peranan penting dalam setiap penerbangan, tidak heran jika faktor ini juga yang menjadi pertimbangan dalam membeli tiket pesawat, yang pada akhirnya penumpang rela membayar lebih untuk mendapatkan pelayanan ini.

Beberapa faktor yang turut mendukung lonjakan pertumbuhan penumpang diantaranya adalah ekspansi pengadaaan pesawat yang terus dilakukan maskapai diikuti oleh dibukanya sejumlah rute baru. Faktor ekonomi juga tidak dapat dipungkiri mendapatkan peran yang penting dalam mempengaruhi penumpang membeli tiket pesawat, dengan mengurangi harga dalam persentase tertentu akan menambah permintaan pembelian tiket pesawat maskapai tersebut.

Penerbangan murah memang banyak diminati oleh para penumpang saat ini mengingat terbatasnya tingkat keuangan dan kebutuhan mereka yang tidak terbatas, tetapi tentu saja hal ini tidak serta merta menjadi alasan bagi mereka untuk mengkesampingkan faktor keselamatan. Terlebih sering kita dengar bahwa penerbangan murah identik dengan keselamatan yang rendah.

Namun, seiring dengan berkembangnya bisnis penerbangan tersebut,

tentunya sering pula kita jumpai kasus kecelakaan pesawat yang dapat berakibat fatal bagi penumpangnya. Tidak dipungkiri bahwa efisiensi biaya yang ditawarkan saat ini tentunya sudah dapat menguasai pelanggan, namun disamping itu faktor *safety* atau tingkat keselamatan merupakan salah satu komponen penting yang haruslah tetap di perhatikan.

Secara garis besar di dalam dunia penerbangan, ada 5 *goal* yang harus dicapai pada setiap penerbangan, yaitu meliputi keselamatan, peraturan, kenyamanan, ekonomis, serta penanganan kargo dan surat-surat. Hal tersebut sudah jelas tertuang dalam peraturan penerbangan (CASR). Jika dilihat dari urutannya, maka faktor keselamatan menempati posisi pertama dibandingkan dengan *goal* pencapaian yang lain, hal ini menunjukkan betapa besarnya perhatian dunia penerbangan terhadap faktor tersebut.

Sedangkan Putri (2005) menyatakan bahwa dalam dunia penerbangan, terkait tiga hal utama, yaitu: keamanan, keselamatan, dan musibah (kecelakaan). Dengan menurunnya keamanan atau keselamatan, maka dapat mengundang kecelakaan penerbangan. Pembajakan dua pesawat komersil Boeing 757 dan Twinjet Boeing 767 milik *American Airlines* yang menabrakan dua gedung World Trade Centre di New York pada tahun 2001 telah menewaskan 4.763 orang (kompas, 12 september 2001) merupakan sebagian contoh dari kecelakaan pesawat berlatar belakang keamanan pesawat. Sedangkan tergelincirnya pesawat MD-82 milik Lion Air di Bandara Adi Sumarmo-Solo pada tahun 2004 dan tergelincirnya pesawat Boeing 737-200 Mandala Airlines di Bandara Ahmad Yani-Semarang pada tahun 2005 merupakan contoh dari kecelakaan pesawat berlatar belakang keselamatan terbang.

Tidak dipungkiri bahwa pada umumnya setiap perusahaan menginginkan agar perusahaannya dapat meraih keuntungan yang optimal, demikian pula dengan perusahaan penerbangan nasional di Indonesia. Namun, akan lebih ideal apabila keuntungan yang optimal tersebut diimbangi pula dengan kinerja perusahaan tersebut sehingga rasa aman dan nyaman dapat tercipta di hati para pelanggan.

Memiliki citra positif dalam industri penerbangan salah satunya terbentuk dari adanya persepsi mengenai segi keamanan dan keselamatan penerbangan dalam pandangan pengguna jasa maskapai penerbangan tersebut. Persepsi tersebut dapat terbentuk manakala penumpang sendiri merasakan dan dapat menilai bahwa pelayanan akan segi keamanan dan keselamatan (*safety*) yang diberikan oleh maskapai sudah memenuhi kriteria/standar yang ditentukan. Oleh karena itu, melalui penelitian ini diharapkan dapat diketahui sejauh mana persepsi penumpang pengguna jasa penerbangan khususnya Lion Air (LA) terhadap risiko keselamatan penerbangan yang ditawarkan oleh perusahaan penerbangan tersebut selaku operator yang menerapkan penerbangan murah.

1.2 Rumusan Masalah

Faktor keselamatan merupakan salah satu faktor penting dalam sektor transportasi, khususnya pada jasa layanan penerbangan. Hal ini serigkali menjadi satu pertimbangan utama bagi para calon penumpang dalam memilih maskapai mana yang akan dinaiki. Lion Air (LA) merupakan maskapai penerbangan yang telah menerbangkan penumpang domestik paling banyak pada tahun 2009 dibandingkan 2008, sekitar 13,3 juta penumpang (30,7% dari seluruh penumpang yang diangkut sepanjang tahun 2009) seperti yang tercatat pada Kementerian Perhubungan seharusnya sudah menerapkan sistem keamanan dan keselamatan yang dapat menjamin penerbangan para penumpangnya. Belum diketahuinya sejauh mana persepsi penumpang terhadap risiko keselamatan penerbangan pada maskapai penerbangan Lion Air membuat penulis merasa ingin mengetahui lebih dalam dengan mengadakan penelitian lebih lanjut khususnya pada rute-rute yang dilayani oleh lebih dari satu maskapai.

1.3 Pertanyaan Penelitian

1. Sejauh mana persepsi terhadap risiko keselamatan penerbangan yang dirasakan oleh penumpang pesawat Lion Air (LA)?

2. Faktor-faktor apa yang berhubungan dengan timbulnya persepsi terhadap risiko keselamatan penerbangan yang dirasakan oleh penumpang pesawat Lion Air?

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa sejauh mana persepsi dari pengguna jasa penerbangan Lion Air (LA) terhadap risiko keselamatan penerbangan yang ditawarkan oleh maskapai tersebut.

1.4.2 Tujuan Khusus

1. Diperolehnya informasi mengenai gambaran persepsi dan tingkat kepercayaan para pengguna jasa Lion Air (LA) terhadap risiko keselamatan penerbangan yang ditawarkan.
2. Diperolehnya informasi mengenai gambaran faktor personal (umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan pengalaman) yang ada hubungannya dengan timbulnya persepsi terhadap risiko keselamatan penerbangan yang dirasakan oleh penumpang pesawat Lion Air (LA).
3. Diperolehnya informasi mengenai hubungan antara karakteristik pesawat (keberadaan pesawat baru, kondisi fisik pesawat (gerakan dan suara/bunyi), SDM yang disediakan (pilot, pramugari dan *groundstaff*), dan latar belakang perusahaan (catatan dan manajemen)) dengan timbulnya persepsi atas tingkat keselamatan penerbangan yang dirasakan oleh penumpang pesawat Lion Air (LA).
4. Diperolehnya informasi mengenai gambaran faktor situasi (waktu dan keadaan lingkungan sekitar) yang ada hubungannya dengan timbulnya persepsi atas tingkat keselamatan penerbangan yang dirasakan oleh penumpang pesawat Lion Air (LA).

1.5 Manfaat penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan berguna baik secara teoritis maupun praktis, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

- a. Sebagai sumbangan untuk memperluas wawasan bagi kajian ilmu kesehatan dan keselamatan kerja.
- b. Menambah konsep baru yang dapat dijadikan sebagai bahan rujukan penelitian lebih lanjut bagi pengembangan ilmu kesehatan dan keselamatan kerja.

2. Kegunaan Praktis

- a. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai input program keselamatan transportasi udara secara umum dan khususnya bagi pihak manajemen LA.
- b. Sebagai sumbangan pemikiran bagi pimpinan PT. Lion Air untuk meningkatkan kualitas pelayanan transportasi, dengan demikian bisa mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk melakukan perbaikan dalam rangka untuk menambah banyaknya penumpang yang akan menaiki pesawat Lion Air.

1.6 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan untuk mengetahui gambaran sejauh mana persepsi penumpang Lion Air (LA) terhadap risiko keselamatan penerbangan yang ditawarkan serta menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan timbulnya persepsi terhadap risiko keselamatan penerbangan yang dirasakan oleh penumpang pesawat Lion Air (LA). Studi yang dilakukan menggunakan desain studi *cross sectional* dengan menggunakan sumber data primer dengan mengumpulkan data kuesioner dari para pengguna jasa penerbangan LA sebagai subjeknya.

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Definisi Persepsi

Dalam dunia psikologi dan kognitif terdapat banyak pendapat yang dikemukakan para ahli berkaitan dengan persepsi, seperti yang dikatakan oleh Stephen (2006) seperti yang dikutip dalam M. Heidir (2008) mendefinisikan persepsi sebagai suatu proses yang digunakan individu untuk mengelola dan menafsirkan kesan indera yang memberikan makna kepada lingkungan tersebut.

Robbins (2002) menyatakan bahwa persepsi adalah proses yang digunakan individu untuk mengelola dan menafsirkan kesan indera mereka dalam rangka memberikan makna kepada lingkungan mereka. Sedangkan Quinn (1995) menyatakan bahwa persepsi merupakan kombinasi dari proses merasa dan interpretasi. Kedua definisi tersebut menjelaskan sebuah proses dimana informasi atau stimulus dari lingkungan masuk ke dalam sistem saraf kita. Informasi tersebut kemudian akan diproses dan diinterpretasikan berdasarkan apa yang telah kita rasakan. Dengan kata lain, persepsi merupakan interpretasi atau pemberian makna atas informasi yang diterima dari lingkungan sekitar oleh berbagai indera.

Hal serupa dikemukakan oleh E. Scott Geller (2000) bahwa persepsi merupakan hasil dari adanya beberapa sensasi. Sensasi sendiri menurut E. Scott adalah dimensi seseorang yang mempengaruhi pemikirannya, pembawaan, emosi, dan perilakunya. Sensasi ini dirasakan oleh indera seseorang, sehingga dari adanya sensasi tersebut seseorang dapat:

- Mendefinisikan atau mengerti informasi yang diterimanya;
- Menginterpretasikan arti yang berhubungan dengannya;
- Memutuskan informasi mana yang harus direspon;
- Merencanakan dan memberikan respon (jika dibutuhkan).

Nina Mutmainah dan M. Fauzi (1997) mendefinisikan persepsi sebagai cara kita menginterpretasikan atau mengerti pesan yang diproses oleh sistem panca indera kita. Timbulnya persepsi ini didahului oleh adanya proses sensasi. Sensasi merupakan tahap awal dalam penerimaan informasi melalui alat indera

yang selanjutnya mengubah informasi menjadi impuls-impuls saraf yang akan disampaikan ke otak melalui penglihatan, pendengaran, penciuman, perabaan, perasa, dan sentuhan. Perbedaan sensasi yang dialami oleh tiap-tiap orang ini bergantung pada stimuli (rangsangan) yang didapatkan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi merupakan suatu proses hasil interpretasi yang dilakukan oleh otak terhadap sensasi yang diterimanya melalui panca indera untuk dapat diberikan arti atau makna.

Berlyne (1957) dalam Sarwono, Sarlito. W (2006) membedakan persepsi dari pola berpikir kedalam 4 aspek, yaitu:

1. Hal-hal yang diamati dari sebuah rangsangan bervariasi, tergantung dari pola keseluruhan dimana rangsang tersebut menjadi bagiannya;
2. Persepsi bervariasi dari orang ke orang dan dari waktu ke waktu;
3. Persepsi bervariasi tergantung dari arah (fokus) alat-alat indera;
4. Persepsi cenderung berkembang ke arah tertentu dan sekali terbentuk kecenderungan itu biasanya akan menetap.

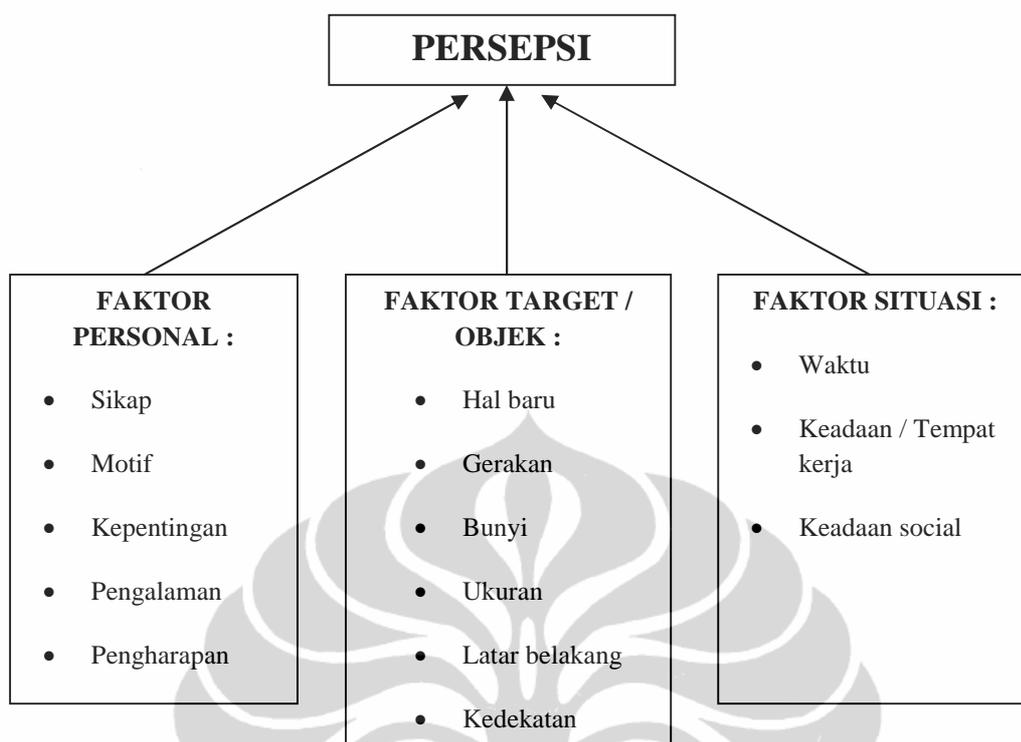
Dalam kaitannya dengan konteks *safety* pada penumpang pesawat penerbangan, persepsi yang dimaksud adalah persepsi para penumpang pesawat penerbangan (dalam hal ini Lion Air) terhadap segi keselamatan yang ditawarkan oleh perusahaan penerbangan tersebut.

2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi

David Krech (1962) mengemukakan bahwa persepsi seseorang dapat dipengaruhi oleh 2 hal, yaitu:

- a. *Frame of reference*, yaitu kerangka pengetahuan yang dimiliki yang diperoleh dari pendidikan, pengamatan, atau bawaan;
- b. *Field of experience*, yaitu pengalaman yang telah dialami yang tidak terlepas dari lingkungan sekitarnya.

Sedangkan Stephen P. Robbins (2001) membagi faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang berdasarkan hal-hal sebagai berikut:



Gambar 2.1. Faktor – faktor yang mempengaruhi persepsi (Stephen P. Robbins, 2001)

Skema diatas menjelaskan bahwa secara garis besar persepsi di pengaruhi oleh 3 faktor, yaitu:

1. Faktor Personal (pelaku persepsi).
 - Banyak karakteristik personal yang mempengaruhi persepsi seseorang, namun beberapa yang lebih relevan diantaranya meliputi: sikap, motif (kebutuhan), kepentingan atau minat, pengalaman masa lalu, dan pengharapan. Sebagai contoh pada seseorang yang pernah mengalami suatu kecelakaan perjalanan yang mengakibatkan cedera pada dirinya ketika ia menggunakan alat transportasi udara (pesawat terbang) untuk berpergian ke suatu tempat, tentunya di masa yang akan datang ia akan lebih berhati-hati dalam mengambil keputusan untuk menggunakan jasa penerbangan yang sama, atau paling tidak ia akan lebih berhati-hati agar kejadian serupa tidak terulang kembali. Hal tersebut tidak terlepas dari persepsi orang tersebut

terhadap pengalaman di masa lalunya yang tidak menyenangkan terhadap kejadian kecelakaan tersebut.

Berbeda dengan Robbins, Potter dan Perry (2001) mengemukakan beberapa faktor interpersonal yang mempengaruhi persepsi meliputi tingkat pendidikan, tingkat perkembangan, latar belakang sosiokultural, dan pengalaman pribadi. Sedangkan menurut Kozier (1995) perbedaan persepsi yang berasal dari faktor personal yang dipengaruhi oleh variabel demografi meliputi umur, jenis kelamin, ras, dan suku bangsa.

2. Faktor target/objek

Persepsi seseorang terhadap suatu target akan semakin kuat dimana target atau objek yang tertangkap oleh panca indera tersebut, baik berupa gerakan, bunyi, kedekatan, dsb, semakin dapat menarik baginya. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi dapat pula dipengaruhi oleh karakteristik pada target atau objek yang akan dipersepsikan tersebut. Sebagai contoh seorang pekerja bandara yang berada dalam area kerja yang bising, maka orang tersebut akan mengalami penolakan terhadap objek tersebut, sehingga akan muncul proses adaptasi untuk menyesuaikan dirinya dengan lingkungan (berupa tindakan untuk menjauhi area tersebut atau menggunakan alat pelindung telinga). Robbins mengemukakan beberapa faktor yang termasuk dalam faktor target atau objek yang akan mempengaruhi persepsi seseorang diantaranya: hal baru, gerakan, bunyi, ukuran, latar belakang dan kedekatan yang dapat diberikan oleh target/objek tersebut.

3. Faktor situasi

Persepsi seseorang juga dapat dipengaruhi oleh keadaan atau situasi dan lingkungan yang ada disekitarnya. Robbins mengemukakan beberapa faktor situasi tersebut meliputi: waktu, keadaan sosial, dan keadaan tempat kerja. Sebagai contohnya seorang petugas bandara yang mengharuskan para pelanggannya untuk merokok pada tempat yang sudah disediakan, maka akan cenderung lebih ditaati dan dijadikan contoh jika petugas tersebut juga merokok pada tempat yang telah disediakan.

Dari hasil interaksi antara individu dengan lingkungannya, maka akan timbul keputusan tentang orang lain, sehingga akan muncul persepsi diri, persepsi

sosial, dan persepsi interpersonal. Persepsi terhadap manusia merupakan bagian dari persepsi seseorang terhadap objek yang terdapat di lingkungannya. Faktor – faktor yang mempengaruhi persepsi terhadap orang lain diantaranya meliputi :

1. Faktor-faktor Eksternal

Dalam menanggapi atau memahami orang lain terdapat komponen yang dapat diamati, yaitu :

a. Petunjuk verbal.

Seseorang akan memberikan persepsi kepada orang lain bergantung dari informasi, maksud, maupun keinginan yang disampaikan dari orang tersebut secara verbal.

b. Petunjuk Non Verbal.

Beberapa petunjuk non verbal yang dapat dijadikan sebagai bentuk penerimaan sensasi yang akan menghasilkan persepsi terhadapnya meliputi: ekspresi wajah, bentuk tubuh, bahasa tubuh, dan penampilan.

2. Faktor-faktor Personal

Karakteristik personal yang memberikan respon pada suatu stimuli akan mempengaruhi kecermatan seseorang dalam memberikan persepsi, beberapa diantaranya meliputi faktor-faktor eksternal yang meliputi :

a. Pengalaman

b. Motivasi

c. Kepribadian

2.3. Pengetahuan

Pengetahuan merupakan reaksi dari seseorang atas rangsangan yang ditimbulkan oleh alam sekitarnya melalui persentuhan antara objek dengan indera seseorang tersebut. Pengetahuan merupakan hasil tahu yang terjadi setelah orang melakukan penginderaan terhadap suatu objek tertentu (Soekidjo, 1997). Lebih lanjut Rambey seperti yang dikutip dari Sumantri (1984) mengatakan bahwa pengetahuan adalah segenap apa yang diketahui manusia tentang objek tertentu. Pengetahuan juga dapat diterjemahkan sebagai suatu perolehan intelektual melalui persepsi atau merupakan persepsi mengenai fakta atau kebenaran.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengetahuan merupakan suatu

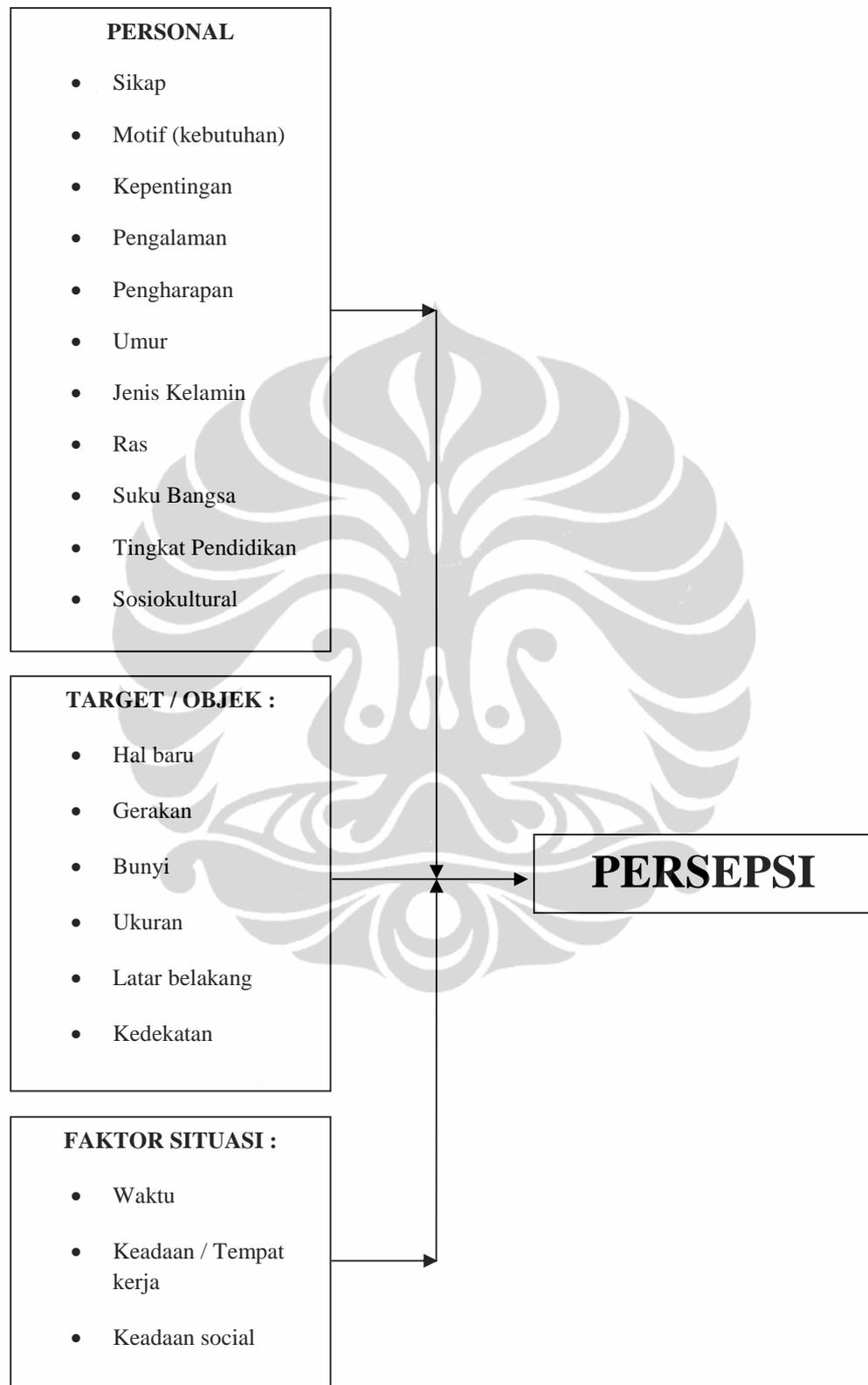
perolehan intelektual melalui proses persepsi dan pembelajaran terhadap suatu objek dan juga merupakan landasan seseorang untuk mengerjakan sesuatu dan bertindak.

2.4. Penerbangan

Undang – undang RI No. 15 tahun 1992 menyatakan bahwa yang dimaksud dengan penerbangan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan penggunaan wilayah udara, pesawat udara, Bandar udara, angkutan udara, keamanan dan keselamatan penerbangan, serta kegiatan dan fasilitas penunjang lain yang terkait.

Muhammad Yunus (2005, Hal. 58) seperti yang dikutip oleh Lilis (2007) menjelaskan bahwa pesawat terbang adalah mesin atau kendaraan apapun yang mampu terbang di atmosfer bumi atau udara. Undang – undang RI No. 15 tahun 1992 juga mendefinisikan pesawat terbang sebagai pesawat udara yang lebih berat dari udara, bersayap tetap, dan dapat terbang dengan tenaganya sendiri. Sedangkan pengertian kabin pesawat adalah suatu ruangan dalam pesawat terbang yang disediakan untuk para penumpang.

2.5. Kerangka Teori



Gambar 2.2. Kerangka Teori

Sumber : Modifikasi teori Robbins (2001), Potter dan Perry (2001) dan teori Kozier (1995)

BAB 3

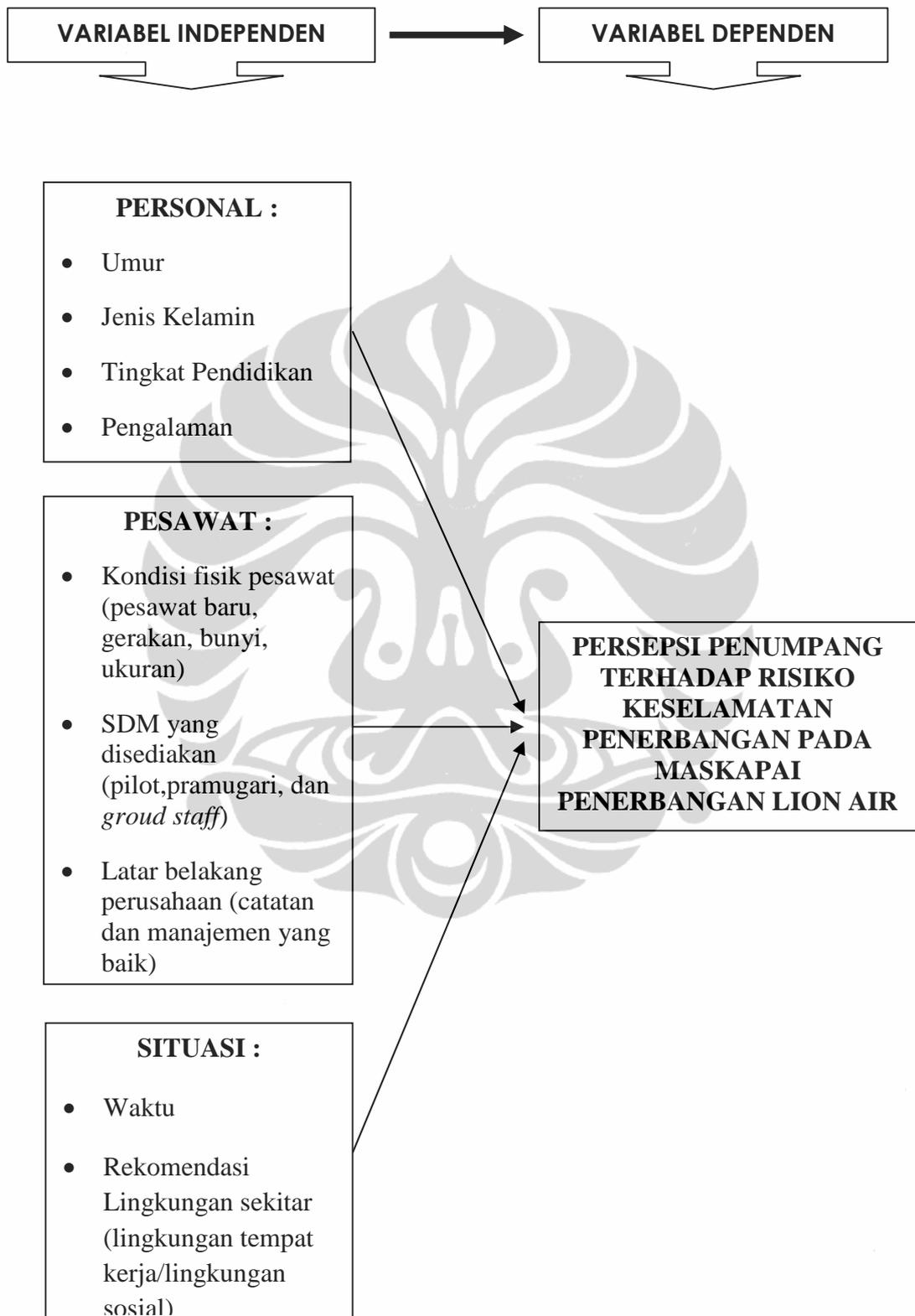
KERANGKA KONSEP, HIPOTESIS DAN DEFINISI OPERASIONAL

3.1 Kerangka Konsep

Berdasarkan kerangka teori pada bab II, secara umum kita dapat mengetahui beberapa faktor yang dapat mempengaruhi timbulnya persepsi seseorang. Namun, karena keterbatasan variabel yang dapat dikumpulkan, maka berikut ini adalah beberapa variabel spesifik yang merupakan hasil modifikasi dari beberapa teori yang ada yang selanjutnya dapat dijadikan sebagai bahan acuan untuk melihat faktor-faktor yang berhubungan dengan timbulnya persepsi penumpang Lion Air (LA) atas segi keamanan dan keselamatan yang ditawarkan oleh perusahaan penerbangan tersebut.

Variabel dependen (terikat) ditentukan yaitu persepsi *safety* atau persepsi penumpang Lion Air terhadap risiko keselamatan penerbangan yang ditawarkan oleh perusahaan penerbangan tersebut dan variabel independen (bebas) yaitu meliputi faktor personal (usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan pengalaman), faktor target/objek dalam hal ini adalah pesawat Lion Air itu sendiri (keadaan fisik pesawat (pesawat baru, gerakan, bunyi, ukuran), SDM yang disediakan, latar belakang perusahaan), juga faktor situasi (waktu dan rekomendasi lingkungan sekitar (lingkungan tempat kerja/lingkungan sosial)).

Kerangka Konsep



Gambar 3.1
Kerangka Konsep Penelitian

3.2 Definisi Operasional

Berikut ini adalah definisi operasional dari variabel dependen dan variabel independen yang akan diteliti untuk melihat faktor-faktor yang berhubungan dengan timbulnya persepsi penumpang Lion Air (LA) atas segi keamanan dan keselamatan yang ditawarkan oleh perusahaan penerbangan tersebut.

Tabel 3.2 Definisi Operasional

No	Variabel Dependen	Definisi	Alat Ukur	Cara Ukur	Hasil Ukur	Skala
1.	Persepsi penumpang terhadap risiko keselamatan penerbangan pada maskapai penerbangan Lion Air (% keyakinan)	Persepsi dari penumpang Lion Air terhadap risiko keselamatan penerbangan pada maskapai penerbangan Lion Air / % keyakinan penumpang atas segi keselamatan hingga akhirnya memutuskan untuk terbang dengan Lion Air.	Kuesioner	Observasi/telaah kuesioner	%	Rasio
No	Variabel Independen	Definisi	Alat Ukur	Cara Ukur	Hasil Ukur	Skala
1.	Usia	Ukuran lama hidup seseorang (penumpang LA) sejak mulai lahir hingga saat mengisi kuesioner (dalam tahun)	Kuesioner	Observasi/telaah kuesioner	tahun	Rasio

2.	Jenis Kelamin	Ciri-ciri spesifik yang membedakan antara (penumpang) laki-laki dengan perempuan	Kuesioner	Observasi/telaah kuesioner	1 = Laki-laki 2 = Wanita	Nominal
3.	Tingkat Pendidikan	Jenjang studi formal terakhir yang diikuti seseorang (penumpang LA)	Kuesioner	Observasi/telaah kuesioner	1 = Tinggi (\geq SMA/ sederajat) 2 = Rendah ($<$ SMP)	Ordinal
4.	Pengalaman	Pengalaman penumpang sebelumnya terbang bersama Lion Air	Kuesioner	Observasi/telaah kuesioner	1 = Memiliki 2 = Tidak memiliki	Nominal
5.	Kondisi fisik pesawat	Merupakan kondisi fisik pesawat yang dilihat dari keberadaan pesawat baru, gerakan, dan bunyi/suara dari pesawat yang memungkinkan penumpang untuk menggunakan jasa penerbangan Lion Air	Kuesioner	Observasi/telaah kuesioner	1 = Persepsi baik (nilai yang diperoleh \geq median) 2 = Persepsi tidak baik (nilai yang diperoleh $<$ median)	Nominal
6.	SDM yang disediakan	Kompetensi SDM (pilot, pramugari, dan <i>ground staff</i>) yang mendorong penumpang untuk menggunakan jasa LA	Kuesioner	Observasi/telaah kuesioner	1 = Persepsi baik (nilai yang diperoleh \geq median) 2 = Persepsi tidak baik (nilai yang diperoleh $<$ median)	Nominal

7.	Latar belakang perusahaan	Penggunaan LA karena latar belakang perusahaan yang mempunyai pencitraan melalui catatan (<i>track record</i>) maupun latar belakang manajemen perusahaan yg baik di mata penumpang	Kuesioner	Observasi/telaah kuesioner	1 = Persepsi baik (nilai yang diperoleh \geq median) 2 = Persepsi tidak baik (nilai yang diperoleh $<$ median)	Nominal
8.	Waktu	Waktu / jadwal penerbangan LA yang sesuai dengan kebutuhan penumpang	Kuesioner	Observasi/telaah kuesioner	1 = Persepsi baik (nilai yang diperoleh \geq median) 2 = Persepsi tidak baik (nilai yang diperoleh $<$ median)	Nominal
9.	Rekomendasi lingkungan sekitar (lingkungan tempat kerja/lingkungan sosial)	Keadaan lingkungan sekitar, baik tempat kerja maupun lingkungan sosial yang mendorong penumpang menggunakan jasa LA	Kuesioner	Observasi/telaah kuesioner	1 = Persepsi baik (nilai yang diperoleh \geq median) 2 = Persepsi tidak baik (nilai yang diperoleh $<$ median)	Nominal

3.3 Hipotesis

Karakteristik personal (umur, jenis kelamin, pendidikan, target/objek, pengalaman) dan karakteristik pesawat (keberadaan pesawat baru, kondisi fisik pesawat (gerakan dan bunyi/suara pesawat), SDM yang disediakan (pilot, pramugari dan *groundstaff*), serta latar belakang perusahaan) diduga memberikan pengaruh terhadap persepsi penumpang Lion Air terhadap risiko keselamatan yang ditawarkan oleh perusahaan penerbangan tersebut. Sedangkan karakteristik situasi (waktu dan rekomendasi lingkungan sekitar) dan variabel ukuran pesawat dalam karakteristik pesawat setelah di uji validitas dan reabilitas merupakan variabel yang tidak valid sehingga tidak dapat dilanjutkan ke analisa hubungan.

Ada pengaruh antara karakteristik personal dengan persepsi penumpang terhadap risiko keselamatan penerbangan pada maskapai penerbangan Lion Air

1. Ada hubungan antara umur dengan persepsi penumpang terhadap risiko keselamatan penerbangan pada maskapai penerbangan Lion Air.
2. Ada hubungan antara jenis kelamin dengan persepsi penumpang terhadap risiko keselamatan penerbangan pada maskapai penerbangan Lion Air.
3. Ada hubungan antara pendidikan dengan persepsi penumpang terhadap risiko keselamatan penerbangan pada maskapai penerbangan Lion Air.
4. Ada hubungan antara pengalaman dengan persepsi penumpang terhadap risiko keselamatan penerbangan pada maskapai penerbangan Lion Air.
5. Ada pengaruh antara karakteristik pesawat dengan persepsi penumpang terhadap risiko keselamatan penerbangan pada maskapai penerbangan Lion Air
6. Ada hubungan antara keberadaan pesawat baru dengan persepsi penumpang terhadap risiko keselamatan penerbangan pada maskapai penerbangan Lion Air.

7. Ada hubungan antara kondisi fisik pesawat (gerakan dan bunyi/suara yang dikeluarkan oleh pesawat) dengan persepsi penumpang terhadap risiko keselamatan penerbangan pada maskapai penerbangan Lion Air.

8. Ada hubungan antara SDM (pilot, pramugari dan *ground staff*) yang disediakan oleh perusahaan dengan persepsi penumpang terhadap risiko keselamatan penerbangan pada maskapai penerbangan Lion Air.
9. Ada hubungan antara latar belakang perusahaan Lion Air (catatan dan manajemen perusahaan) dengan persepsi penumpang terhadap risiko keselamatan penerbangan pada maskapai penerbangan Lion Air.



BAB 4 METODOLOGI PENELITIAN

4.1 Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat analitik dengan menggunakan desain studi *cross sectional* (potong lintang). Dengan menggunakan desain studi ini, *outcome* dan kausa yang akan diteliti dianalisis dalam waktu yang bersamaan. Melalui desain studi *cross sectional* ini diharapkan dapat memberikan gambaran sekilas tentang populasi studi serta keterkaitan antara *variable* yang akan diteliti. Studi ini menggunakan sumber data primer yang diperoleh dengan cara membagi kuesioner untuk kemudian diisi oleh para pengguna jasa Lion Air (LA).

4.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Bandara Soekarno Hatta sebagai tempat berkumpulnya para pengguna jasa Lion Air (LA) baik penumpang berangkat maupun penumpang yang datang dengan menggunakan instrument kuesioner yang harus diisi oleh penumpang. Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan Mei 2010.

4.3 Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang Lion Air pengguna jasa penerbangan yang berada di Bandara Soekarno-Hatta, baik penumpang yang hendak berangkat maupun penumpang yang datang.

b. Sampel

Pada suatu penelitian, pengambilan sampel sedapat mungkin harus diupayakan se-representatif mungkin, hal ini bertujuan agar hasil penelitian dapat menggambarkan populasi sasaran (Murti, 1997). Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang pengguna jasa penerbangan Lion Air (LA) yang berada di Bandara Soekarno-Hatta baik penumpang yang akan berangkat maupun penumpang yang baru datang.

Kurva statistik menunjukkan bahwa semakin kecil besar sampel, maka akan semakin besar kesalahan dalam prediktabilitas, maka dari itu proses penyeleksian sampel dan pengambilan sampel yang benar merupakan landasan pokok dari semua penelitian. Jumlah sampel yang akan digunakan harus cukup besar agar dapat mewakili populasi studi (Timmreck, 2001).

Pada populasi penelitian yang sudah ditentukan sebelumnya, selanjutnya akan

ditentukan kriteria inklusi dan eksklusi. Dalam penelitian ini sampel yang termasuk dalam kriteria inklusi adalah seluruh penumpang pengguna jasa penerbangan Lion Air (LA), baik yang akan berangkat maupun yang baru datang dari tempat tujuan, yang memiliki kartu identitas atau berusia minimal atau diatas 17 tahun dan memiliki kemampuan baca tulis dan rute yang diambil haruslah dilayani lebih dari satu maskapai penerbangan. Sedangkan sampel yang termasuk dalam kriteria eksklusi adalah seluruh penumpang pengguna jasa penerbangan Lion Air (LA), baik yang akan berangkat maupun yang baru datang dari tempat tujuan, yang tidak memiliki kartu identitas, berusia dibawah 17 tahun, dan tidak memiliki kemampuan baca tulis.

Setelah melakukan proses seleksi sampel dengan terlebih dahulu memberlakukan kriteria inklusi dan eksklusi, maka tahap selanjutnya adalah menentukan metode pengambilan sampel. Pengambilan sampel dalam penelitian ini akan dilakukan dengan metode *probability sampling* dimana setiap unit yang ada di dalam populasi studi memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih sebagai unit sampel. Metode *probability sampling* yang digunakan yaitu *simple random sampling* yang dikenal sebagai metode acak tidak terbatas dan merupakan suatu metode pemilihan n (unit sampel) dari populasi N (unit populasi), dimana setiap unit dalam populasi tersebut memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel dengan rumus sebagai berikut (Ariawan, 1998):

$$n = \frac{Z^2_{1-\alpha/2} \cdot P(1-P)}{d^2}$$

Keterangan:

n : Jumlah sampel minimal

$Z_{1-\alpha/2}$: Standar normal deviate pada $\alpha = 0,05$ (1,96)

P : Proporsi persepsi *safety* pada penumpang Lion Air (LA) berdasarkan estimasi (50%/untuk populasi tidak diketahui)

d : Presisi mutlak (0,1)

Berdasarkan rumus sampel diatas, dimana estimasi proporsi persepsi *safety* pada penumpang Lion Air (LA) sebesar 50% dengan presisi mutlak sebesar 0,1 dan derajat kepercayaan 95% dengan nilai $z = 1,96$ maka jumlah sampel minimal yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{1,96^2 (0,5) (1-0,5)}{(0,1)^2} = 96,04 = \mathbf{97 \text{ sampel}}$$

Setelah dilakukan perhitungan seperti diatas, diketahui bahwa jumlah sampel minimal dalam penelitian ini adalah sebesar 97 sampel. Berdasarkan teori Timmreck (2001) seperti yang sudah dikemukakan sebelumnya, yang menyatakan bahwa semakin kecil besar sampel, maka akan semakin besar kesalahan dalam prediktabilitas, maka dalam penelitian ini untuk mengurangi kesalahan dalam prediktabilitas, akan digunakan sampel yang termasuk dalam kriteria inklusi dalam 1 hari penerbangan yaitu sebanyak 147 sampel yang digunakan untuk mewakili populasi studi.

4.4 Teknik Pengumpulan Data

a. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu berupa sumber data primer yang didapat melalui wawancara dan pengisian kuesioner oleh para penumpang Lion Air (LA) yang terpilih sebagai sampel.

b. Instrumen

Instrumen yang digunakan yaitu instrument untuk data kuantitatif berupa kuesioner yang akan diisi oleh para penumpang Lion Air (LA) yang terpilih sebagai sampel. Pada instrumen ini dilakukan uji validitas dan reabilitas yang berguna untuk melihat ketepatan instrumen dalam mengukur data dan konsistensi pernyataan bila diukur berulang kali.

c. Cara Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dan wawancara seputar persepsi mereka terhadap risiko keselamatan penerbangan yang ditawarkan oleh perusahaan penerbangan Lion Air (LA) kepada para penumpang LA yang terpilih sebagai sampel.

4.5 Manajemen Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan dengan mengklasifikasikan variabel-variabel yang akan diteliti dengan menggunakan software statistik (SPSS) di komputer. Adapun tahapan pengolahan data yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:

1. *Coding* (Pengkodean)

Merubah data berbentuk huruf kedalam bentuk kode berupa angka, hal ini dilakukan untuk mempermudah proses analisis menggunakan *software* statistik.

2. *Editing* (Pengeditan)

Memeriksa kelengkapan data (variabel dan isi) sebelum di *entry* ke dalam *software* Ms. Excel.

3. *Data Entry* (Pemasukan data)

Memasukkan data / input data dengan menggunakan program Ms. Excel di computer.

4. *Cleaning* (Pembersihan data)

Mengecek ulang kebenaran data yang sudah di *entry* serta mengeluarkan variabel maupun data yang tidak termasuk dalam kriteria inklusi.

5. Pengolahan Data dan Analisa Data

Mengolah data di dalam *software* statistik (SPSS) untuk kemudian dianalisis.

4.6 Analisis Data

Analisis data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS 17, yang meliputi:

a. Analisis Univariat

Analisis univariat ini bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik masing-masing variabel yang diteliti (Pusdatin Depkes RI, 2004, h.41). Pada variabel yang bersifat katagorik, analisis univariat dilakukan dengan melihat besaran frekuensi dalam bentuk angka absolute dan proporsi (persentase) untuk masing-masing kategori.

Pada variabel yang bersifat numerik, analisis univariat dilakukan dengan melihat besaran nilai *mean* (rata-rata), *mode* (nilai yang paling sering muncul), *median* (nilai tengah), serta nilai minimum dan maksimum.

b. Analisis Bivariat

Pada analisis bivariat akan dilakukan uji statistik untuk melihat tingkat kemaknaan hubungan antar variable. Dengan menyesuaikan skala ukur dari variabel yang ada, maka dalam penelitian ini akan digunakan uji yang akan menganalisis hubungan antara variabel independen dan variabel dependen sebagai berikut:

- Uji Korelasi dan Regresi → untuk melihat hubungan antara variabel yang bersifat numerik (independen) dan numerik (dependen).
- Uji t → untuk melihat hubungan antara dua variabel yang bersifat katagori (independen) dan numerik (dependen), dengan $\alpha = 0,05$ dan CI = 95%.

Untuk mengetahui tingkat kemaknaan hubungan antar variabel yang diajukan, maka dilihat dari besar nilai p untuk masing-masing variabel yang telah di uji, yaitu:

- Nilai $p > \alpha (0,05)$ → tidak cukup bermakna
- Nilai $p < \alpha (0,05)$ → bermakna

BAB 5

HASIL PENELITIAN

5.1 Univariat

Berikut ini adalah hasil analisis univariat dengan menggunakan distribusi frekuensi usia responden

Tabel 5.1

Distribusi Usia Responden dan Keyakinan untuk Terbang dengan Aman dan Selamat bersama Maskapai Penerbangan Lion Air.

Usia responden	Mean	39,18 tahun
	Median	39 tahun
	Modus	30 tahun
	Min	17 tahun
	Max	67 tahun
Keyakinan untuk terbang dengan aman dan selamat bersama Lion Air	Mean	85,5 %
	Median	90%
	Modus	90%
	Min	50%
	Max	100%

Berdasarkan tabel diatas, dengan rentang kepercayaan 95% diketahui bahwa rata-rata usia penumpang yang menjadi responden pada penelitian ini adalah 39,18 tahun, dimana penumpang yang paling banyak menjadi responden berusia 30 tahun. Sedangkan penumpang Lion Air yang menjadi responden paling muda berusia 17 tahun dan paling tua berusia 67 tahun.

Hasil analisis juga menunjukkan bahwa rata-rata penumpang Lion Air yang menjadi responden dalam penelitian ini menyatakan keyakinan mereka untuk terbang dengan aman dan selamat bersama Lion Air sebesar 85,5%.

Tabel 5.2

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Karakteristik Personal (Jenis Kelamin, Jenjang Pendidikan dan Pengalaman Terbang Bersama Lion Air)

No.	Variabel	Frekuensi	
		n	%
Karakteristik Personal			
1	Jenis Kelamin		
	- Laki-laki	107	72.8
	- Wanita	40	27.2
	Total	147	100
2	Jenjang Pendidikan		
	- Tinggi	145	96.7
	- Rendah	2	1.3
	Total	147	100
3	Pengalaman Terbang dengan Lion Air		
	- Mempunyai	147	100
	- Tidak mempunyai	0	0
	Total	147	100

Berdasarkan tabel distribusi di atas, diketahui bahwa dari total 147 penumpang Lion Air yang menjadi responden dalam penelitian ini, sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki (72.8%), memiliki jenjang pendidikan terakhir yang tergolong tinggi (\geq SMA/ sederajat) yaitu sebesar 96.7% dan didominasi oleh latar belakang pendidikan yang pernah ditempuh yaitu S1 (48.3%), serta seluruh penumpang pernah memiliki pengalaman terbang bersama Lion Air (100%).

Tabel 5.3

Distribusi Persepsi Penumpang Lion Air terhadap Risiko Keselamatan Penerbangan berdasarkan Karakteristik Pesawat

No.	Variabel	Frekuensi	
		n	%
1	Keberadaan Pesawat Baru		
	- Persepsi baik	119	81
	- Persepsi tidak baik	28	19
	Total	147	100
2	Gerakan Pesawat		
	- Persepsi baik	106	72.1
	- Persepsi tidak baik	41	27.9
	Total	147	100
3	Suara / Bunyi / Bising yang dikeluarkan oleh Pesawat		
	- Persepsi baik	97	66
	- Persepsi tidak baik	50	34
	Total	147	100
4	Keberadaan SDM Pilot		
	- Persepsi baik	86	58.5
	- Persepsi tidak baik	61	41.5
	Total	147	100
5	Keberadaan SDM Pramugari		
	- Persepsi baik	121	82.3
	- Persepsi tidak baik	26	17.7
	Total	147	100
6	Keberadaan SDM <i>Groundstaff</i>		
	- Persepsi baik	83	56.5
	- Persepsi tidak baik	64	43.5
	Total	147	100
7	Latar Belakang / Catatan Perusahaan		
	- Persepsi baik	96	65.3
	- Persepsi tidak baik	51	34.7
	Total	147	100
8	Manajemen Perusahaan		
	- Persepsi baik	87	59.2
	- Persepsi tidak baik	57	40.8
	Total	147	100

Tabel distribusi frekuensi diatas memperlihatkan bahwa dengan adanya pesawat baru yang disediakan maka sebagian besar (81%) responden memiliki persepsi yang baik terhadap risiko keselamatan penerbangan pada maskapai penerbangan Lion Air. Sebanyak 72,1% responden memiliki persepsi yang baik atas gerakan dari pesawat dan 66% responden memiliki persepsi yang

baik atas bunyi atau suara yang dikeluarkan oleh pesawat. Sebagian besar penumpang Lion Air yang menjadi responden pun menyatakan bahwa mereka mempunyai persepsi yang baik atas keberadaan SDM (pilot, pramugari, dan *groundstaff*) yang disediakan oleh maskapai penerbangan Lion Air. Pada variabel latar belakang perusahaan yang dipengaruhi oleh adanya catatan dari maskapai penerbangan Lion Air, sebanyak 65,3% responden memiliki persepsi yang baik, sedangkan untuk variabel manajemen perusahaan yang baik sebanyak 59,2% dari total 147 responden memiliki persepsi yang baik terhadap risiko keselamatan penerbangan pada maskapai penerbangan Lion Air,

Tabel 5.4

Distribusi Persepsi Penumpang Lion Air terhadap Risiko Keselamatan Penerbangan Berdasarkan Karakteristik Situasi

No.	Variabel	Frekuensi	
		n	%
1	Waktu/Kesediaan Jadwal Penerbangan		
	- Persepsi baik	115	78.2
	- Persepsi tidak baik	32	21.8
	Total	147	100
2	Rekomendasi Lingkungan Rumah		
	- Persepsi baik	89	60.5
	- Persepsi tidak baik	57	39.5
	Total	147	100
3	Rekomendasi Lingkungan Tempat Kerja		
	- Persepsi baik	57	38.8
	- Persepsi tidak baik	90	61.2
	Total	147	100

Tabel distribusi persepsi diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden mempunyai persepsi yang baik atas kesediaan waktu/jadwal penerbangan yang ditawarkan kepada penumpang (78.2%), begitupun pada variabel rekomendasi lingkungan di rumah, sebagian besar responden memiliki persepsi yang baik, sebanyak 60,5% responden memiliki persepsi yang buruk atas adanya rekomendasi dari lingkungan tempat bekerja.

5.2 Bivariat

Selain melihat gambaran distribusi frekuensi seperti yang telah diuraikan dalam analisis univariat diatas, pada penelitian ini juga dilakukan analisis bivariat yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kemaknaan atau kekuatan hubungan (asosiasi) antara variabel independen,

khususnya pada karakteristik objek/target dengan variabel dependen (keyakinan terbang dengan aman dan selamat bersama maskapai penerbangan Lion Air).

Berdasarkan uji validitas dan reabilitas, maka variabel yang dapat dilanjutkan untuk dilihat hubungan/asosiasinya dengan variabel dependen meliputi: persepsi terhadap pesawat baru, gerakan pesawat, suara/bunyi pesawat, pilot, pramugari, *groundstaff*, latar belakang, dan manajemen perusahaan. Setelah dilakukan uji validitas dan reabilitas terhadap kuesioner yang disiapkan, ternyata terdapat satu variabel yaitu variabel ukuran pesawat yang tidak valid dan tidak dapat dilanjutkan pada analisis bivariat (untuk dilihat hubungannya).

Tabel 5.5

Hasil Uji Bivariat Antara Usia Responden dengan Keyakinan Penumpang Untuk Terbang dengan Aman dan Selamat Bersama Maskapai Penerbangan Lion Air

Variabel	r	R ²	Persamaan Garis	p value
Usia	0.121	0.015	Keyakinan = 80.07+0.14*Usia	0.145

Berdasarkan hasil uji analisis seperti yang tercantum pada tabel diatas, diperoleh hasil bahwa tidak ada hubungan yang signifikan (bermakna) antara usia responden dengan keyakinan penumpang untuk terbang dengan aman dan selamat bersama maskapai penerbangan Lion Air (*p-value* = 0,145). Sedangkan hubungan antara usia responden dengan kejadian absen sakit menunjukkan hubungan yang lemah namun berpola positif (0.121), artinya semakin bertambah usia responden maka semakin besar pula keyakinan penumpang untuk terbang dengan aman dan selamat bersama maskapai penerbangan Lion Air.

Nilai koefisien determinasi 0,015 menunjukkan bahwa persamaan garis regresi yang kita peroleh hanya dapat menerangkan 1,5 % variasi dari besarnya keyakinan penumpang untuk terbang dengan aman dan selamat bersama maskapai penerbangan Lion Air atau dengan kata lain persamaan garis yang diperoleh kurang baik untuk menjelaskan variabel besarnya keyakinan penumpang.

Tabel 5.6

Hasil Uji Bivariat antara Persepsi Penumpang atas Karakteristik Personal dan Karakteristik Pesawat dengan Keyakinan untuk Terbang dengan Aman dan Selamat Bersama Maskapai Penerbangan Lion Air

Variabel	Mean	SD	p value	N
Karakteristik Personal				
Jenis Kelamin				
- Laki-laki	85.49	11.967	0.979	107
- Wanita	85.55	14.989		40
Pendidikan				
- Tinggi	85.37	12.832	0.293	145
- Rendah	95.00	7.071		2
Pengalaman				
- Mempunyai	85.40	12.793	-	147
- Tidak mempunyai	-	-		0
Karakteristik Pesawat				
Pesawat baru				
- Persepsi baik	87.25	11.634	0.001	119
- Persepsi tidak baik	78.07	14.981		28
Gerakan				
- Persepsi baik	87.50	12.046	0.002	106
- Persepsi tidak baik	80.50	13.415		41
Suara				
- Persepsi baik	88.10	11.161	0.000	97
- Persepsi tidak baik	80.46	14.326		50
Variabel	Mean	SD	p value	N
Pilot				
- Persepsi baik	89.06	11.014	0.000	86
- Persepsi tidak baik	80.49	13.548		61
Pramugari				
- Persepsi baik	87.01	11.899	0.002	90
- Persepsi tidak baik	78.50	14.700		57
<i>Groundstaff</i>				
- Persepsi baik	88.04	11.608	0.006	76
- Persepsi tidak baik	82.22	13.611		71

Latar belakang perusahaan				
- Persepsi baik	88.66	10.443	0.000	96
- Persepsi tidak baik	79.57	14.719		51
Manajemen perusahaan				
- Persepsi baik	87.95	10.420	0.005	87
- Persepsi tidak baik	81.95	15.028		57

Berdasarkan hasil analisis statistik terhadap variabel jenis kelamin responden dengan keyakinan para penumpang untuk terbang dengan aman dan selamat bersama maskapai penerbangan Lion Air menunjukkan hubungan yang tidak signifikan/bermakna (nilai $p = 0,979$), hal ini berarti bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara responden yang berjenis kelamin laki-laki dengan wanita terhadap keyakinan mereka untuk terbang dengan aman dan selamat bersama Lion Air. Hal ini dapat pula terlihat dari rata-rata besar keyakinan yang dimiliki oleh responden yang berjenis kelamin laki-laki dengan perempuan yang tidak terlalu jauh berbeda, pada responden yang berjenis kelamin laki-laki, rata-rata mempunyai keyakinan untuk terbang dengan aman dan selamat bersama Lion Air sebesar 85,49% dan pada responden yang berjenis kelamin perempuan, rata-rata mempunyai keyakinan untuk terbang dengan aman dan selamat bersama Lion Air sebesar 85,55%.

Pada variabel pendidikan yang di ujikan dengan keyakinan para penumpang untuk terbang dengan aman dan selamat bersama maskapai penerbangan Lion Air, menunjukkan hubungan yang tidak bermakna/signifikan (nilai $p = 0,293$). Hal ini berarti bahwa tidak terdapat perbedaan keyakinan pada responden yang berjenjang pendidikan tinggi dan responden yang berjenjang pendidikan rendah terhadap keyakinan mereka untuk terbang dengan aman dan selamat bersama maskapai penerbangan Lion Air. Pada responden yang mempunyai jenjang pendidikan yang tinggi, rata-rata mempunyai keyakinan untuk terbang dengan aman dan selamat bersama Lion Air sebesar 85.37% dan pada responden yang mempunyai jenjang pendidikan rendah, rata-rata mempunyai keyakinan untuk terbang dengan aman dan selamat bersama Lion Air sebesar 95%.

Untuk variabel pengalaman terbang bersama Lion Air, tidak dapat dilakukan uji dan dilihat hubungannya karena seluruh responden (100%) menyatakan pernah mempunyai pengalaman terbang bersama Lion Air, sehingga tidak dapat dilihat pengaruhnya terhadap keyakinan untuk terbang dengan aman dan selamat bersama maskapai penerbangan Lion Air.

Dari tabel di atas dapat terlihat bahwa hasil uji statistik pada variabel persepsi yang didorong oleh keberadaan pesawat baru dengan keyakinan para penumpang untuk terbang dengan

aman dan selamat bersama maskapai penerbangan Lion Air menunjukkan hubungan yang signifikan/ bermakna (nilai $p = 0,001$), hal ini berarti bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara responden yang mempunyai persepsi baik dan tidak baik dengan keyakinan untuk terbang dengan aman dan selamat bersama Lion Air. Pada responden yang mempunyai persepsi baik (karena faktor keberadaan pesawat baru), rata-rata mempunyai keyakinan untuk terbang dengan aman dan selamat bersama Lion Air sebesar 87,25% dan pada responden yang tidak mempunyai persepsi tidak baik, rata-rata mempunyai keyakinan untuk terbang dengan aman dan selamat bersama Lion Air sebesar 78,07%.

Pada variabel persepsi yang didorong oleh faktor gerakan pesawat yang di ujikan dengan keyakinan para penumpang untuk terbang dengan aman dan selamat bersama maskapai penerbangan Lion Air, menunjukkan hubungan yang bermakna/signifikan (nilai $p = 0,002$). Hal ini berarti bahwa terdapat perbedaan keyakinan pada responden yang memiliki persepsi yang baik dan tidak baik. Pada responden yang mempunyai persepsi baik (oleh karena faktor gerakan pesawat), rata-rata mempunyai keyakinan untuk terbang dengan aman dan selamat bersama Lion Air sebesar 87.50% dan pada responden yang tidak mempunyai persepsi tidak baik, rata-rata mempunyai keyakinan untuk terbang dengan aman dan selamat bersama Lion Air sebesar 80.50%.

Variabel persepsi yang didorong oleh faktor suara/bising pesawat yang di ujikan dengan keyakinan para penumpang untuk terbang dengan aman dan selamat bersama maskapai penerbangan Lion Air, menunjukkan hubungan yang bermakna/signifikan (nilai $p = 0,000$). Hal ini berarti bahwa terdapat perbedaan keyakinan pada responden yang memiliki persepsi yang baik dan tidak baik. Pada responden yang mempunyai persepsi baik (oleh karena faktor suara pesawat), rata-rata mempunyai keyakinan untuk terbang dengan aman dan selamat bersama Lion Air sebesar 88,10% dan pada responden yang tidak mempunyai persepsi tidak baik, rata-rata mempunyai keyakinan untuk terbang dengan aman dan selamat bersama Lion Air sebesar 80,46%.

Nilai p sebesar 0,000 (signifikan) pada hasil uji statistik pada variabel persepsi yang didorong oleh faktor ketersediaan SDM khususnya pilot dengan keyakinan para penumpang untuk terbang dengan aman dan selamat bersama maskapai penerbangan Lion Air, menunjukkan bahwa ada perbedaan yang bermakna pada besar keyakinan untuk terbang dengan aman dan selamat bersama maskapai penerbangan Lion Air pada responden yang memiliki persepsi baik (oleh karena faktor keberadaan pilot) dan responden yang tidak memiliki persepsi yang baik. Pada responden yang mempunyai persepsi baik (karena faktor keberadaan pilot), rata-rata mempunyai keyakinan untuk terbang dengan aman dan selamat bersama Lion Air sebesar 89,06% dan pada responden

yang tidak mempunyai persepsi tidak baik, rata-rata mempunyai keyakinan untuk terbang dengan aman dan selamat bersama Lion Air sebesar 80,49%.

Pada variabel persepsi yang didorong oleh faktor keberadaan pramugari yang di ujikan dengan keyakinan para penumpang untuk terbang dengan aman dan selamat bersama maskapai penerbangan Lion Air, menunjukkan hubungan yang bermakna/signifikan (nilai $p = 0,002$). Hal ini berarti bahwa tidak terdapat perbedaan keyakinan pada responden yang memiliki persepsi yang baik dan tidak baik. Pada responden yang mempunyai persepsi baik (oleh karena faktor keberadaan pramugari), rata-rata mempunyai keyakinan untuk terbang dengan aman dan selamat bersama Lion Air sebesar 87,01% dan pada responden yang tidak mempunyai persepsi tidak baik, rata-rata mempunyai keyakinan untuk terbang dengan aman dan selamat bersama Lion Air sebesar 78,50%.

Hasil uji statistik pada variabel persepsi yang didorong oleh faktor keberadaan dan kinerja *ground staff* dengan keyakinan para penumpang untuk terbang dengan aman dan selamat bersama maskapai penerbangan Lion Air menunjukkan hubungan yang tidak signifikan/bermakna (nilai $p = 0,006$), hal ini berarti bahwa terdapat perbedaan yang tidak signifikan antara responden yang mempunyai persepsi baik dan tidak baik dengan keyakinan untuk terbang dengan aman dan selamat bersama Lion Air. Pada responden yang mempunyai persepsi baik (karena faktor keberadaan dan kinerja *ground staff*), rata-rata mempunyai keyakinan untuk terbang dengan aman dan selamat bersama Lion Air sebesar 88,04% dan pada responden yang tidak mempunyai persepsi tidak baik, rata-rata mempunyai keyakinan untuk terbang dengan aman dan selamat bersama Lion Air sebesar 82,22%.

Variabel persepsi yang didorong oleh faktor latar belakang/catatan tentang perusahaan yang di ujikan dengan keyakinan para penumpang untuk terbang dengan aman dan selamat bersama maskapai penerbangan Lion Air, menunjukkan hubungan yang bermakna/signifikan (nilai $p = 0,000$). Hal ini berarti bahwa terdapat perbedaan keyakinan pada responden yang memiliki persepsi yang baik dan tidak baik. Pada responden yang mempunyai persepsi baik (oleh karena faktor latar belakang perusahaan), rata-rata mempunyai keyakinan untuk terbang dengan aman dan selamat bersama Lion Air sebesar 88,66% dan pada responden yang tidak mempunyai persepsi tidak baik, rata-rata mempunyai keyakinan untuk terbang dengan aman dan selamat bersama Lion Air sebesar 79,57%.

Hasil uji statistik pada variabel persepsi yang didorong oleh faktor manajemen perusahaan yang baik dengan keyakinan para penumpang untuk terbang dengan aman dan selamat bersama maskapai penerbangan Lion Air menunjukkan hubungan yang tidak signifikan/bermakna (nilai $p =$

0,005), hal ini berarti bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara responden yang mempunyai persepsi baik dan tidak baik dengan keyakinan untuk terbang dengan aman dan selamat bersama Lion Air. Pada responden yang mempunyai persepsi baik (karena faktor manajemen perusahaan yang baik), rata-rata mempunyai keyakinan untuk terbang dengan aman dan selamat bersama Lion Air sebesar 87,95% dan pada responden yang tidak mempunyai persepsi tidak baik, rata-rata mempunyai keyakinan untuk terbang dengan aman dan selamat bersama Lion Air sebesar 81,95%.



BAB 6

PEMBAHASAN

6.1 Sekilas Lion Air

a. Sejarah Lion Air

Lion Air mulai mengangkasa dari Indonesia pada tahun 2000 dengan satu buah pesawat dalam armadanya. Selama sepuluh tahun beroperasi, Lion Air kini terbang ke lebih dari 36 kota di Indonesia dan banyak tujuan-tujuan penerbangan lainnya, seperti Singapura, Malaysia dan Vietnam dengan armada Boeing 737-900ER yang baru.

Sebagai perusahaan transportasi swasta yang terbesar di Indonesia, Lion Air bukan hanya menawarkan harga yang terjangkau kepada penumpang kami, namun juga perjalanan udara yang aman, menyenangkan, dapat diandalkan dan nyaman.

b. Misi Lion Air

Pelayanan yang konsisten, keselamatan dan keamanan merupakan pondasi dasar dari segala hal di Lion Air.

Komitmen dan dedikasi Lion Air dalam mengaplikasikan pondasi-pondasi tersebut tercermin dalam kesuksesan maskapai Lion Air.

c. Batu Loncatan

Sejak berdiri di tahun 2000, Lion Air telah mengambil banyak langkah penting dalam mengusahakan harga tiket yang terjangkau bagi lebih banyak penumpang di Asia. Lihatlah batu loncatan Lion Air dan temukan kesuksesan maskapai penerbangan domestik Indonesia yang terbesar ini.

- Lion Air diresmikan sebagai ketua Konferensi Internasional Asia Pacific Regional Aviation (ARA) yang diadakan di Singapura pada tanggal 19 November 2003.
- Lion Air memperoleh "Best Brand Award 2004" dari SWA, sebuah majalah marketing yang terbit di Indonesia. Hasil ini diperoleh oleh Marketing Research Specialist (MARS) berdasarkan survey yang dilakukan pada 6.000 orang di 5 kota besar di Indonesia. Lion Air

meraih indeks sebesar 33.6% dalam kemampuan atau potensial dari sebuah produk untuk menambah jumlah penumpang di masa depan.

- Lion Air ditetapkan sebagai maskapai penerbangan resmi Miss Universe dan Puteri Indonesia 2004.
- Lion Air menyewakan pesawatnya dan mengirimkan kru dan teknisinya ke Myanmar dalam rangka membantu mendirikan Myanmar Airlines.
- Lion Air ditetapkan sebagai maskapai penerbangan resmi untuk Miss Asean 2005.
- Lion Air merupakan pembeli perdana dan merupakan operator terbesar Boeing 737-900ER, anggota terbaru jenis Boeing's Next Generation 737.

d. Fasilitas

Seiring berkembangnya kapasitas armada Lion Air, keselamatan dalam segala aspek pengoperasian dan perawatan pesawat terbang tetap menjadi prioritas utama. Untuk mendukung armada yang bertambah besar, Lion Air telah menyediakan fasilitas seluas 4 hektar yang didedikasikan untuk keselamatan dalam pengoperasian dan perawatan, dan untuk mendukung fasilitas hanggar yang ada sekarang di Bandung.

Dikenal sebagai Lion Village, fasilitas ini terletak di dekat bandara dan menyediakan fasilitas latihan seperti simulator Boeing 737-900ER. Di dalam kompleks tersebut terdapat fasilitas toko dimana dapat ditemukan roda, rem, interior kabin dan perlengkapan avionik. Sebagai toko *one-stop*, di dalam gudangnya juga dapat ditemukan suku cadang, ban dan mesin. Juga disediakan akomodasi asrama bagi para pramugari dan staf bandara.

Program-program keselamatan seperti ALAR, CRM, SMS, FOQA dan FLOE telah sepenuhnya dilaksanakan dan peralatan ACARS akan dipasang di armada Boeing 737-900ER kami. Ditambah lagi dengan diimplementasikannya sistem komputerisasi TRAX (perawatan) dan GENEVA (pengoperasian) telah menambah kesadaran para karyawan akan keselamatan.

Bersama dengan perluasan armada, Lion Air juga mengambil langkah untuk melatih pilot-pilot terbaik dan meningkatkan keahlian mereka untuk menangani pesawat terbang terbaru dan lebih mutakhir. Karena itu, kami mendirikan Lion Air Flying School yang akan menghasilkan pilot Abinnitio. Kami juga mempertimbangkan kandidat-kandidat pilot yang dapat memenuhi persyaratan Lion Air.

g. Daftar Kecelakaan Lion Air

14 Januari 2002

Lion Air Penerbangan JT-386 pesawat Boeing 737-200 yang jatuh setelah gagal lepas landas di Bandara Sultan Syarif Kasim II, Pekanbaru, Riau, Indonesia pada tanggal Tidak ada korban jiwa.

30 November 2004

Pesawat MD-82 milik Lion Air dengan kode penerbangan JT 538 tergelincir saat melakukan pendaratan di Bandara Adisumarmo di Solo. Berdasarkan hasil investigasi Komite Nasional Keselamatan Transportasi (KNKT), penyebab kecelakaan adalah karena landasan pacu yang tergenar air atau peristiwa yang dikenal sebagai hydroplaning sehingga pesawat tergelincir dan tidak dapat dikendalikan.

4 Maret 2006

Lion Air Penerbangan IW 8987 dari Denpasar - Surabaya yang membawa 156 orang tergelincir saat mendarat di Bandara Juanda karena cuaca buruk, semua penumpang selamat.

9 March 2009

Lion Air, PK-LIL, Boeing McDonnell Douglas MD-90 Sukarno Hata Airport, Jakarta, tergelincir setelah mendarat.

23 February 2009

Lion Air, PK-LIO, Boeing McDonnell Douglas MD-90 Hang Nadim Airport, Batam-Kepulauan Riau.

6.2 Analisis Univariat

a. Karakteristik Personal

Usia

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi terhadap usia penumpang Lion Air yang menjadi responden dalam penelitian ini, dengan rentang kepercayaan 95% diketahui bahwa rata-rata usia penumpang yang menjadi responden pada penelitian ini adalah 39,18 tahun, dan penumpang yang paling banyak menjadi responden yaitu penumpang yang berusia 30 tahun. Dominasi usia tersebut dapat dipahami mengingat usia tersebut tergolong dalam usia produktif untuk melakukan aktifitas

yang *mobile* (mobilitas tinggi). Sedangkan penumpang Lion Air yang menjadi responden diketahui paling muda berusia 17 tahun dan paling tua berusia 67 tahun.

Jenis kelamin

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi yang didapat dari hasil analisis univariat seperti yang dicantumkan dalam bab sebelumnya, diketahui bahwa dari total 147 penumpang Lion Air yang menjadi responden dalam penelitian ini, sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki (72,8%) dan sisanya hanya sebanyak 27,2% saja responden yang berjenis kelamin perempuan. Hal ini mungkin disebabkan oleh aktifitas kaum laki-laki yang lebih besar dibandingkan pada kaum perempuan, terutama pada mereka yang bekerja. Pada kaum laki-laki mayoritas mereka bekerja untuk mencari nafkah, sedangkan perempuan lebih rendah aktifitas mobilitasnya dalam bekerja, karena cenderung lebih memilih tinggal dirumah untuk melakukan aktifitasnya sendiri.

Pendidikan

Hasil distribusi frekuensi menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki jenjang pendidikan terakhir yang pernah ditempuh yaitu S1 (48,3%), dan pada posisi kedua terbesar yaitu ditempati oleh responden yang mempunyai jenjang pendidikan S2 (23,1%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas dari penumpang Lion Air yang menjadi responden dalam penelitian ini mempunyai jenjang pendidikan yang tergolong tinggi. Hal tersebut turut pula mempengaruhi aktifitas mereka yang tergolong padat (biasanya karena faktor pekerjaan) sehingga mendorong mobilitas mereka menjadi tinggi, salah satunya dalam menggunakan jasa transportasi penerbangan.

Pengalaman terbang bersama Lion Air

Pada hasil distribusi frekuensi yang didapat dari penelitian ini, ternyata menunjukkan bahwa seluruh penumpang Lion Air yang menjadi responden pernah memiliki pengalaman terbang bersama Lion Air (100%). Pengalaman terbang bersama Lion Air ini memungkinkan mereka untuk menggunakan jasa penerbangan pada maskapai yang sama (Lion Air) pada kesempatan yang berbeda, termasuk pada saat pengambilan data/pengisian kuesioner pada penelitian ini.

b. Karakteristik Pesawat

Kondisi pesawat (pesawat baru, gerakan dan bunyi/suara pesawat)

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi, diketahui bahwa dari total 147 penumpang Lion Air yang menjadi responden dalam penelitian ini, sebagian besar responden memiliki persepsi yang

baik atas keberadaan pesawat baru, gerakan dan bunyi/suara yang dikeluarkan oleh pesawat, yaitu sebanyak 123 responden (83,7%). Sebagian besar responden (50,3%) menyatakan setuju bahwa keberadaan pesawat baru merupakan hal yang mendorong mereka untuk menggunakan jasa layanan maskapai penerbangan Lion Air, sebanyak 59,9% dari total 147 responden menyatakan setuju bahwa gerakan yang halus merupakan hal yang mendorong mereka untuk menggunakan jasa layanan maskapai penerbangan Lion Air, dan 56,5% dari total responden menyatakan setuju bahwa bunyi/suara yang tidak terlalu bising yang dikeluarkan oleh pesawat dari maskapai penerbangan Lion Air merupakan hal yang mendorong mereka untuk menggunakan jasa penerbangan Lion Air.

Keberadaan pesawat baru tersebut mungkin saja membuat ketertarikan sendiri pada responden untuk menggunakan jasa layanan penerbangan dari maskapai ini. Ketertarikan tersebut bisa jadi timbul dari rasa keingintahuan mengenai kondisi fisik dari keberadaan pesawat baru tersebut atau bisa jadi karena para responden merasa lebih aman dan yakin untuk melakukan aktifitas penerbangan dengan menggunakan pesawat baru.

Adanya gerakan pesawat yang halus mungkin menyebabkan penumpang Lion Air yang menjadi responden merasa aman dan nyaman untuk menggunakan jasa penerbangan dari maskapai penerbangan tersebut. Sedangkan bunyi/suara yang tidak terlalu bising yang dikeluarkan oleh pesawat Lion Air mungkin dapat membuat penumpang merasa aman dan nyaman sehingga mendorong mereka untuk menggunakan maskapai tersebut.

SDM (pilot, pramugari, dan *groundstaff*)

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi yang didapat dari analisis terhadap variabel SDM secara umum yang meliputi pilot, pramugari dan *groundstaff* diketahui bahwa sebagian besar responden (84,4%) memiliki persepsi yang baik. Khusus pada keberadaan pilot, diketahui bahwa dari total 147 penumpang Lion Air yang menjadi responden dalam penelitian ini, sebagian besar responden (48,3%) menyatakan setuju bahwa faktor ketersediaan Sumber Daya Manusia, khususnya pilot, yang disediakan oleh pihak maskapai merupakan hal yang mendorong mereka untuk menggunakan jasa layanan maskapai penerbangan Lion Air.

Sebanyak 66% responden menyatakan setuju bahwa kemampuan dan kecakapan SDM, khususnya pramugari pada maskapai penerbangan Lion Air merupakan salah satu pertimbangan mereka untuk memilih jasa layanan penerbangan tersebut. *Capability* dari SDM khususnya pramugari tersebut membuat responden merasa yakin bahwa mereka dapat terbang ke tempat tujuan

dengan selamat. Persepsi yang terbentuk pun menunjukkan hasil bahwa sebagian besar responden memiliki persepsi yang baik terhadap variabel ini.

Hal lain diketahui bahwa sebanyak 48% dari total 147 responden dalam penelitian ini menyatakan bahwa mereka setuju bahwa faktor Sumber Daya Manusia lainnya yang disediakan oleh maskapai penerbangan Lion Air, yaitu *groundstaff*, merupakan tenaga-tenaga ahli dibidangnya. Hal ini memungkinkan penumpang untuk memilih jasa penerbangan dari maskapai Lion Air, karena dengan adanya tenaga-tenaga yang ahli dibidangnya tersebut mereka merasa yakin dan terjamin untuk melakukan aktifitas penerbangan yang aman dan nyaman sehingga memungkinkan mereka untuk selamat sampai ditempat tujuan.

Latar belakang perusahaan (catatan dan manajemen perusahaan yang baik)

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi yang didapat dari penelitian ini, dapat dilihat bahwa dari total 147 penumpang Lion Air yang menjadi responden dalam penelitian ini, sebagian besar responden (70,1%) memiliki persepsi yang baik atas variabel tersebut sehingga mendorong mereka untuk menggunakan jasa layanan maskapai penerbangan Lion Air. Sebanyak 59,2% dari total seluruh responden menyatakan setuju pada latar belakang/catatan yang baik dan 65,3% dari total seluruh responden menyatakan setuju pada manajemen perusahaan yang baik. Adanya catatan perusahaan yang baik, yang jarang mengalami kecelakaan, dan manajemen keselamatan yang baik yang ditetapkan oleh perusahaan ini jelas menimbulkan kepercayaan pada diri penumpang untuk memilih maskapai penerbangan Lion Air, yang dapat memenuhi harapan mereka untuk terbang dengan aman dan selamat bersama maskapai ini.

Dalam memberikan penilaian terhadap maskapai penerbangan, Dephub mendasarkan pada civil aviation safety regulation (CASR) 4121 bahwa pemeringkatan tersebut dibagi dalam tiga kategori. (<http://dephub.go.id>, 26/03/2007)

- Kategori I mengindikasikan bahwa maskapai penerbangan yang masuk kategori ini benar-benar telah memenuhi tingkat keselamatan penumpang.
- Kategori II mengindikasikan bahwa maskapai telah memenuhi persyaratan minimal keselamatan penerbangan , tetapi masih terdapat beberapa persyaratan yang belum dilaksanakan.

- Kategori III mengindikasikan bahwa maskapai penerbangan telah memenuhi persyaratan minimal keselamatan penerbangan dan masih terdapat beberapa persyaratan yang belum dilaksanakan sehingga mengurangi tingkat keselamatan penerbangan.

Daftar Maskapai dengan peringkat kategori I yaitu :

Garuda Indonesia, Merpati Nusantara, Indonesia AirAsia, Lion Mentari, Mandala, Wings dan Batavia Airlines. (Sumber : Bisnis Indonesia, 12 Februari 2008)

Untuk penerbangan ke luar negeri, masing-masing area memiliki regulasi sendiri, jadi untuk bisa melakukan penerbangan ke negara tertentu, sebuah penerbangan haruslah memenuhi standar yang disyaratkan oleh negara tersebut.

c. Karakteristik Situasi

Waktu / jadwal penerbangan

Berdasarkan analisis distribusi frekuensi yang didapat dalam penelitian ini, terlihat bahwa dari total 147 penumpang Lion Air yang menjadi responden dalam penelitian ini, sebagian besar responden (78,2%) memiliki persepsi yang baik atas ketersediaan waktu penerbangan yang sesuai dengan kebutuhan penumpang sehingga mendorong mereka untuk menggunakan jasa layanan dari maskapai penerbangan Lion Air. Sebanyak 50,7% dari total 147 responden menyatakan setuju bahwa faktor jadwal/waktu penerbangan yang ditawarkan oleh maskapai penerbangan ini sesuai dengan kebutuhan penumpang. Hal ini mungkin karena responden merasa kebutuhan atas waktu dalam melakukan perjalanan udara dapat terpenuhi oleh maskapai penerbangan ini.

Rekomendasi lingkungan sekitar (lingkungan rumah dan lingkungan tempat kerja)

Hal yang sebaliknya terlihat pada variabel rekomendasi dari lingkungan sekitar, baik lingkungan rumah maupun lingkungan tempat bekerja, hasil yang diperoleh adalah sebagian besar dari responden, yaitu sebanyak 70,7% memiliki persepsi yang tidak baik atas faktor tersebut yang dapat mempengaruhi keyakinan penumpang untuk terbang dengan aman dan selamat bersama maskapai penerbangan Lion Air. Lingkungan tempat tinggal dan lingkungan tempat kerja merupakan salah satu lingkungan yang mempunyai pengaruh besar terhadap seseorang, termasuk dalam mempengaruhi penumpang untuk memutuskan maskapai mana yang akan digunakan dalam mendukung aktifitas penerbangannya.

Persepsi yang tidak baik ini menunjukkan bahwa rekomendasi lingkungan sekitar (baik lingkungan rumah maupun lingkungan tempat bekerja) bukan merupakan salah satu hal yang mendorong mereka untuk menggunakan jasa layanan pada maskapai penerbangan Lion Air. Pada rekomendasi yang disebabkan oleh lingkungan tempat bekerja, menunjukkan bahwa persepsi yang tidak baik, hal tersebut mungkin dikarenakan oleh adanya rekomendasi atas maskapai penerbangan lainnya dalam mempergunakan jasa layanan penerbangan khususnya untuk keperluan kerja dari lingkungan tempat bekerja pada responden tersebut.

d. Keyakinan untuk terbang dengan aman dan selamat bersama maskapai penerbangan Lion Air

Hasil analisis distribusi frekuensi yang didapat dari penelitian ini menunjukkan bahwa rata-rata penumpang Lion Air yang menjadi responden dalam penelitian ini menyatakan keyakinan mereka untuk terbang dengan aman dan selamat bersama Lion Air sebesar 85,5% (skala 0-100%), dengan nilai yang paling banyak dikeluarkan oleh responden dalam menyatakan keyakinannya adalah sebesar 90%, terendah menyatakan keyakinan untuk terbang dengan aman dan selamat bersama Lion Air sebesar 50% dan tertinggi adalah 100%.

Hal tersebut menunjukkan bahwa rata-rata keyakinan penumpang untuk terbang dengan aman dan selamat bersama maskapai penerbangan Lion Air tergolong baik. Dengan segala faktor yang menunjang *performance* keseluruhan dari maskapai penerbangan Lion Air seperti yang sudah dijelaskan dalam variabel-variabel yang termasuk sebelumnya (karakteristik personal, objek/target, dan situasi), mungkin menyebabkan penumpang secara garis besar dapat merasa yakin untuk memilih maskapai ini dalam menunjang aktifitas penerbangannya.

6.3 Analisis Bivariat

Secara garis besar dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel yang terbukti bermakna/signifikan dengan besarnya keyakinan untuk terbang dengan aman dan selamat bersama maskapai penerbangan Lion Air berdasarkan uji T meliputi: kondisi pesawat (keberadaan pesawat baru, gerakan pesawat, dan suara/bunyi yang dikeluarkan oleh pesawat), ketersediaan SDM (pilot, pramugari, dan *groundstaff*), dan latar belakang/catatan perusahaan yang baik.

a. Hasil uji bivariat antara variabel usia dengan keyakinan penumpang untuk terbang dengan aman dan selamat bersama maskapai penerbangan Lion Air.

Berdasarkan hasil uji analisis pada variabel usia responden yang dihubungkan dengan keyakinan penumpang untuk terbang dengan aman dan selamat bersama maskapai penerbangan Lion Air, diperoleh hasil bahwa tidak ada hubungan yang signifikan (bermakna) antara usia responden dengan keyakinan penumpang untuk terbang dengan aman dan selamat bersama maskapai penerbangan Lion Air ($p\text{-value} = 0,145$) dan menunjukkan hubungan yang lemah namun berpola positif (0.121), artinya semakin bertambah usia responden maka semakin besar pula keyakinan penumpang untuk terbang dengan aman dan selamat bersama maskapai penerbangan Lion Air.

Mengacu pada hasil penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa berapapun usia dari responden, maka hal tersebut tidak akan mempengaruhi persepsi mereka terhadap keyakinan untuk terbang dengan aman dan selamat bersama maskapai penerbangan Lion Air. Jika dilihat dari distribusi frekuensi atas variabel usia responden, diketahui bahwa sebagian besar responden berada pada usia yang memang produktif dan memungkinkan mereka untuk memiliki mobilitas yang tinggi termasuk frekuensinya dalam penggunaan maskapai penerbangan. Usia dewasa tersebut membuat para penumpang dapat membedakan dan menilai jasa layanan penerbangan yang ditawarkan sehingga dapat pula mempengaruhi persepsi mereka dan keyakinan untuk terbang dengan aman dan selamat bersama maskapai penerbangan Lion Air.

b. Hasil Uji Bivariat antara Jenis Kelamin Responden dengan Keyakinan Terbang dengan Aman dan Selamat Bersama Maskapai Penerbangan Lion Air.

Hasil yang didapatkan pada uji statistik antara jenis kelamin responden dengan keyakinan untuk terbang dengan aman dan selamat bersama maskapai penerbangan Lion Air menunjukkan hasil yang tidak signifikan ($p\text{ value} > \alpha$). Pada responden yang berjenis kelamin laki-laki, rata-rata mempunyai keyakinan untuk terbang dengan aman dan selamat bersama Lion Air sebesar 85,49% dan pada responden yang berjenis kelamin perempuan, rata-rata mempunyai keyakinan untuk terbang dengan aman dan selamat bersama Lion Air sebesar 85,55%. Perbedaan rata-rata keyakinan tersebut menunjukkan perbedaan yang tidak terlalu bermakna/signifikan. Dengan kata lain adanya responden yang berjenis kelamin laki-laki maupun perempuan tidak akan mempengaruhi persepsi dan keyakinan mereka untuk terbang dengan aman dan selamat bersama maskapai penerbangan Lion Air.

Seperti yang telah dijelaskan diatas, laki-laki cenderung memiliki mobilitas yang lebih tinggi dibandingkan dengan perempuan. Dalam hal menilai dan memberi keyakinan untuk terbang dengan aman dan selamat dengan sebuah maskapai penerbangan, maka akan kembali lagi pada

penilaian objektif mereka atas faktor-faktor yang terdapat pada jasa layanan penerbangan itu sendiri.

c. Hasil Uji Bivariat antara Jenjang Pendidikan Responden dengan Keyakinan Terbang dengan Aman dan Selamat Bersama Maskapai Penerbangan Lion Air.

Hasil yang tidak signifikan/bermakna juga terlihat pada variabel pendidikan yang di ujikan dengan keyakinan para penumpang untuk terbang dengan aman dan selamat bersama maskapai penerbangan Lion Air, dimana nilai yang diperoleh $(0,293) > \alpha$. Hal ini berarti bahwa tidak terdapat perbedaan keyakinan pada responden yang berjenjang pendidikan tinggi dan responden yang berjenjang pendidikan rendah terhadap keyakinan mereka untuk terbang dengan aman dan selamat bersama maskapai penerbangan Lion Air.

Hasil ini menunjukkan pula bahwa memang tidak hanya mereka yang mempunyai jenjang pendidikan tertentu (baik tinggi maupun rendah) yang menggunakan jasa penerbangan khususnya pada maskapai penerbangan Lion Air, dan terbukti bahwa jenjang pendidikan tersebut tidak kuat untuk dijadikan dasar untuk membedakan persepsi dan keyakinan penumpang untuk terbang dengan aman dan selamat bersama maskapai penerbangan Lion Air.

d. Hasil Uji Bivariat antara Persepsi Penumpang atas Variabel Kondisi Fisik (Keberadaan Pesawat Baru, Gerakan dan Bunyi/suara Pesawat) dengan Keyakinan Terbang dengan Aman dan Selamat Bersama Maskapai Penerbangan Lion Air

Nilai p yang didapat berdasarkan hasil uji statistik pada variabel persepsi yang didorong oleh kondisi fisik (keberadaan pesawat baru, gerakan dan bunyi/suara pesawat) dengan keyakinan para penumpang untuk terbang dengan aman dan selamat bersama maskapai penerbangan Lion Air menunjukkan hubungan yang signifikan/bermakna (nilai $p = 0,003$), hal ini berarti bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara responden yang mempunyai persepsi baik dan tidak baik dengan keyakinan untuk terbang dengan aman dan selamat bersama Lion Air. Pada responden yang memiliki persepsi baik terhadap kondisi pesawat yang dapat mempengaruhi keyakinan seseorang untuk terbang dengan aman dan selamat bersama maskapai penerbangan Lion Air, menunjukkan rata-rata keyakinan responden adalah sebesar 86,87%, sedangkan pada responden yang memiliki persepsi yang tidak baik mempunyai persepsi sebesar 78,50%.

Hasil penelitian yang didapat tersebut mengindikasikan bahwa keberadaan pesawat baru yang disediakan oleh maskapai penerbangan Lion Air dapat mempengaruhi persepsi dan keyakinan

para penumpang untuk melakukan penerbangan bersama maskapai ini dengan aman dan selamat.

Gerakan pesawat yang halus dipungkiri dapat membuat penumpang merasa aman dan nyaman, sehingga tidak ragu-ragu untuk menggunakan jasa layanan penerbangan dari maskapai yang mempunyai kondisi fisik yang halus tersebut. Meskipun hasil yang didapat dari penelitian ini menunjukkan bahwa ada perbedaan yang signifikan, namun keyakinan yang didapat tetap menunjukkan keyakinan yang baik atas kepercayaan untuk memilih maskapai penerbangan Lion Air dalam melakukan penerbangan dengan aman dan selamat.

Pesawat yang mengeluarkan bunyi yang terlalu bising akan mengganggu kenyamanan dan kepercayaan penumpang terhadap maskapai penerbangan tersebut. Penumpang akan merasa takut dan menduga-duga akan terjadinya suatu hal yang tidak diinginkan oleh karena suara bising yang dikeluarkan oleh pesawat. Selain itu pada penumpang yang membutuhkan kenyamanan untuk beristirahat terutama pada rute penerbangan yang membutuhkan waktu tempuh perjalanan yang cukup lama, maka dengan adanya suara yang bising yang dikeluarkan dari pesawat tersebut akan sangat mengganggu mereka. Semua hal tersebut akan berpengaruh pada keyakinan mereka untuk memilih maskapai penerbangan yang akan digunakan dalam menunjang aktifitas mereka.

e. Hasil Uji Bivariat antara Persepsi Penumpang atas Variabel Ketersediaan SDM (Pilot, Pramugari dan *Groundstaff*) dengan Keyakinan Terbang dengan Aman dan Selamat Bersama Maskapai Penerbangan Lion Air

Nilai p yang signifikan (0,002) pada hasil uji statistik variabel persepsi yang didorong oleh faktor ketersediaan SDM yang meliputi pilot, pramugari dan *groundstaff* dengan keyakinan para penumpang untuk terbang dengan aman dan selamat bersama maskapai penerbangan Lion Air, menunjukkan bahwa ada perbedaan yang bermakna pada besar keyakinan untuk terbang dengan aman dan selamat bersama maskapai penerbangan Lion Air pada responden yang memiliki persepsi baik (oleh karena faktor SDM) dan responden yang tidak memiliki persepsi yang baik.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada responden yang mempunyai persepsi baik (karena faktor SDM), rata-rata mempunyai keyakinan untuk terbang dengan aman dan selamat bersama Lion Air sebesar 86,88% dan pada responden yang tidak mempunyai persepsi tidak baik, rata-rata mempunyai keyakinan untuk terbang dengan aman dan selamat bersama Lion Air sebesar 78,09%.

Pilot merupakan orang yang memegang peranan penting dalam perjalanan udara, maka dari itu kecakapan dan kapabilitas dari pilot tersebut haruslah memenuhi kriteria dan standar yang sudah ditentukan. Pada umumnya penumpang tidak mengetahui kehandalan dari pilot yang akan membawa mereka menuju tempat tujuan, kecuali jika mengenal secara personal. Namun, biasanya penumpang akan lebih percaya dan yakin jika mereka dapat terbang dengan pilot asing (yang berasal dari luar Indonesia) karena alasan kemampuan.

Pramugari merupakan salah satu *front man* dalam jasa penerbangan, artinya mereka secara langsung akan berhubungan dengan para penumpang. Dalam memenuhi kebutuhannya selama dalam perjalanan udara, penumpang akan bergantung pada pramugari, termasuk salah satunya dalam memenuhi kebutuhan akan rasa aman dan nyaman selama dalam perjalanan, maka dari itu sudah seharusnya pramugari yang akan dihadapkan secara langsung dengan penumpang memiliki kemampuan yang handal dan profesional.

f. Hasil Uji Bivariat antara Persepsi Penumpang atas Variabel Latar Belakang (catatan dan manajemen perusahaan yang baik) dengan Keyakinan Terbang dengan Aman dan Selamat Bersama Maskapai Penerbangan Lion Air

Hasil uji statistik pada penelitian ini menunjukkan bahwa variabel persepsi yang didorong oleh faktor latar belakang (catatan tentang perusahaan dan manajemen perusahaan yang baik) yang di ujikan dengan keyakinan para penumpang untuk terbang dengan aman dan selamat bersama maskapai penerbangan Lion Air, menunjukkan hubungan yang bermakna/signifikan (nilai $p = 0,000$). Hal ini berarti bahwa terdapat perbedaan keyakinan pada responden yang memiliki persepsi yang baik dan tidak baik. Pada responden yang mempunyai persepsi baik (oleh karena faktor latar belakang perusahaan), rata-rata mempunyai keyakinan untuk terbang dengan aman dan selamat bersama Lion Air sebesar 88,12% dan pada responden yang tidak mempunyai persepsi tidak baik, rata-rata mempunyai keyakinan untuk terbang dengan aman dan selamat bersama Lion Air sebesar 79,39%.

Sebuah perusahaan jasa penerbangan yang mempunyai latar belakang yang baik, secara otomatis pula akan mempengaruhi persepsi dan memicu penumpang untuk menggunakan jasa layanan penerbangan dari maskapai tersebut. Dalam penelitian ini didapat hasil yang signifikan mungkin karena Lion Air mempunyai catatan dan *image* yang baik di mata para penumpang. Penumpang akan melihat dan menilai kelayakan suatu penyedia jasa penerbangan dari kejadian-kejadian yang ada. Dengan minimnya kejadian kecelakaan dan ditambah pula dengan hadirnya pesawat baru yang disediakan oleh maskapai penerbangan Lion Air tersebut, maka keyakinan

penumpang untuk menggunakan jasa layanan penerbangan Lion air pun tergolong baik seperti pada penjelasan hasil yang sudah didapat sebelumnya.

Pengelolaan perusahaan dengan manajemen yang baik dapat terlihat dari sistematika pelayanan perusahaan, profesionalitas dari perusahaan tercermin dari perilaku staff yang bekerja pada perusahaan tersebut, sehingga memberikan keyakinan kepada para penumpang untuk menggunakan jasa layanan penerbangan Lion Air.

BAB 7

KESIMPULAN DAN SARAN

7.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil yang didapat dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan beberapa hal seperti berikut:

- Distribusi frekuensi dari total 147 penumpang Lion Air yang menjadi responden dalam penelitian ini menunjukkan rata-rata usia responden dalam penelitian ini adalah 39,18 tahun, sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki (72.8%), memiliki jenjang pendidikan yang tinggi (\geq SMA/ sederajat) yaitu sebanyak 98,6%, seluruh penumpang pernah memiliki pengalaman terbang bersama Lion Air (100%), dan rata-rata besar keyakinan penumpang untuk terbang dengan aman dan selamat bersama Lion Air adalah sebesar 85,5%.
- Variabel yang diketahui sebagian besar mempunyai persepsi baik dalam penelitian ini adalah variabel kondisi fisik pesawat yang meliputi keberadaan pesawat baru, gerakan dan bunyi/suara yang dikeluarkan oleh pesawat (83,7%), keberadaan SDM yang meliputi pilot, pramugari, dan *groundstaff* (84,4%), dan latar belakang perusahaan meliputi catatan dan manajemen perusahaan yang baik (70,1%), dan waktu/jadwal penerbangan (78,2%). Sedangkan untuk variabel rekomendasi lingkungan sekitar (lingkungan rumah dan lingkungan tempat kerja diketahui sebagian besar mempunyai persepsi yang tidak baik (70,7%).

- Faktor-faktor yang secara signifikan berhubungan dengan keyakinan untuk terbang dengan aman dan selamat bersama maskapai penerbangan Lion Air (nilai $p > 0,005$) diantaranya meliputi karakteristik kondisi pesawat (keberadaan pesawat baru, gerakan pesawat, dan suara/bunyi yang dikeluarkan oleh pesawat), ketersediaan SDM (baik pilot maupun pramugari), dan latar belakang perusahaan (catatan dan manajemen perusahaan yang baik). Sedangkan variabel yang tidak memiliki hubungan yang signifikan (nilai $p \leq 0,005$) meliputi variabel usia, jenis kelamin, dan jenjang pendidikan. Untuk variabel pengalaman, tidak dapat diketahui hubungannya karena seluruh responden (100%) menyatakan pernah mempunyai pengalaman untuk terbang bersama Lion Air.

7.2 Saran

- Penumpang memiliki jenjang pendidikan yang tinggi (\geq SMA/ sederajat) yaitu sebanyak 98,6%, artinya Lion Air juga masih mempunyai pangsa pasar untuk jenjang pendidikan yang rendah. Pada saat ini banyaknya sekolah dengan taraf internasional bertumbuhan di kota-kota besar, ini dapat mengindikasikan adanya pertumbuhan pendapatan perkapita dari masyarakat Indonesia, biasanya sekolah-sekolah mengadakan studi tour ke daerah lain, ini bisa dijadikan peluang untuk mulai memasuki segmen pendidikan rendah.
- Variabel kondisi fisik pesawat yang meliputi keberadaan pesawat baru, gerakan dan bunyi/suara yang dikeluarkan oleh pesawat (83,7%), artinya masih ada sekitar 16,3% penumpang yang tidak puas dengan kondisi yang ditawarkan oleh Lion Air, ini dapat dilihat dari masih dioperasikannya pesawat-pesawat dengan tipe lama yang mana gerakan dan bunyi/suara yang dihasilkan lebih besar daripada pesawat baru.
- SDM yang meliputi pilot, pramugari, dan *groundstaff* (84,4%), merupakan angka yang cukup tinggi, mengingat Lion Air menerapkan standar pelatihan yang cukup tinggi, sehingga membuat kepercayaan penumpang menjadi tinggi pula, tetapi jika dilihat dari angka tersebut, berarti ada sekitar 15,6% penumpang yang tidak puas, artinya Lion Air bisa melakukan perbaikan lagi dalam bidang SDM dan melakukan sosialisasi sehingga para penumpang mengetahui kapabilitas dari SDM yang dimiliki oleh Lion Air.
- Latar belakang perusahaan meliputi catatan dan manajemen perusahaan yang baik (70,1%), Lion Air bisa melakukan perbaikan manajemen perusahaan kearah yang lebih baik lagi.

- Waktu/jadwal penerbangan (78,2%), ini mengindikasikan Lion Air dapat melakukan survey pasar, sehingga dapat menambah waktu/jadwal penerbangan sehingga lebih sesuai lagi dengan kebutuhan para penumpang.
- Variabel rekomendasi lingkungan sekitar (lingkungan rumah dan lingkungan tempat kerja diketahui sebagian besar mempunyai persepsi yang tidak baik (70,7%), ini bisa menjadikan masukan kepada Lion Air bahwa selama ini Lion Air belum melakukan kerjasama dengan perusahaan-perusahaan baik pemerintah maupun swasta, dengan adanya kerjasama yang menguntungkan diharapkan perusahaan dapat memilih Lion Air untuk keperluan perjalanan dinas karyawan perusahaan tersebut.
- Jika ingin meningkatkan keyakinan untuk terbang dengan aman dan selamat bersama maskapai penerbangan Lion, maka faktor-faktor yang harus ditingkatkan adalah meliputi
 - karakteristik kondisi pesawat (keberadaan pesawat baru, gerakan pesawat, dan suara/bunyi yang dikeluarkan oleh pesawat)
 - SDM (baik pilot maupun pramugari),
 - latar belakang perusahaan (catatan dan manajemen perusahaan yang baik).

Beberapa saran dan masukan dari para responden mengenai Lion Air :

- Kondisi pesawat
- Fasilitas
- SDM
- Jangan memaksakan terbang pada saat cuaca buruk
- Waktu keberangkatan
- Ketertiban
- Harga
- Petugas dan penumpang

DAFTAR PUSTAKA

- Ariawan, Iwan. 1998. *Besar dan Metode Sampel Pada Penelitian Kesehatan*. Depok: FKM UI Jurusan Biostatistik dan Kependudukan.
- Davies, Frank. J. 2003. *Risk Management: Volume 2 of The Safety at Work Series*. Eastbourne: Antony Rowe Ltd.
- Djunaidi, Zulkifli. 2009. *APACPH International Workshop Oktober 2008: Safety Management-- Fundamental Concepts in Safety*. Depok: FKM UI.
- Gallagher, Clare. 1997. *Health and Safety Management Systems: An Analysis of System Types and Effectiveness—National Key Centre in Industrial Relation*. ____: ____.
- Geller, E. Scott. 2000. *The Psychology of Safety Handbook*. America: CRC Press LLC.
- Hastono, Sutanto Priyo. 2007. *Basic Data Analysis for Health Research Training “Analisis Data Kesehatan”*. Depok: FKM UI
- Husni, M. Heidir. 2008. *Thesis : Persepsi Karyawan PT. XYZ terhadap Proses Evakuasi Tanggap Darurat Bahaya Kebakaran di Tempat Kerja*. Depok : FKM UI.
- Hikmah, Syahara. 2008. *Skripsi : Persepsi Staff Mengenai Patient Safety di Instalasi Rawat Darurat (IRD) RSUP Fatmawati tahun 2008*. Depok : FKM UI.
- Kozier, B. 2004. *Fundamentals of Nursing Consept: Process and practice (Edisi ke-7)*. New Jersey: Pearson Education Inc.
- Krause, Sahri Stanford. 1996. *Aircraft Safety: accident investigation, analysis & applications*. New York: Mc Graw Companies Inc
- Lilis, 2007. *Skripsi : Pengetahuan Keselamatan Penumpang Penerbangan pada Mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia tahun 2007*. Depok : FKM UI.
- Murti, Bhisma. (1997). *Prinsip dan Metode Riset Epidemiologi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Notoadmodjo, S. 2005. *Promosi Kesehatan: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Rhineka Cipta
- Potter, A dan Perry. A. G. 2001. *Fundamentals of Nursing (Edition Australia)*. Philadelphia: Mosby Year Book

- Pusat Data dan Informasi Depkes RI. (2004). *Modul Analisis Data Menggunakan SPSS*. Jakarta: Depkes RI.
- Quinn, V. N. 1995. *Applying Psychology Edisi ke-3*. New York: McGraw-Hill.
- Reason, James. 1997. *Managing The Risk of Organizational Accidents*. England: Ashgate Publishing Limited.
- Riono, Pandu & Iwan Ariawan. 1992. *Manajemen dan Analisis Data Penelitian*. Depok: Pusat Penelitian Kesehatan Lembaga Penelitian Universitas Indonesia.
- Robbins, S. P. 2003. *Perilaku Organisasi (Edisi ke-10) (terjemahan Tim Indeks)*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Sabri, Luknis & Sutanto Priyo Hastono. 2008. *Statistik Kesehatan*. Jakarta: Rajawali Press.
- Sarwono, Sarlito Wirawan. 2002. *Psikologi Sosial: Individu dan Dasar-dasar Teori Psikologi Sosial*. Jakarta: Balaipustaka.
- Stanley, Lemeshow dkk. 1997. *Besar Sampel dalam Penelitian Kesehatan (terjemahan)*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

**KUESIONER PERSEPSI PENUMPANG TERHADAP RISIKO KESELAMATAN
PENERBANGAN PADA MASKAPAI PENERBANGAN LION AIR**

Selamat pagi/ siang/ sore, Saya Capt. WILLY, ST, saat sedang menyusun tesis dalam studi Program Pasca Sarjana Departemen Kesehatan dan Keselamatan Kerja Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia, dengan topik Persepsi Penumpang Terhadap Risiko Keselamatan Penerbangan Pada Maskapai Penerbangan Lion Air. Untuk itu saya membutuhkan kesediaan anda berpartisipasi dalam pengisian kuisisioner yang tersedia untuk melengkapi survey yang dibutuhkan dalam penyusunan tesis ini.

Tujuan survey ini adalah untuk mengetahui sejauh mana persepi penumpang Lion Air terhadap risiko keselamatan penerbangan yang ditawarkan oleh perusahaan penerbangan Lion Air.

Apapun jawaban anda dari pertanyaan dalam lembar kuestioner ini adalah untuk mengetahui sejauh mana persepsi/pendapat anda, tidak ada jawaban yang benar maupun jawaban yang salah, maka dari itu diharapkan anda dapat memberikan jawaban apa adanya sesuai dengan yang anda alami sehingga dapat menggambarkan keadaan yang sebenarnya, bukan yang ideal.

Atas kesediaan dan kerjasama yang diberikan saya ucapkan terima kasih

Saya memahami isi lembar informasi dan lembar persetujuan ini, tidak terpaksa untuk berpartisipasi dalam survei ini dan saya mengerti bahwa semua informasi yang saya berikan terjamin kerahasiannya dan sebatas untuk keperluan studi saja.

Saya setuju untuk berperan serta dalam survei ini.

Tanggal : ____ / _____ / 2010

Responden

Tanda tangan/paraf

(Tanpa Nama)

Petugas Lapangan

Tanda tangan/paraf

PETUNJUK PENGISIAN

- Jenis jawaban pertanyaan ada yang diberi tanda silang (x) atau *checklist* (√) dan ada yang harus dituliskan.
- Berilah tanda silang (x) atau *checklist* (√) pada pilihan jawaban yang sesuai dengan jawaban anda.
- Untuk pertanyaan isian tuliskan jawaban anda pada kolom titik-titik yang telah disediakan.

o **KARAKTERISTIK RESPONDEN (PERSONAL)**

1. Berapa usia Bpk/Ibu/Sdr saat ini?

Umur dalam tahun

2. Apakah **jenis kelamin** Bpk/Ibu/Sdr?

Laki-laki
Perempuan

3. Apakah jenjang **pendidikan** tertinggi yang pernah atau sedang Bpk/Ibu/Sdr duduki?

SD/ sederajat
SMP/ sederajat
SMA/ sederajat
Akademi/diploma
S1
S2
S3
Tidak Sekolah

4. Apakah Bpk/Ibu/Sdr **pernah melakukan aktifitas penerbangan** dengan maskapai penerbangan Lion Air?

Ya
Belum pernah

Jika ya, seberapa sering anda menggunakan jasa penerbangan Lion Air dalam sebulan?

Jawab: kali dalam sebulan

5. Sudah berapa lama anda menggunakan jasa penerbangan Lion Air?

Jawab: bulan atau tahun

6. Apakah ada yang merekomendasikan kepada anda untuk menggunakan jasa penerbangan Lion Air?

- Ya, siapa yang merekomendasikan
- Tidak ada yang merekomendasikan

B. KARAKTERISTIK TARGET / OBJEK

Seberapa besar anda setuju atau tidak setuju dengan pernyataan-pernyataan yang tertera dibawah ini, berilah tanda silang (x) atau *checklist* (√) pada pilihan jawaban yang sesuai dengan jawaban anda!

SETIAP PERTANYAAN HANYA SATU JAWABAN



PERNYATAAN	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Tahu	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1. Saya memilih untuk menggunakan maskapai penerbangan Lion Air ini karena saya tertarik dengan adanya pesawat baru pada maskapai ini yang akan menjamin penerbangan saya dapat selamat sampai di tempat tujuan.					
2. Saya merasa lebih aman dan terjamin jika terbang menggunakan pesawat baru dibandingkan dengan pesawat lama.					
3. Menurut saya, pesawat baru yang disediakan oleh maskapai penerbangan Lion Air merupakan pesawat berteknologi canggih yang dapat lebih menjamin keselamatan dalam penerbangan sampai ditempat tujuan.					
4. Saya merasa dengan adanya pesawat baru yang digunakan oleh maskapai penerbangan Lion Air, maka keamanan dan keselamatan saya selama dalam penerbangan akan lebih terjamin.					
5. Saya tidak akan menggunakan/akan mempertimbangkan lagi untuk menggunakan jasa penerbangan Lion Air jika saya tidak terbang menggunakan pesawat baru.					
6. Saya memilih untuk menggunakan jasa penerbangan Lion Air salah satunya karena saya merasa aman dan nyaman gerakan yang halus dari pesawat yang disediakan oleh maskapai penerbangan ini.					
7. Saya memilih untuk menggunakan jasa penerbangan Lion Air salah satunya karena saya merasa aman dan nyaman dengan suara yang tidak terlalu bising dari pesawat yang disediakan oleh maskapai penerbangan ini.					
8. Saya memilih untuk menggunakan jasa penerbangan Lion Air salah satunya karena saya merasa aman dan nyaman dengan ukuran pesawat yang pas (tidak terlalu kecil maupun besar) dari pesawat yang disediakan oleh maskapai penerbangan ini.					

PERNYATAAN	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Tahu	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
9. Menurut saya, kondisi pesawat (baik dari segi peralatan/sarana pengaman) yang disediakan oleh maskapai ini sudah cukup baik dan membuat saya merasa aman dan selamat untuk terbang bersama Lion Air.					
10. Dengan suara mesin yang tidak terlalu bising dari pesawat ini, saya merasa lebih aman untuk melakukan penerbangan bersama Lion Air					
11. Menurut saya maskapai penerbangan yang saya naiki sekarang (Lion Air) ini sudah lebih memperhatikan pemeliharaan dan perawatan yang baik dalam kondisi fisiknya.					
12. Menurut saya kondisi fisik pesawat dari maskapai penerbangan Lion Air yang saya naiki ini sudah memperhatikan standar keselamatan yang baik.					
13. Saya merasa aman dan nyaman dengan gerakan yang dilakukan oleh pesawat ini, karena terasa halus (tidak kasar).					
14. Menurut saya, bentuk pesawat yang saya naiki sangat nyaman (tidak terlalu kecil/besar) dan memungkinkan saya untuk menyelamatkan diri / berlindung sewaktu-waktu ada kejadian yang tidak diinginkan selama dalam penerbangan.					
15. Saya menggunakan jasa penerbangan Lion Air karena saya merasa aman dan percaya dengan Sumber Daya Manusia khususnya pilot yang kompeten dari maskapai penerbangan ini.					
16. Saya menggunakan jasa penerbangan Lion Air karena saya merasa aman dan percaya dengan Sumber Daya Manusia khususnya pramugari yang cakap dan handal dari maskapai penerbangan ini.					
17. Saya menggunakan jasa penerbangan Lion Air karena saya merasa aman dan percaya dengan Sumber Daya Manusia, khususnya <i>ground staff</i> yang mempunyai kemampuan dan profesional dari maskapai penerbangan ini.					
18. Menurut saya, faktor keselamatan dalam suatu penerbangan juga dikarenakan oleh faktor SDM (pilot dan pramugari) yang disediakan oleh maskapai ini.					
19. Saya merasa yakin dan aman dengan Sumber Daya Manusia (Pilot, pramugari, dan <i>ground staff</i>) yang disediakan oleh Lion Air.					
20. Menurut saya, pilot yang akan membawa saya terbang bersama Lion Air merupakan pilot yang profesional dan kompeten.					
21. Saya yakin dengan kemampuan dan kecakapan pilot yang disediakan oleh maskapai penerbangan Lion Air ini sehingga saya dapat terbang ke tempat tujuan saya dengan selamat.					

PERNYATAAN	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Tahu	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
22. Menurut saya, <i>ground staff</i> yang bekerja pada maskapai Lion Air merupakan tenaga-tenaga yang ahli dibidangnya.					
23. Saya menggunakan jasa penerbangan Lion Air karena saya menilai maskapai penerbangan ini mempunyai latar belakang/catatan yang baik yang baik dan terkenal.					
24. Saya menggunakan jasa penerbangan Lion Air karena saya menilai maskapai penerbangan ini menerapkan sistem manajemen yang baik dan professional.					
25. Menurut saya maskapai Lion Air sudah menerapkan manajemen yang baik terutama dalam mengutamakan keselamatan para penumpangnya.					
26. Secara garis besar saya belum pernah dikecewakan dengan pelayanan yang diberikan oleh maskapai Lion Air.					

B. KARAKTERISTIK SITUASI

PERNYATAAN	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Tahu	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
27. Saya menggunakan jasa penerbangan Lion Air karena saya merasa jadwal/waktu penerbangan yang ditawarkan oleh maskapai penerbangan ini sesuai dengan kebutuhan saya.					
28. Menurut saya maskapai Lion Air menawarkan jadwal penerbangan yang bervariasi dan mencukupi kebutuhan para pelanggannya.					
29. Saya menggunakan jasa penerbangan Lion Air karena rekomendasi dari lingkungan rumah saya.					
30. Saya menggunakan jasa penerbangan Lion Air karena rekomendasi dari lingkungan tempat kerja saya.					

Dalam skala 1 - 100 %, maka keyakinan saya untuk terbang dengan aman dan selamat sampai tempat tujuan bersama maskapai penerbangan Lion Air adalah sebesar?

%

Saran yang akan saya berikan kepada maskapai penerbangan Lion Air terkait dengan segi keamanan dan keselamatan dalam penerbangan adalah :

.....

.....

Terima Kasih

... Atas Kejujuran dan Kerjasamanya ...

UJI VALIDITAS DAN REABILITAS KUESIONER

Uji Validitas

(ketepatan instrumen/kuesioner dalam mengukur data)

```
RELIABILITY /VARIABLES=b1 b2 b3 b4 b5 b6 b7 b8 b9 b10 b11 b12 b13  
b14 b15 b16 b17 b18 b19 b20 b21 b22 b23 b24 b25 b26 c27 c28 c29 c30  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIVE  
SCALE /SUMMARY=TOTAL.
```

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	10	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	10	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.924	30

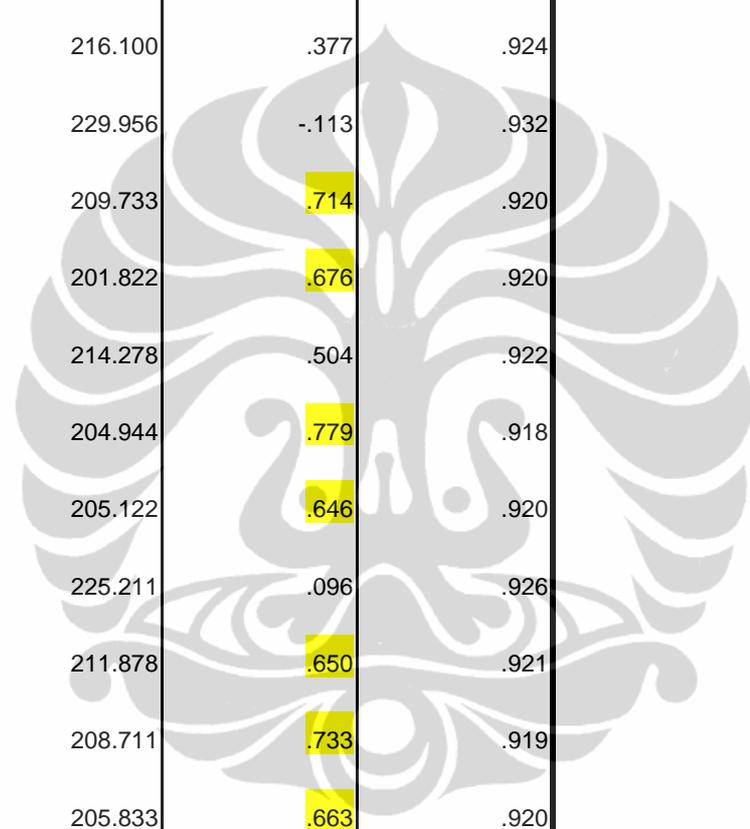
Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
b1	3.90	.876	10
b2	4.40	.966	10
b3	3.70	1.059	10
b4	4.00	.943	10
b5	3.70	1.059	10
b6	3.70	.823	10
b7	3.30	1.252	10
b8	3.40	.843	10
b9	3.40	.966	10
b10	3.20	1.135	10
b11	3.80	.632	10
b12	3.80	.789	10
b13	3.50	.850	10
b14	3.40	1.075	10
b15	3.70	.823	10

b16	3.40	.843	10
b17	3.70	.823	10
b18	4.60	.516	10
b19	3.80	.789	10
b20	3.80	.789	10
b21	3.90	.738	10
b22	3.60	.699	10
b23	3.50	.850	10
b24	3.40	.843	10
b25	3.80	.632	10
b26	2.90	1.287	10
c27	4.00	.471	10
c28	4.10	.316	10
c29	2.80	1.135	10
c30	2.70	1.252	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted



b1	105.00	218.889	.300	.925
b2	104.50	212.722	.489	.922
b3	105.20	202.844	.778	.918
b4	104.90	216.100	.377	.924
b5	105.20	229.956	-.113	.932
b6	105.20	209.733	.714	.920
b7	105.60	201.822	.676	.920
b8	105.50	214.278	.504	.922
b9	105.50	204.944	.779	.918
b10	105.70	205.122	.646	.920
b11	105.10	225.211	.096	.926
b12	105.10	211.878	.650	.921
b13	105.40	208.711	.733	.919
b14	105.50	205.833	.663	.920
b15	105.20	207.511	.811	.918
b16	105.50	209.167	.720	.919
b17	105.20	213.067	.570	.921
b18	104.30	222.678	.291	.924
b19	105.10	206.322	.904	.917
b20	105.10	210.544	.711	.920

b21	105.00	209.333	.822	.919
b22	105.30	211.567	.756	.920
b23	105.40	208.711	.733	.919
b24	105.50	208.944	.729	.919
b25	105.10	213.211	.748	.920
b26	106.00	212.889	.343	.926
c27	104.90	221.656	.396	.924
c28	104.80	224.622	.286	.925
c29	106.10	227.878	-.051	.932
c30	106.20	216.178	.263	.927

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
108.90	227.433	15.081	30

Nilai r tabel dengan menggunakan $df = n-2 = 10-2 = 8$ didapat nilai $r = 0,632$

Maka, variabel yang valid (nilai r hasil > nilai r tabel) dan akan di uji lebih lanjut adalah sebagai berikut:

- Pernyataan b3
- Pernyataan b6
- Pernyataan b7
- Pernyataan b9
- Pernyataan b10
- Pernyataan b12
- Pernyataan b13
- Pernyataan b14
- Pernyataan b15
- Pernyataan b16

- Pernyataan b19
- Pernyataan b20
- Pernyataan b21
- Pernyataan b22
- Pernyataan b23
- Pernyataan b24
- Pernyataan b25

Kemudian di uji validitas lagi dengan mengeluarkan pernyataan yang tidak valid.

```
RELIABILITY /VARIABLES=b3 b6 b7 b9 b10 b12 b13 b14 b15 b16
b19 b20 b21 b22 b23 b24 b25 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE
/SUMMARY=TOTAL.
```

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	10	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	10	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.957	17

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
b3	3.70	1.059	10
b6	3.70	.823	10
b7	3.30	1.252	10
b9	3.40	.966	10
b10	3.20	1.135	10
b12	3.80	.789	10
b13	3.50	.850	10
b14	3.40	1.075	10
b15	3.70	.823	10
b16	3.40	.843	10
b19	3.80	.789	10
b20	3.80	.789	10
b21	3.90	.738	10
b22	3.60	.699	10
b23	3.50	.850	10

b24	3.40	.843	10
b25	3.80	.632	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
b3	57.20	119.511	.716	.955
b6	57.20	122.400	.776	.954
b7	57.60	116.267	.718	.956
b9	57.50	119.167	.811	.953
b10	57.70	119.122	.678	.957
b12	57.10	124.322	.697	.955
b13	57.40	121.378	.807	.954
b14	57.50	123.389	.530	.959
b15	57.20	121.067	.854	.953
b16	57.50	124.944	.613	.957
b19	57.10	120.544	.926	.952
b20	57.10	123.656	.737	.955
b21	57.00	123.111	.828	.954
b22	57.30	123.789	.831	.954

b23	57.40	121.378	.807	.954
b24	57.50	122.056	.775	.954
b25	57.10	125.656	.787	.955

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
60.90	137.211	11.714	17

Setelah dibandingkan lagi dengan nilai r tabel = 0,632 (dimana df = 8), maka variabel yang valid (nilai r hasil > nilai r tabel) dan akan di uji lebih lanjut adalah sebagai berikut:

- Pernyataan b3
- Pernyataan b6
- Pernyataan b7
- Pernyataan b9
- Pernyataan b10
- Pernyataan b12
- Pernyataan b13
- Pernyataan b15
- Pernyataan b19
- Pernyataan b20
- Pernyataan b21
- Pernyataan b22
- Pernyataan b23
- Pernyataan b24
- Pernyataan b25

Kemudian di uji validitas lagi dengan mengeluarkan pernyataan yang tidak valid.

```
RELIABILITY /VARIABLES=b3 b6 b7 b9 b10 b12 b13 b15 b19 b20
b21 b22 b23 b24 b25 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE
/SUMMARY=TOTAL.
```

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	10	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	10	100.0

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	10	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	10	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.959	15

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
b3	3.70	1.059	10
b6	3.70	.823	10
b7	3.30	1.252	10
b9	3.40	.966	10
b10	3.20	1.135	10

b12	3.80	.789	10
b13	3.50	.850	10
b15	3.70	.823	10
b19	3.80	.789	10
b20	3.80	.789	10
b21	3.90	.738	10
b22	3.60	.699	10
b23	3.50	.850	10
b24	3.40	.843	10
b25	3.80	.632	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
b3	50.40	96.489	.696	.959
b6	50.40	98.489	.791	.956
b7	50.80	92.622	.743	.959
b9	50.70	95.567	.826	.955
b10	50.90	95.656	.682	.959
b12	50.30	100.678	.682	.958

b13	50.60	97.378	.835	.955
b15	50.40	97.600	.850	.955
b19	50.30	97.122	.923	.954
b20	50.30	100.233	.712	.958
b21	50.20	99.733	.802	.956
b22	50.50	99.833	.843	.956
b23	50.60	97.378	.835	.955
b24	50.70	98.456	.773	.956
b25	50.30	101.789	.777	.957

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
54.10	112.100	10.588	15

Dan akhirnya setelah dibandingkan lagi dengan nilai r tabel = 0,632 (dimana df = 8), maka variabel yang benar-benar valid (nilai r hasil > nilai r tabel) adalah sebagai berikut:

- Pernyataan b3
- Pernyataan b6
- Pernyataan b7
- Pernyataan b9
- Pernyataan b10
- Pernyataan b12
- Pernyataan b13
- Pernyataan b15
- Pernyataan b19
- Pernyataan b20
- Pernyataan b21
- Pernyataan b22
- Pernyataan b23
- Pernyataan b24

- Pernyataan b25

Uji Reabilitas

(konsistensi pernyataan bila di ukur / ditanyakan dua kali atau lebih).

Dari hasil uji validitas di atas, terlihat bahwa semua variabel dinyatakan reliabel (nilai Cronbach's alpha $\geq 0,6$).



ANALISIS UNIVARIAT

A. Karakteristik Personal

1. Usia

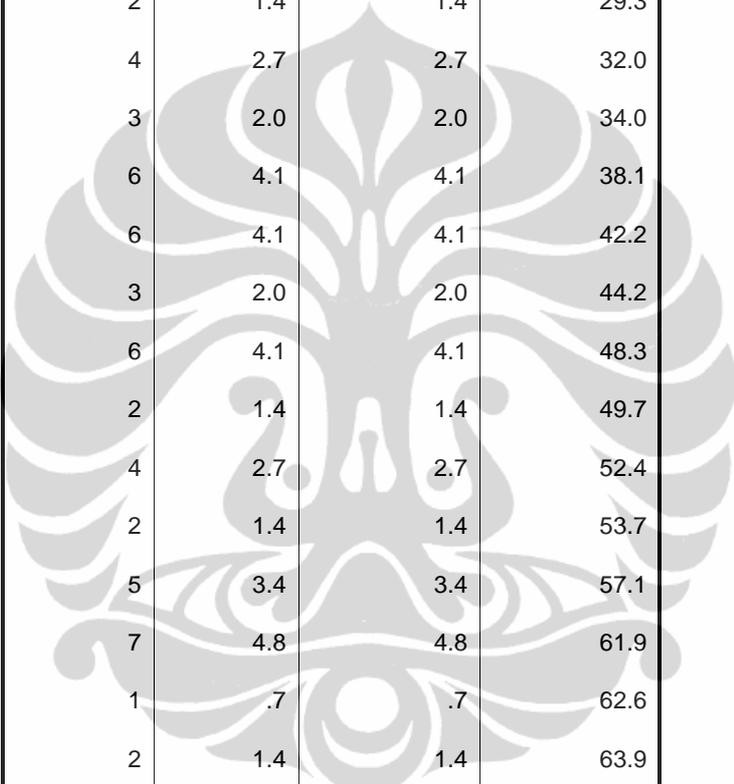
Statistics

usia

N	Valid	147
	Missing	0
Mean		39.18
Median		39.00
Mode		30
Std. Deviation		11.161
Minimum		17
Maximum		67

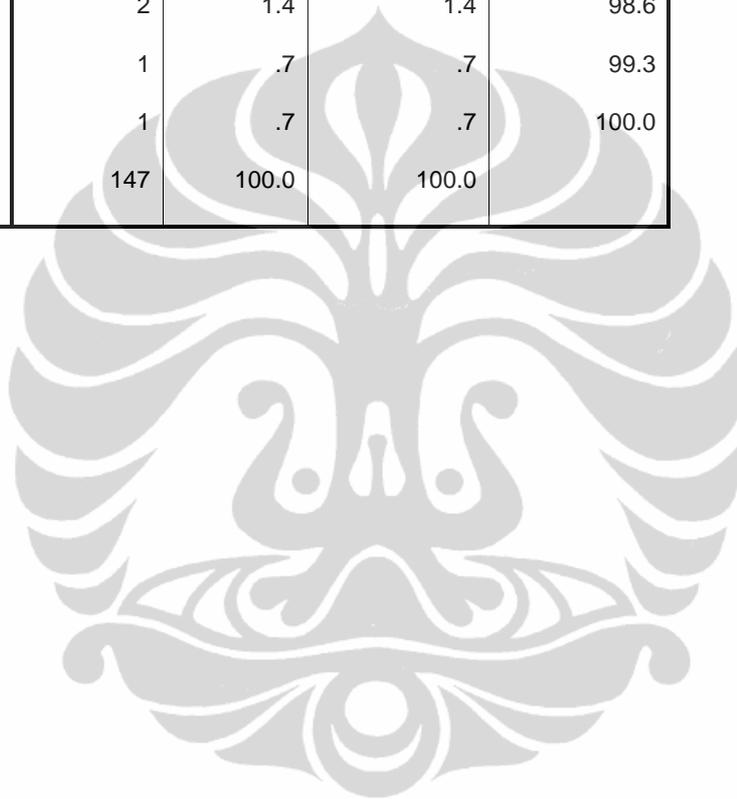
usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17	4	2.7	2.7	2.7
	20	1	.7	.7	3.4
	22	2	1.4	1.4	4.8
	23	4	2.7	2.7	7.5
	24	3	2.0	2.0	9.5
	25	2	1.4	1.4	10.9
	26	1	.7	.7	11.6

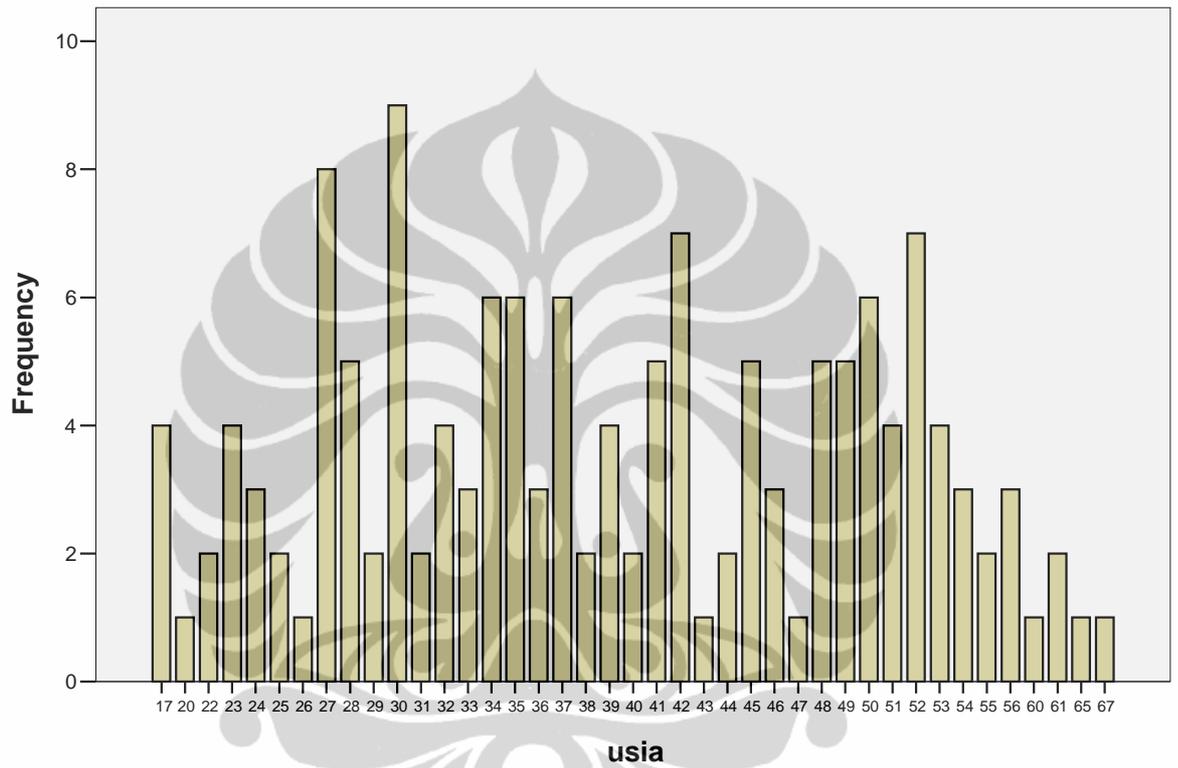


27	8	5.4	5.4	17.0
28	5	3.4	3.4	20.4
29	2	1.4	1.4	21.8
30	9	6.1	6.1	27.9
31	2	1.4	1.4	29.3
32	4	2.7	2.7	32.0
33	3	2.0	2.0	34.0
34	6	4.1	4.1	38.1
35	6	4.1	4.1	42.2
36	3	2.0	2.0	44.2
37	6	4.1	4.1	48.3
38	2	1.4	1.4	49.7
39	4	2.7	2.7	52.4
40	2	1.4	1.4	53.7
41	5	3.4	3.4	57.1
42	7	4.8	4.8	61.9
43	1	.7	.7	62.6
44	2	1.4	1.4	63.9
45	5	3.4	3.4	67.3
46	3	2.0	2.0	69.4
47	1	.7	.7	70.1
48	5	3.4	3.4	73.5
49	5	3.4	3.4	76.9
50	6	4.1	4.1	81.0
51	4	2.7	2.7	83.7
52	7	4.8	4.8	88.4
53	4	2.7	2.7	91.2

54	3	2.0	2.0	93.2
55	2	1.4	1.4	94.6
56	3	2.0	2.0	96.6
60	1	.7	.7	97.3
61	2	1.4	1.4	98.6
65	1	.7	.7	99.3
67	1	.7	.7	100.0
Total	147	100.0	100.0	



usia



2. sex

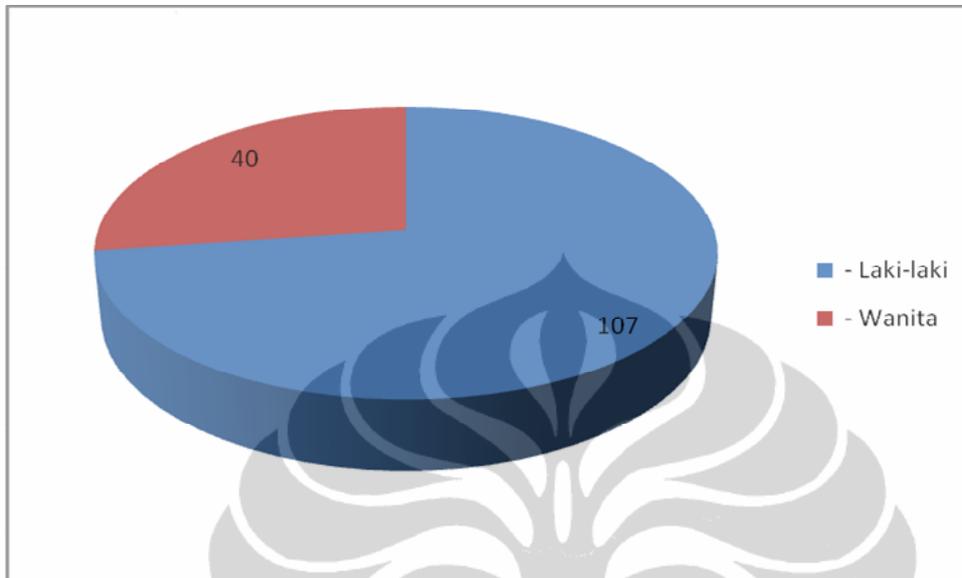
Statistics

sex

N	Valid	147
	Missing	0
Mean		1.27
Median		1.00
Mode		1
Std. Deviation		.447
Minimum		1
Maximum		2

sex

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	107	72.8	72.8	72.8
2	40	27.2	27.2	100.0
Total	147	100.0	100.0	



3. Pendidikan

Statistics

Pendidikan

N	Valid	147
	Missing	0
Mean		1.01
Median		1.00
Mode		1
Std. Deviation		.116
Minimum		1

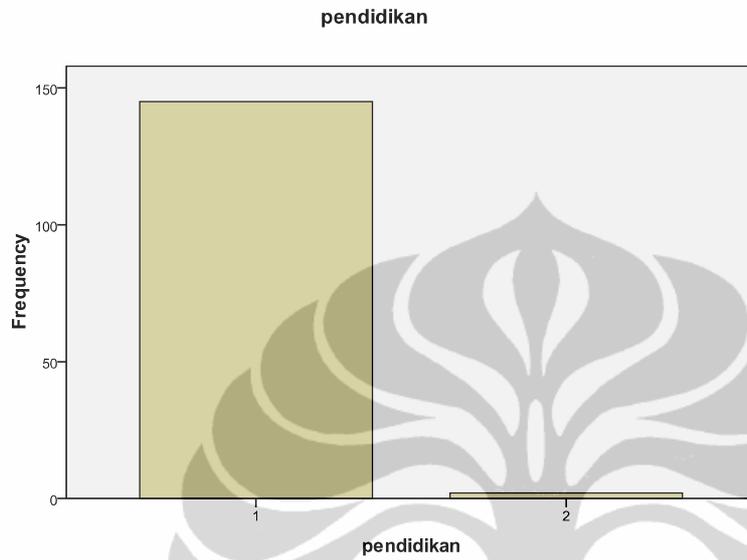
Statistics

Pendidikan

N	Valid	147
	Missing	0
Mean		1.01
Median		1.00
Mode		1
Std. Deviation		.116
Minimum		1
Maximum		2

pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	145	98.6	98.6	98.6
	2	2	1.4	1.4	100.0
	Total	147	100.0	100.0	



5. pengalaman

Statistics

pengalaman1

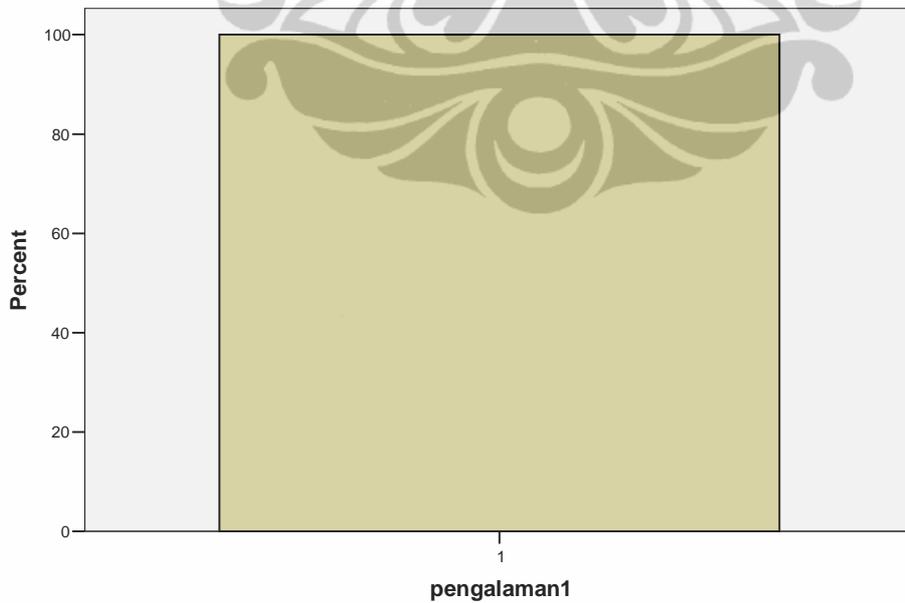
N	Valid	147
	Missing	0
Mean		1.00
Median		1.00
Mode		1

Std. Deviation	.000
Minimum	1
Maximum	1

pengalaman1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	147	100.0	100.0	100.0

pengalaman1



B. Karakteristik pesawat

1. Kondisi fisik (pesawat baru, gerakan, dan bunyi)

Statistics

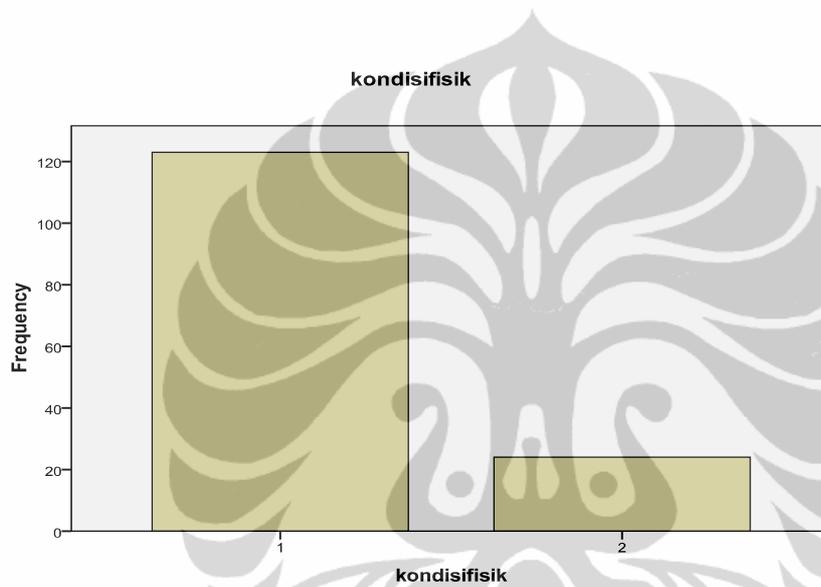
Kondisifisik

N	Valid	147
	Missing	0
Mean		1.16
Median		1.00
Mode		1
Std. Deviation		.371
Minimum		1
Maximum		2

kondisifisik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	123	83.7	83.7	83.7

2	24	16.3	16.3	100.0
Total	147	100.0	100.0	



2. Karakteristik SDM (pilot, pramugari, dan groundstaff)

Statistics

pilot

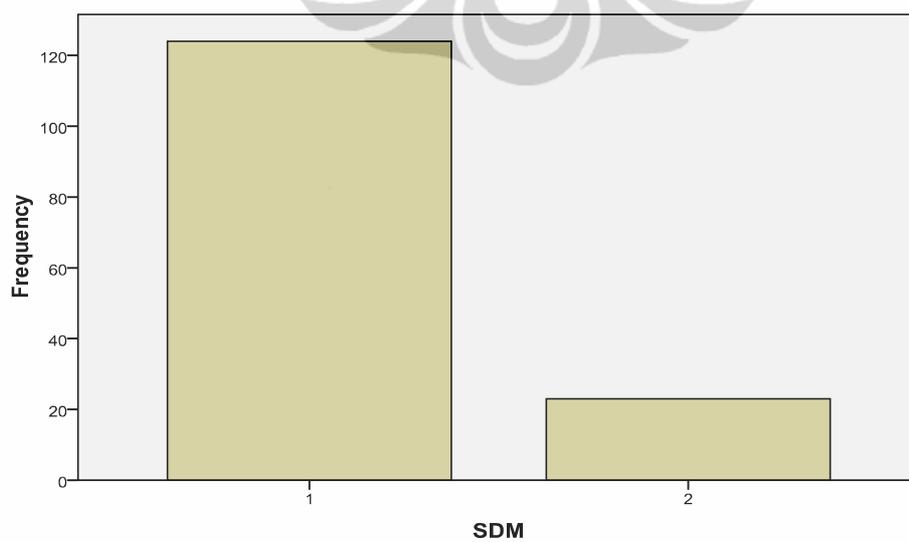
N	Valid	147
	Missing	0
Mean		1.41
Median		1.00

Mode	1
Std. Deviation	.494
Minimum	1
Maximum	2

SDM

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	124	84.4	84.4	84.4
	2	23	15.6	15.6	100.0
Total		147	100.0	100.0	

SDM



8. Latar belakang perusahaan (catatan dan manajemen yang baik)

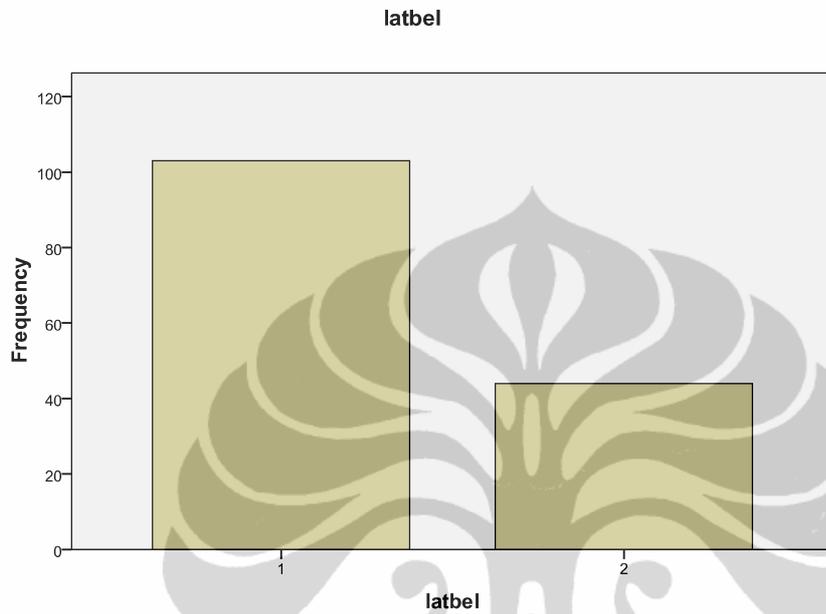
Statistics

latbel

N	Valid	147
	Missing	0
Mean		1.30
Median		1.00
Mode		1
Std. Deviation		.460
Minimum		1
Maximum		2

latbel

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	103	70.1	70.1	70.1
	2	44	29.9	29.9	100.0
	Total	147	100.0	100.0	



C. Karakteristik Situasi

1. Jadwal/waktu

Statistics

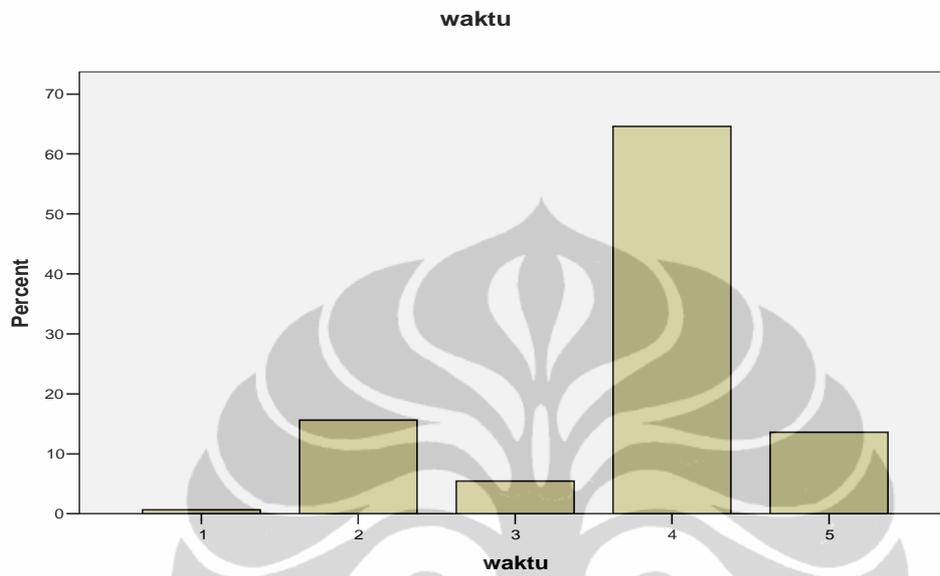
waktu

N	Valid	147
	Missing	12
Mean		3.75
Median		4.00
Mode		4

Std. Deviation	.905
Minimum	1
Maximum	5

waktu

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	.6	.7	.7
	2	23	14.5	15.6	16.3
	3	8	5.0	5.4	21.8
	4	95	59.7	64.6	86.4
	5	20	12.6	13.6	100.0
	Total	147	92.5	100.0	
Missing	System	12	7.5		
Total		159	100.0		



2. rekomendasi lingkungan sekitar (lingkungan rumah dan tempat kerja)

Statistics

rekomendasi

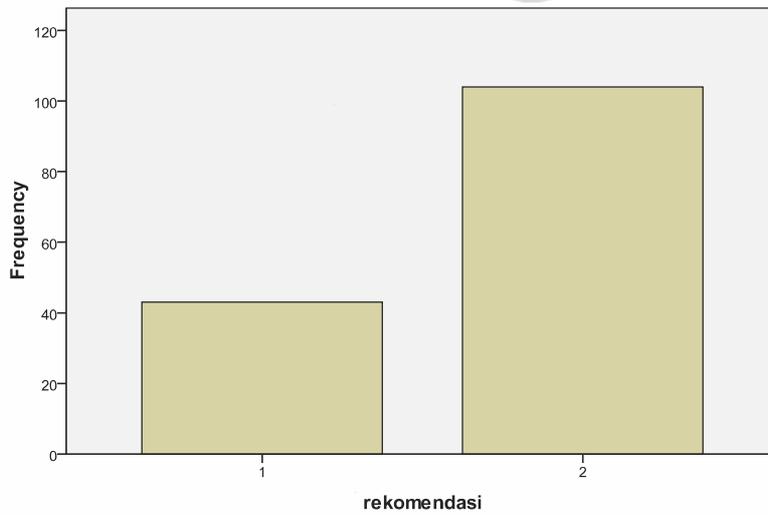
N	Valid	147
	Missing	0
Mean		1.71
Median		2.00
Mode		2

Std. Deviation	.456
Minimum	1
Maximum	2

rekomendasi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	43	29.3	29.3	29.3
2	104	70.7	70.7	100.0
Total	147	100.0	100.0	

rekomendasi



Keyakinan untuk terbang dengan aman dan selamat bersama Lion Air (%)

Statistics

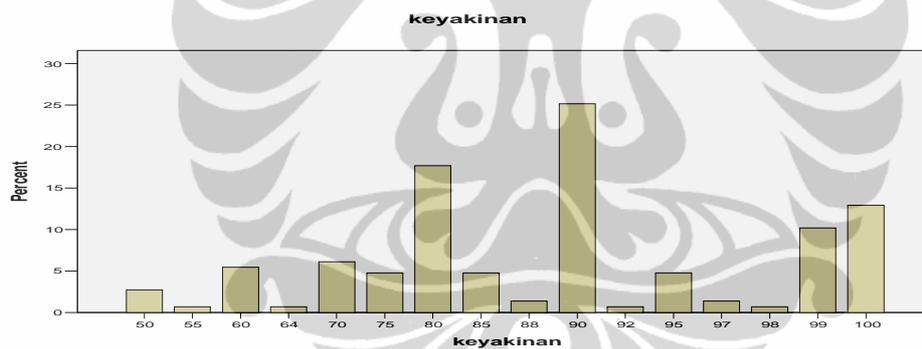
keyakinan

N	Valid	147
	Missing	12
Mean		85.50
Median		90.00
Mode		90
Std. Deviation		12.806
Minimum		50
Maximum		100

keyakinan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	50	4	2.5	2.7	2.7
	55	1	.6	.7	3.4
	60	8	5.0	5.4	8.8
	64	1	.6	.7	9.5
	70	9	5.7	6.1	15.6
	75	7	4.4	4.8	20.4
	80	26	16.4	17.7	38.1
	85	7	4.4	4.8	42.9
	88	2	1.3	1.4	44.2

90	37	23.3	25.2	69.4
92	1	.6	.7	70.1
95	7	4.4	4.8	74.8
97	2	1.3	1.4	76.2
98	1	.6	.7	76.9
99	15	9.4	10.2	87.1
100	19	11.9	12.9	100.0
Total	147	92.5	100.0	
Missing System	12	7.5		
Total	159	100.0		



ANALISIS BIVARIAT

Karakteristik Personal

1. umur * keyakinan (Uji korelasi dan regresi)

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	usia ^a		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: keyakinan

Model Summary

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	usia ^a		. Enter

a. All requested variables entered.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.121 ^a	.015	.008	12.756

a. Predictors: (Constant), usia

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	349.581	1	349.581	2.148	.145 ^a

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	usia ^a		. Enter

a. All requested variables entered.

Residual	23593.167	145	162.711
Total	23942.748	146	

a. Predictors: (Constant), usia

b. Dependent Variable: keyakinan

Coefficients^a

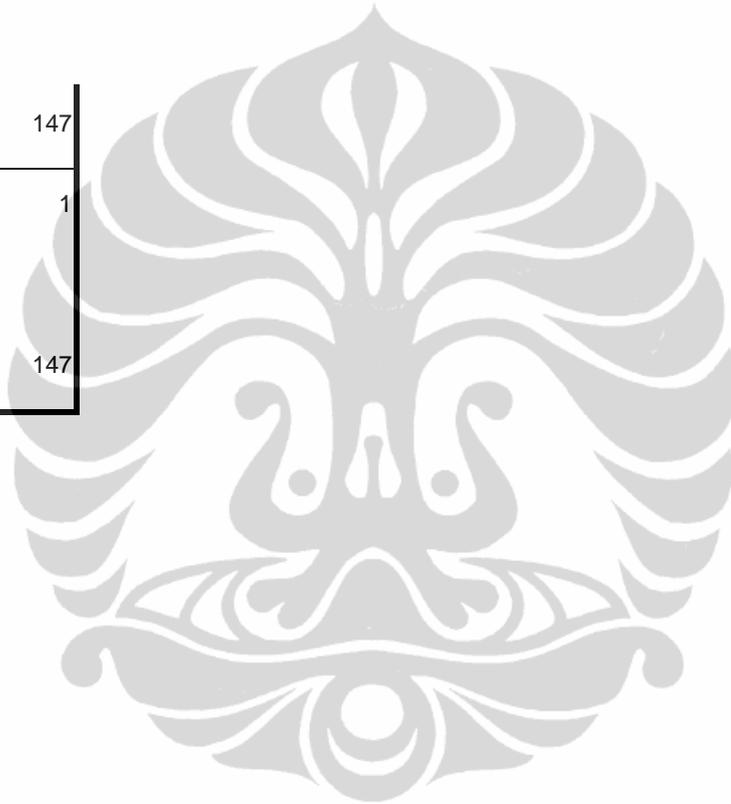
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	80.071	3.853	20.783	.000
	Usia	.139	.095	.121	.145

a. Dependent Variable: keyakinan

Correlations

		usia	keyakinan
usia	Pearson Correlation	1	.121
	Sig. (2-tailed)		.145

	N	147	147
keyakinan	Pearson Correlation	.121	1
	Sig. (2-tailed)	.145	
	N	147	147



2. jenis kelamin * keyakinan

Group Statistics

	Sex	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
keyakinan	1	107	85.49	11.967	1.157

Group Statistics

Sex	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
1	107	85.49	11.967	1.157
2	40	85.55	14.989	2.370

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
								95% Confidence Interval of the Difference	
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper

keyakinan	Equal variances assumed	2.595	.109	-.027	145	.979	-.064	2.381	-4.771	4.643
	Equal variances not assumed			-.024	58.578	.981	-.064	2.637	-5.342	5.214

3. pendidikan * keyakinan

Group Statistics

	Pendidikan	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
keyakinan	1	145	85.37	12.832	1.066
	2	2	95.00	7.071	5.000

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
									95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
keyakinan	Equal variances assumed	.992	.321	-1.056	145	.293	-9.628	9.114	-27.641	8.385
	Equal variances not assumed			-1.883	1.093	.294	-9.628	5.112	-62.887	43.632

4. pengalaman * keyakinan

Warnings

The Independent Samples table is not produced.

Group Statistics

	pengalaman	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
keyakinan	1	147	85.40	12.793	1.059
	2	0 ^a	.	.	.

a. t cannot be computed because at least one of the groups is empty.



Karakteristik Pesawat (Uji T)

1. kondisi fisik pesawat * keyakinan

Group Statistics

Kondisifisik	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
keyakinan 1	123	86.87	12.383	1.116
2	24	78.50	12.904	2.634

Independent Samples Test

Levene's Test for Equality of Variances	t-test for Equality of Means
	95% Confidence Interval of the Difference

		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
keyakinan	Equal variances assumed	.213	.645	3.009	145	.003	8.370	2.782	2.871	13.868
	Equal variances not assumed			2.926	31.813	.006	8.370	2.861	2.541	14.199

2. SDM * keyakinan

Group Statistics

SDM	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
keyakinan 1	124	86.88	12.027	1.080
2	23	78.09	14.541	3.032

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
									95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
keyakinan	Equal variances assumed	2.017	.158	3.113	145	.002	8.792	2.824	3.210	14.375
	Equal variances not assumed			2.732	27.857	.011	8.792	3.219	2.197	15.387

3. latar belakang * keyakinan

Group Statistics

latbel	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
keyakinan 1	103	88.12	10.615	1.046
2	44	79.39	15.326	2.311

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances	t-test for Equality of Means
		95% Confidence Interval of the Difference

		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
keyakinan	Equal variances assumed	11.639	.001	3.972	145	.000	8.730	2.198	4.386	13.074
	Equal variances not assumed			3.442	61.342	.001	8.730	2.536	3.659	13.801