

BAB IV

GAMBARAN UMUM, HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Maskapai Citilink

1. Profil Perusahaan

PT Citilink Indonesia merupakan anak perusahaan dari Garuda Indonesia yang didirikan pada tahun 2001 sebagai Unit Bisnis Strategis dan menjadi salah satu opsi maskapai penerbangan bertarif rendah (LCC) di Indonesia. Pada 16 Juli 2001, Citilink memulai penerbangan dengan rute Surabaya (SUB)-Balikpapan (BPN)-Tarakan(TKN) menggunakan Armada Foker. Pada perkembangannya Citilink menambah armada Boeing 737-300 dan mulai menghentikan penggunaan Foker F28 sejak tahun 2005. Sejak awal berdiri hingga tahun 2012 Citilink memakai kode penerbangan yang tidak berbeda dari Garuda Indonesia yaitu GA/GIA, hingga pada tanggal 30 Juli 2012 Citilink meresmikan penerimaan sertifikat AOC (*Air Operator Certificate*) dari kementerian perhubungan Republik Indonesia sebagai tanda bahwa maskapai ini resmi beroperasi di Indonesia. Sertifikat ini juga menandai era baru perubahan Manajemen Citilink yang sebelumnya berada di bawah Manajemen PT.Garuda Indonesia Tbk. Mulai saat itu, Citilink beroperasi dengan kode QG/CTV.

2. Armada dan Wilayah Operasional Citilink

Sampai saat ini, Citilink mengoperasikan 29 pesawat yaitu 22 buah pesawat Airbus A320 dengan kapasitas 180 kursi, 6 buah pesawat Boeing 737-300 dengan kapasitas pesawat 148 kursi serta 1 buah pesawat Boeing

737-400 dengan kapasitas 170 kursi. Citilink menyediakan 2 tipe kelas di armadanya yaitu kelas bisnis dan kelas ekonomi. Kelas bisnis Citilink memiliki standar kabin Garuda Indonesia dengan *full entertainment* seperti TV, musik dan tempat duduk yang nyaman. Sedangkan kelas ekonomi standar Citilink cukup nyaman, tersedia makanan murah dan minuman atau souvenir yang dapat dipesan. Setiap harinya Citilink melayani 140 frekuensi penerbangan. Citilink telah melayani lebih dari 100 rute ke 47 destinasi di antaranya Jakarta, Surabaya, Batam, Banjarmasin, Bandung, Denpasar, Balikpapan, Solo, Yogyakarta, Medan, Palembang, Padang, Pekanbaru, Lombok, Semarang, Ujung Pandan, Malang, Kupang, Makassar, Palangkaraya, Pontianak, Manado, Aceh, Jayapura, Gorontalo, Labuan Bajo dan Samarinda. Citilink juga melayani rute internasional ke Timor Leste, Malaysia, Cina, Australia dan Jeddah.

3. Fasilitas dan Peraturan Penerbangan Citilink

Setiap penumpang Citilink akan mendapatkan layanan dan fasilitas layaknya maskapai LCC lainnya yaitu fasilitas bagasi 20 kg, bagasi kabin 7 kg, penjualan makanan utama, makanan ringan dan minuman yang cukup bervariasi serta aman. Citilink memberikan potongan harga khusus kepada anak-anak (kategori umur 2-12 tahun) yang ikut dalam penerbangan. Citilink tidak memperbolehkan anak-anak terbang tanpa orang dewasa. Bayi juga akan dikenakan tarif khusus untuk tiket domestik yaitu sekitar Rp 50.000 hingga Rp 200.000 tergantung rute penerbangan. Batas maksimal adalah 1 bayi untuk setiap 1 orang dewasa. Penumpang sebaiknya tiba di bandara 2 jam sebelum jadwal keberangkatan dan

langsung menuju ke *counter check-in* untuk meletakkan bagasi dan memperoleh kartu *boarding*. *Counter* untuk meletakkan bagasi akan tutup 30 menit sebelum keberangkatan dan penumpang diharuskan tiba di gerbang keberangkatan 25 menit sebelum jadwal keberangkatan.

4. Ketentuan Bagasi Citilink

Penumpang akan mendapatkan bagasi cuma-cuma seberat 20 kg yang merupakan bagasi *check in* maksimal dan 7 kg bagasi kabin. Maksimum ukuran untuk bagasi jinjingan adalah 56x36x23 cm. Jika penumpang bepergian bersama balita dan telah memesan kursi untuk balita, penumpang berhak membawa makanan bayi dan kereta bayi yang dapat dilipat dengan ukuran maksimum 56x36x23 cm dan berat maksimum 5kg. Benda-benda berukuran besar seperti peralatan olahraga bisa dimasukkan ke bagasi yang sudah termasuk tarif jika ruang yang tersedia memungkinkan. Panjangnya barang-barang tersebut adalah 1,9 meter. Selain itu Citilink juga memperbolehkan penumpang untuk membawa jaket atau selimut, kamera atau teropong kecil dan juga tas jinjing. Jika penumpang membutuhkan bagasi tambahan, penumpang dapat menambah bagasi seberat 15-40 kg dengan biaya dari Rp 150.000 sampai Rp 400.000.

B. Karakteristik Responden

Karakteristik responden akan dijelaskan berdasarkan jenis kelamin, usia responden, pendidikan responden, pekerjaan responden, dan pendapatan responden. Pengumpulan data dilakukan pada 110 orang yang menjadi responden penelitian yang menggunakan ulang Maskapai Citilink Kupang-Jakarta.

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Data ini dikumpulkan untuk mengetahui jenis kelamin responden yang menggunakan ulang Maskapai Citilink Kupang-Jakarta. Data disajikan dalam Tabel 4.1 berikut.

Tabel 4.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Perempuan	57	51,8%
2	Laki-laki	53	48,2%
Total		110	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 4.1, data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dari 110 responden yang ada diketahui bahwa responden yang menggunakan Maskapai Citilink Kupang-Jakarta lebih banyak perempuan yaitu sebanyak 57 orang dengan persentase sebesar 51,8%, dan diikuti responden berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 53 orang dengan persentase sebesar 48,2%. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin, terlihat tidak ada perbedaan yang menyolok atau jumlahnya berimbang antara laki-laki dan perempuan. Mereka melakukan perjalanan menggunakan Maskapai Citilink untuk alasan pekerjaan atau tugas, seperti perjalanan dinas, bisnis ataupun lainnya, dengan harga tiket yang murah, sehingga menarik konsumen untuk menggunakan kembali Maskapai Citilink Kupang-Jakarta.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Data ini dikumpulkan untuk mengetahui usia dari responden yang menggunakan Maskapai Citilink Kupang-Jakarta. Adapun hasil pengolahan datanya disajikan dalam Tabel 4.2 berikut.

Tabel 4.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia Responden	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	20 - 29 Tahun	39	35,5%
2	30- 39 Tahun	35	31,8%
3	40 - 49 Tahun	18	16,4%
4	50-59 Tahun	18	16,4%
5	≥ 60 Tahun	0	0%
Total		110	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 4.2, data karakteristik responden berdasarkan usia dari 110 responden yang ada diketahui bahwa responden yang menggunakan Maskapai Citilink Kupang-Jakarta terbanyak adalah yang berusia 20 – 29 tahun, sebanyak 39 orang dengan persentase sebesar 35,5%, dan di urutan ke dua yang berusia 30-39 tahun sebanyak 35 orang dengan persentase sebesar 31,8%. Data ini menggambarkan bahwa jumlah terbanyak adalah yang berusia 20-39 tahun. Jumlah responden yang paling sedikit adalah yang berusia 40-49 dan 50-59 tahun sebanyak 18 orang dengan persentase sebesar 16,4%. Seperti diketahui bahwa pada usia 20 – 39 tahun berada pada usia kerja atau masih dalam pendidikan, sehingga lebih sering bepergian dengan menggunakan alat transportasi yang cepat dan dirasakan dapat dijangkau oleh mereka.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Data ini dikumpulkan untuk mengetahui pendidikan dari responden yang menggunakan Maskapai Citilink Kupang-Jakarta. Adapun hasil pengolahan datanya sebagai berikut:

Tabel 4.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan Responden	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
1.	SMA	23	21,0%
2.	Diploma	19	17,3%
3.	Sarjana/S1	64	58,2%
4.	Magister/S2	4	3,6%
5.	Doktor	0	0,00%
Total		110	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 4.3, data karakteristik responden berdasarkan pendidikan dari 110 responden yang ada diketahui bahwa responden yang menggunakan Maskapai Citilink Kupang-Jakarta lebih banyak berpendidikan Sarjana/S1 yaitu sebanyak 64 orang dengan persentase sebesar 58,25%. Jumlah responden berpendidikan Magister/S2 memiliki jumlah paling sedikit yaitu sebanyak 4 orang dengan persentase sebesar 3,6%. Pengguna yang berpendidikan Sarjana/S1 adalah mereka yang rata-rata sudah memiliki pekerjaan dan mempunyai posisi di tempatnya bekerja, sehingga mempunyai minat untuk menggunakan kembali Maskapai Citilink Kupang-Jakarta, untuk kegiatan bisnis atau menjalankan tugas sesuai pekerjaannya di Jakarta.

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Data ini dikumpulkan untuk mengetahui pekerjaan dari responden yang menggunakan Maskapai Citilink Kupang-Jakarta. Adapun hasil pengolahan datanya sebagai berikut:

Tabel 4.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan Responden	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
1	Pelajar/Mahasiswa	20	18,2%
2	PNS	21	19,1%
3	Swasta	39	35,5%
4	Pegawai Swasta	15	10,9%
5	Ibu Rumah Tangga	10	9,1%
6	Lainnya	5	1,8%
Total		110	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 4.4 data karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dari 110 responden yang ada diketahui bahwa responden yang menggunakan Maskapai Citilink Kupang-Jakarta lebih banyak yaitu swasta sebanyak 39 orang dengan persentase sebesar 35,5%. Jumlah terendah adalah pekerjaan lainnya (petani, nelayan) sebanyak 5 orang dengan persentase sebesar 1,8%. Swasta lebih banyak menggunakan Maskapai Citilink adalah untuk mengurus kepentingan bisnis maupun pekerjaan yang sesuai dengan bidang usaha yang digeluti di Jakarta.

5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan

Data ini dikumpulkan untuk mengetahui pendapatan dari responden yang menggunakan Maskapai Citilink Kupang-Jakarta. Adapun hasil pengolahan datanya disajikan dalam Tabel 4.5 berikut.

Tabel 4.5

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan

No	Pendapatan Responden	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	≤Rp 1.000.000	32	29,1%
2	>Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000	55	50%
3	>Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000	21	19,1%
4	> Rp 5.000.000	2	1,8%
Total		110	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 4.5 data karakteristik responden berdasarkan pendapatan dari 110 responden yang ada diketahui bahwa responden yang menggunakan Maskapai Citilink Kupang-Jakarta dengan pendapatan Rp 1.000.000 – Rp 3.000.000 lebih banyak yaitu sebanyak 55 orang dengan persentase sebesar 50%. Responden berpendapatan lebih besar Rp 5.000.000 adalah yang paling sedikit, yaitu sebanyak 2 orang dengan persentase sebesar 1,8%. Hasil ini menunjukkan bahwa harga tiket Maskapai Citilink Kupang-Jakarta terjangkau, sehingga konsumen yang menggunakan jasa Maskapai Citilink Kupang-Jakarta untuk perjalanan bisnis, pekerjaan, pendidikan ataupun jalan-jalan yang berpendapatan rendah dapat menggunakan kembali jasa Maskapai Citilink.

C. Hasil Uji Coba Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Validitas Instrumen adalah penelitian untuk menunjukkan ketercapaian atau keberhasilan suatu alat dalam mengukur apa yang hendak diukur. Hasil penelitian dikatakan valid bila nilai R_{hitung} lebih besar dari nilai parameter. Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner.

a. Harga (X_1)

Hasil uji validitas variabel harga dapat dilihat pada Tabel 4.6 berikut.

Tabel 4.6

Hasil Uji Validitas Variabel Harga

Item Pernyataan	Parameter (r_{tabel})	$r_{\text{-hitung}}$	Keterangan
X1.1	0,339	0,561	Valid
X1.2	0,339	0,727	Valid
X1.3	0,339	0,678	Valid
X1.4	0,339	0,749	Valid
X1.5	0,339	0,638	Valid
X1.6	0,339	0,602	Valid
X1.7	0,339	0,646	Valid
X1.8	0,339	0,675	Valid

Sumber : Hasil Program SPSS

Berdasarkan Tabel 4.6 dapat dilihat bahwa sesuai dengan hasil yang diperoleh dari r_{hitung} diketahui bahwa dari delapan (8) item pernyataan yang ada semuanya valid, di mana memiliki r_{hitung} berkisar 0,561-0,749 lebih besar dari r_{tabel} 0,339, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua butir pernyataan variabel harga (X_1) dinyatakan valid. Oleh karena itu pernyataan-pernyataan tersebut dapat digunakan untuk mengukur variabel harga (X_1).

b. Sikap (X_2)

Hasil uji validitas variabel sikap dapat dilihat pada Tabel 4.7 berikut.

Tabel 4.7

Hasil Uji Validitas Variabel Sikap

Item Pernyataan	Parameter (r_{tabel})	$r_{\text{-hitung}}$	Keterangan
X2.1	0,339	0,875	Valid
X2.2	0,339	0,789	Valid
X2.3	0,339	0,856	Valid
X2.4	0,339	0,857	Valid
X2.5	0,339	0,863	Valid
X2.6	0,339	0,858	Valid

Sumber : Hasil Program SPSS

Berdasarkan Tabel 4.7 dapat dilihat bahwa sesuai dengan hasil yang diperoleh dari r_{hitung} diketahui bahwa dari enam (6) item pernyataan yang ada semuanya valid di mana memiliki r_{hitung} berkisar 0,856-0,875 lebih besar dari parameter 0,339, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua butir pernyataan variabel sikap (X_2) dinyatakan valid. Oleh karena itu pernyataan-pernyataan tersebut dapat digunakan untuk mengukur variabel sikap (X_2).

c. Risiko (X_3)

Hasil uji validitas variabel risiko dapat dilihat pada Tabel 4.8 berikut:

Tabel 4.8

Hasil Uji Validitas Variabel Risiko

Item Pernyataan	Parameter (r_{tabel})	r_{hitung}	Keterangan
X3.1	0,339	0,719	Valid
X3.2	0,339	0,786	Valid
X3.3	0,339	0,821	Valid
X3.4	0,339	0,817	Valid
X3.5	0,339	0,738	Valid
X3.6	0,339	0,808	Valid
X3.7	0,339	0,733	Valid
X3.8	0,339	0,821	Valid

Sumber : Hasil Program SPSS

Berdasarkan Tabel 4.8 dapat dilihat bahwa sesuai dengan hasil yang diperoleh dari r_{hitung} diketahui bahwa dari delapan (8) item pernyataan yang ada semuanya valid di mana memiliki r_{hitung} berkisar 0,719-0,821 lebih besar dari parameter 0,339, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua butir pernyataan variabel risiko (X_3) dinyatakan valid. Oleh karena itu pernyataan-pernyataan tersebut dapat digunakan untuk mengukur variabel risiko (X_3).

d. Uji Validitas Variabel Norma Subjektif (X₄)

Hasil uji validitas variabel Norma Subjektif dapat dilihat pada Tabel 4.9 berikut:

Tabel 4.9

Hasil Uji Validitas Variabel Norma Subjektif

Item Pernyataan	Parameter (r_{tabel})	r_{hitung}	Keterangan
X4.1	0,339	0,848	Valid
X4.2	0,339	0,822	Valid
X4.3	0,339	0,841	Valid
X4.4	0,339	0,822	Valid
X4.5	0,339	0,817	Valid
X4.6	0,339	0,821	Valid

Sumber : Hasil Program SPSS

Berdasarkan Tabel 4.9 dapat dilihat bahwa sesuai dengan hasil yang diperoleh dari r_{hitung} diketahui bahwa dari enam (6) item pernyataan yang ada semuanya valid di mana memiliki r_{hitung} berkisar 0,817-0,848 lebih besar dari parameter 0,339, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua butir pernyataan variabel norma subjektif (X₄) dinyatakan valid. Oleh karena itu pernyataan-pernyataan tersebut dapat digunakan untuk mengukur variabel norma subjektif (X₄).

e. Uji Validitas Variabel Penggunaan Ulang (Y)

Hasil uji validitas variabel penggunaan ulang, dapat dilihat pada Tabel 4.10 berikut.

Tabel 4.10

Hasil Uji Validitas Variabel Penggunaan Ulang

Item Pernyataan	Parameter (r_{tabel})	r_{hitung}	Keterangan
Y.1	0,339	0,786	Valid
Y.2	0,339	0,804	Valid
Y.3	0,339	0,878	Valid
Y.4	0,339	0,838	Valid
Y.5	0,339	0,892	Valid
Y.6	0,339	0,892	Valid

Sumber : Hasil Program SPSS

Berdasarkan Tabel 4.10 dapat dilihat bahwa sesuai dengan hasil yang diperoleh dari r_{hitung} diketahui bahwa dari enam (6) item pernyataan yang ada semuanya valid di mana memiliki r_{hitung} berkisar 0,786-0,892 lebih besar dari parameter 0,339, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua butir pernyataan variabel penggunaan ulang (Y) dinyatakan valid. Oleh karena itu pernyataan-pernyataan tersebut dapat digunakan untuk mengukur variabel penggunaan ulang (Y).

2. Uji Reliabilitas

Suatu instrumen (kuesioner) dikatakan reliabel, jika jawaban responden terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus *Cronbach alpha*. Uji reliabilitas dilakukan terhadap 110 orang responden yang menggunakan Maskapai Citilink Kupang-Jakarta dengan menggunakan program SPSS. Hasil pengujian reliabilitas untuk masing-masing variabel dapat dilihat pada Tabel 4.11 berikut.

Tabel 4.11

Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Parameter	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Harga (X1)	0,60	0,840	Reliabel
Sikap (X2)	0,60	0,922	Reliabel
Risiko (X3)	0,60	0,814	Reliabel
Norma Subjektif (X4)	0,60	0,894	Reliabel
Penggunaan Ulang (Y)	0,60	0,889	Reliabel

Sumber : Hasil Olah Data Pada Program SPSS

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada Tabel 4.11 menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai nilai *Cronbach Alpha* berkisar 0,814-0,922 lebih besar dari parameter 0,60, artinya semua butir-butir pernyataan mengenai

harga, sikap, risiko, norma subjektif dan penggunaan ulang adalah reliabel, yang berarti bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner yang dapat dipercaya dan butir-butir pernyataan tersebut dapat digunakan berkali-kali pada waktu yang berbeda.

D. Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dalam penelitian ini, dilakukan dengan membuat tabel dari jawaban responden dan kemudian memberikan jawaban dari hasil persentase jawaban responden berdasarkan rumus yang telah ditetapkan.

a. Harga (X_1)

Variabel Harga (X_1) terdiri dari 4 indikator dan 8 pernyataan. Tanggapan responden terhadap variabel harga dapat dilihat pada Tabel 4.12 berikut.

Tabel 4.12

Kategori Gambaran Harga (X_1)

Indikator	Pernyataan	Σ	$\bar{X} Ps-p$	$\frac{\bar{X} Ps - p}{5} \times 100$	Rata-rata	Kategori
Keterjangkaun Harga	X1.1	411	3,73	74,6	74,7	Baik
	X1.2	412	3,74	74,8		
Kesesuaian harga dengan kualitas jasa	X1.3	421	3,82	76,4	75,2	Baik
	X1.4	407	3,70	74		
Daya saing Harga	X1.5	420	3,81	76,2	76,7	Baik
	X1.6	425	3,86	77,2		
Kesesuaian harga dengan manfaat	X1.7	420	3,81	76,2	77,1	Baik
	X1.8	430	3,90	78		
Total		3346			75,92	Baik
Rata-rata						

Sumber : Hasil Olah Data Pada Microsoft Excel Version 13, 2023

Data pada Tabel 4.12 menunjukkan kategori gambaran responden mengenai variabel Harga (X_1) rata-rata adalah 75,92% dan dikategorikan baik. Hal ini menunjukkan bahwa harga tiket Maskapai Citilink Kupang-Jakarta terjangkau dan sesuai dengan kualitas jasa yang diinginkan konsumen.

b. Sikap (X_2)

Variabel sikap (X_2) terdiri dari 3 indikator dan 6 pernyataan.

Hasil analisis deskriptif sikap dapat dilihat pada Tabel 4.13 berikut.

Tabel 4.13

Kategori Gambaran Sikap (X_2)

Indikator	Pernyataan	Σ	$\bar{X} P_{s-p}$	$\bar{X} P_{s-p} - \frac{p}{5}$ x 100	Rata-rata	Kategori
Pandangan bahwa penggunaan citilink merupakan ide atau pilihan yang tepat	X2.1	391	3,55	71	69,8	Baik
	X2.2	378	3,43	68,6		
Pandangan bahwa penggunaan citilink penting	X2.3	394	3,58	71,6	71,1	Baik
	X2.4	389	3,53	70,6		
Pandangan bahwa penggunaan citilink berkualitas	X2.5	403	3,66	73,2	72,8	Baik
	X2.6	399	3,62	72,4		
Total		2354			71,23	Baik
Rata-rata						

Sumber : Hasil Olah Data Pada Microsoft Excel Version 13, 2023

Data pada Tabel 4.13 menunjukkan kategori gambaran responden mengenai variabel sikap (X_2) rata-rata adalah 71,23 dan dikategorikan baik. Hal ini berarti adanya pandangan yang baik dari

pengalaman menggunakan jasa penerbangan Maskapai Citilink Kupang-Jakarta.

c. Risiko (X₃)

Variabel Risiko (X₃) terdiri dari 4 indikator dan 8 pernyataan. Hasil analisis deskriptif Risiko dapat dilihat pada Tabel 4.14 berikut.

Tabel 4.14

Kategori Gambaran Risiko (X₃)

Indikator	Pernyataan	Σ	$\bar{X} Ps_p$	$\bar{X} Ps - \frac{p}{5} x$ 100	Rata-rata	Kategori
Risiko produk	X3.1	381	3,46	69,2	69,2	Baik
	X3.2	381	3,46	69,2		
Risiko psikologis	X3.3	390	3,54	70,8	68,8	Baik
	X3.4	368	3,34	66,8		
Risiko keuangan	X3.5	369	3,35	67	69,7	Baik
	X3.6	399	3,62	72,4		
Risiko waktu	X3.7	408	3,70	74	73,7	Baik
	X3.8	404	3,67	73,4		
Total		3096			70,38	Baik
Rata-rata						

Sumber : Hasil Olah Data Pada Microsoft Excel Version 13, 2023

Data pada Tabel 4.14 menunjukkan kategori gambaran responden mengenai variabel risiko (X₃) rata-rata adalah 70,38% dan dikategorikan baik. Hal ini menunjukkan konsumen memiliki persepsi bahwa Maskapai Citilink memiliki kualitas dan kuantitas yang sudah terukur, sehingga konsisten terhadap risiko yang mungkin terjadi pada Maskapai Citilink Kupang-Jakarta.

d. Norma Subjektif (X₄)

Variabel Norma Subjektif (X₄) terdiri dari 3 indikator dan 6 pernyataan. Hasil analisis deskriptif Norma Subjektif dapat dilihat pada Tabel 4.15 berikut.

Tabel 4.15**Kategori Gambaran Norma Subjektif (X₄)**

Indikator	Pernyataan	Σ	$\bar{X} Ps-p$	$\frac{\bar{X} Ps}{p} \times 100$	Rata-rata	Kategori
Saran Keluarga	X4.1	398	3,61	72,2	71,8	Baik
	X4.2	393	3,57	71,4		
Saran teman	X4.3	394	3,58	71,6	71,3	Baik
	X4.4	391	3,55	71		
Pendapat orang lain	X4.5	393	3,57	71,4	71,6	Baik
	X4.6	395	3,59	71,8		
Total		2364			71,56	Baik
Rata-rata						

Sumber : Hasil Olah Data Pada Microsoft Excel Version 13, 2023

Data pada Tabel 4.15 menunjukkan kategori gambaran responden mengenai variabel norma subjektif (X₄) rata-rata adalah 71,56% dan dikategorikan baik. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen memiliki pengalaman yang baik atas dasar saran keluarga, teman dan orang lain.

e. Penggunaan Ulang (Y)

Variabel Penggunaan Ulang (Y) terdiri dari 3 indikator dan 6 pernyataan. Hasil analisis deskriptif penggunaan ulang dapat dilihat pada Tabel 4.16 berikut.

Tabel 4.16**Kategori Gambaran Penggunaan Ulang (Y)**

Indikator	Pernyataan	Σ	$\bar{X} Ps-p$	$\frac{\bar{X} Ps}{p} \times 100$	Rata-rata	Kategori
Keinginan menggunakan citilink	Y.1	411	3,73	74,6	74,5	Baik
	Y.2	410	3,72	74,4		
Adanya rencana menggunakan citilink dimasa mendatang	Y.3	414	3,76	75,2	76,4	Baik
	Y.4	427	3,88	77,6		
Kebutuhan akan alat transportasi udara	Y.5	429	3,90	78	78	Baik
	Y.6	430	3,91	78		
Total		2521			76,3	Baik
Rata-rata						

Sumber : Hasil Olah Data Pada Microsoft Excel Version 13, 2023

Data pada Tabel 4.16 menunjukkan bahwa kategori gambaran responden mengenai penggunaan ulang (Y) rata-rata adalah 76,3% dan dikategorikan baik. Konsumen memiliki pengalaman yang baik terhadap penggunaan Maskapai Citilink Kupang-Jakarta, sehingga konsumen memiliki keinginan menggunakan kembali jasa Maskapai Citilink di masa yang akan datang dalam memenuhi kebutuhan jasa transportasi udara.

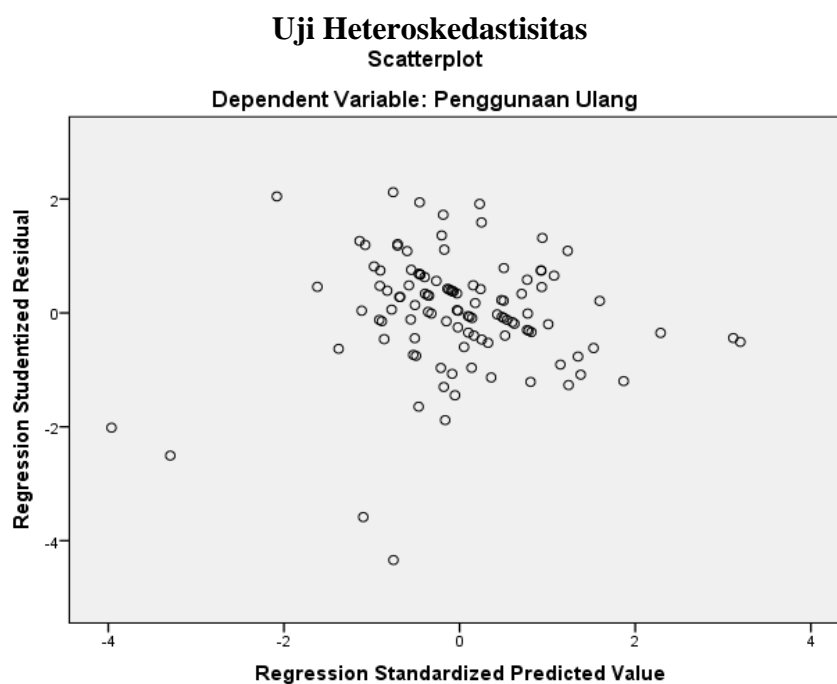
2. Analisis Statistik Inferensial

a. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Heteroskedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas pada penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 4.1 berikut.

Gambar 4.1



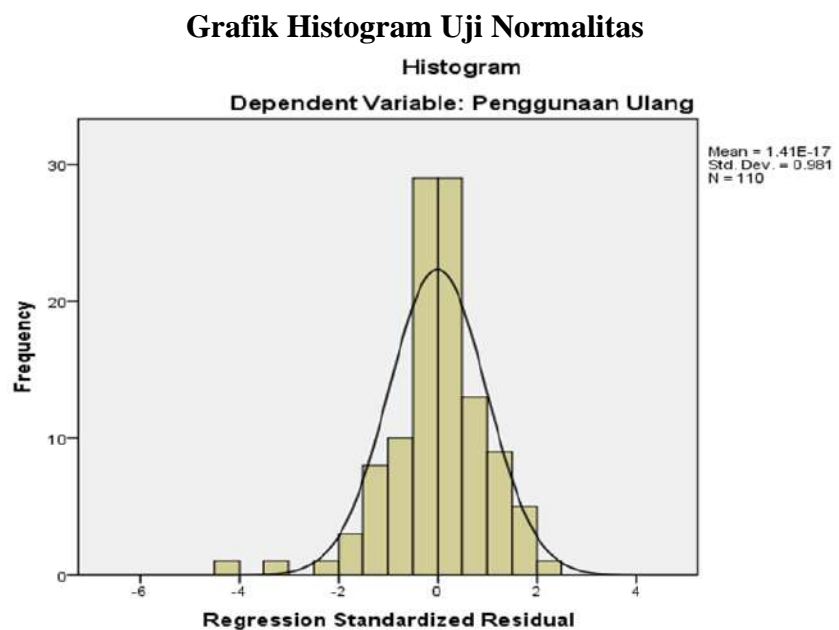
Sumber : Hasil Program SPSS

Hasil analisis data menunjukkan bahwa data menyebar hampir merata baik di atas maupun di bawah titik nol, dengan demikian dapat dipastikan tidak terjadi heteroskedastisitas, sehingga data dalam penelitian ini dapat diolah lebih lanjut.

2) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data hasil penelitian, baik variabel terikat maupun variabel bebas berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas berguna untuk menentukan data yang dikumpulkan berdistribusi normal atau diambil dari populasi normal. Metode klasik untuk melihat normal atau tidaknya sebaran data dapat diamati pada grafik histogram maupun grafik normal *P-Plot*, dapat dilihat pada Gambar 4.2 dan 4.3 di bawah ini.

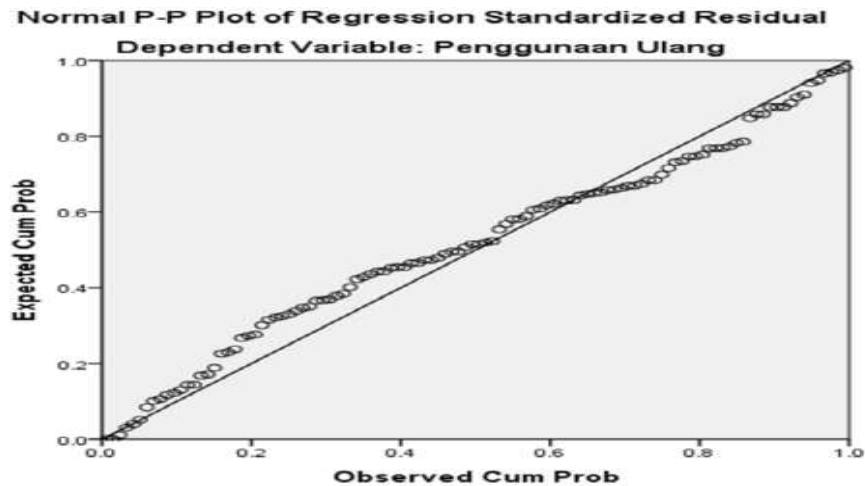
Gambar 4.2



Sumber: Hasil Program SPSS

Gambar 4.3

P-Plot Uji Normalitas



Sumber: Hasil Program SPSS

Pada gambar histogram dan *P-plot* menunjukkan bahwa data berada pada kurva normal atau menyebar mengikuti distribusi normal. Demikian juga grafik normal probabilitas *plot*, menunjukkan bahwa titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal serta penyebarannya mengikuti garis diagonal. Karena itu, dapat disimpulkan bahwa data hasil penelitian ini dapat dianalisis dengan model regresi, karena memenuhi asumsi normalitas.

3) Uji Linearitas

Hasil uji linearitas pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.17 berikut.

Tabel 4.17

Uji Linearitas

Variabel	Parameter	Deviation from Linearity
	5 %	Sig
Y * X1	0,05	0,055
Y * X2	0,05	0,525
Y * X3	0,05	0,458
Y * X4	0,05	0,848

Sumber : Hasil Olah Data Program SPSS

Berdasarkan Tabel 4.17, diketahui bahwa nilai *deviation linearity* signifikan lebih besar 5% atau 0,05, maka ada hubungan yang linear secara signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen.

4) Uji Multikolinearitas

Hasil uji multikolinearitas pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.18 berikut.

Tabel 4.18

Model	Uji Multikolinearitas	
	Collineary Statistic	
	Tolerance	VIF
X1	0,785	1,274
X2	0,972	1,029
X3	0,788	1,268
X4	0,962	1,040

Sumber : Hasil Olah Data Program SPSS

Hasil pada Tabel 4.18 tidak menunjukkan adanya multikolinearitas, karena VIF kurang dari 10, sementara nilai *tolerance* juga tidak ada yang kurang dari 0.10. Hal ini berarti tidak ada korelasi antara variabel bebas dan dapat disimpulkan bahwa tidak ditemukan masalah multikolinearitas antara variabel bebas dalam persamaan regresi linear berganda pada penelitian ini.

b. Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil analisis regresi linear berganda yang diolah menggunakan program SPSS, dapat dilihat pada Tabel 4.19 berikut.

Tabel 4.19

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std.Error	Beta
(Constant)	-1,825	3,355	
X1	0,168	0,082	0,176
X2	0,336	0,062	0,421
X3	0,300	0,073	0,351
X4	0,185	0,062	0,233

Sumber : Hasil Program SPSS

Berdasarkan Tabel 4.19 di atas, dapat dibuat suatu persamaan yakni sebagai berikut: $Y = 0,176 X_1 + 0,421 X_2 + 0,351 X_3 + 0,233 X_4$. Artinya, bahwa penggunaan ulang pada Maskapai Citilink ditentukan oleh harga (X_1), sikap (X_2), risiko (X_3), norma subjektif (X_4). Persamaan tersebut terlihat bahwa koefisien regresi variabel sikap (X_2) paling besar pengaruhnya terhadap minat beli ulang, sehingga sikap sangat dominan atau paling berpengaruh terhadap minat beli ulang.

Penjelasan makna dari masing-masing koefisien regresi di atas, dapat dilihat sebagai berikut :

- 1) Nilai $b_1 = 0,176$, menunjukkan koefisien regresi variabel harga (X_1), adalah positif, di mana jika variabel sikap (X_2), variabel risiko (X_3) dan norma subjektif (X_4) dianggap konstan atau tetap dan bila harga (X_1) semakin terjangkau, maka penggunaan ulang (Y) akan mengalami peningkatan. Artinya, variabel harga berpengaruh positif terhadap penggunaan ulang. Semakin terjangkau harga, maka penggunaan ulang akan meningkat. Sebaliknya jika harga semakin tidak terjangkau, maka penggunaan ulang akan menurun.

- 2) Nilai $b_2 = 0,421$, menunjukkan koefisien regresi sikap (X_2), adalah positif, di mana jika variabel harga (X_1), variabel risiko (X_3) dan norma subjektif (X_4) dianggap konstan atau tetap dan bila terjadi peningkatan pada sikap, maka penggunaan ulang juga akan meningkat. Artinya variabel sikap berpengaruh positif terhadap penggunaan ulang. Semakin baik sikap atau kepercayaan meningkat, maka penggunaan ulang juga akan meningkat. Sebaliknya jika sikap menurun, maka penggunaan ulang pada Maskapai Citilink juga akan menurun.
- 3) Nilai $b_3 = 0,351$, menunjukkan koefisien regresi variabel risiko (X_3), adalah positif, di mana jika variabel harga (X_1), variabel sikap (X_2) dan variabel norma subjektif (X_4) dianggap konstan atau tetap dan bila semakin meningkat manajemen produk, psikologis, keuangan dan waktu maka penggunaan ulang akan meningkat. Artinya, variabel risiko berpengaruh positif terhadap penggunaan ulang. Jika tidak ada risiko berupa risiko produk, psikologis, keuangan dan waktu, maka penggunaan ulang akan meningkat. Sebaliknya jika ada risiko berupa risiko produk, psikologis, keuangan dan waktu, maka penggunaan ulang akan menurun.
- 4) Nilai $b_4 = 0,233$, menunjukkan koefisien regresi variabel norma subjektif (X_4), di mana jika variabel harga (X_1), variabel sikap (X_2) dan variabel risiko (X_3) dianggap konstan atau tetap dan bila terjadi perubahan pada variabel norma subjektif, maka penggunaan ulang juga akan berubah. Artinya, variabel norma subjektif berpengaruh

positif terhadap penggunaan ulang. Jika variabel norma subjektif meningkat, maka penggunaan ulang juga akan meningkat. Sebaliknya jika variabel norma subjektif menurun maka penggunaan ulang juga akan menurun.

c. Pengujian Hipotesis Statistik

1) Uji Parsial (Uji t)

Untuk mengukur hipotesis statistik mengenai pengaruh secara parsial (uji t) pada masing-masing variabel bebas yang terdiri dari harga (X_1), sikap (X_2), risiko (X_3) dan norma subjektif (X_4) terhadap variabel terikat penggunaan ulang (Y) pada Maskapai Citilink Kupang-Jakarta. Uji ini dapat dilakukan dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} atau dengan melihat kolom signifikansi yang dapat dilihat pada Tabel 4.20 berikut.

Tabel 4.20

Hasil Uji Parsial (uji t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std.Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	-1,825	3,355		-0,544	0,588
X1	0,168	0,082	0,176	2,054	0,042
X2	0,336	0,062	0,421	5,457	0,000
X3	0,300	0,073	0,351	4,100	0,000
X4	0,185	0,062	0,233	3,010	0,003

Sumber : Hasil Program SPSS

a) Variabel Harga (X_1)

Hasil uji t untuk variabel harga (X_1) menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 2,054 dengan signifikansi sebesar 0,042 atau lebih kecil dari tingkat alfa yang digunakan yaitu 0,05 (5%). Keputusan

yang diambil adalah menolak hipotesis nol (H_0) dan menerima hipotesis alternatif (H_a). artinya secara parsial variabel harga (X_1) berpengaruh signifikan terhadap variabel penggunaan ulang (Y) maskapai Citilink Kupang-jakarta.

b) Sikap (X_2)

Hasil uji t untuk variabel sikap (X_2) menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 5,457 dengan signifikansi sebesar 0,000 atau lebih kecil dari tingkat alfa yang digunakan yaitu 0,05 (5%). Keputusan yang diambil adalah menolak hipotesis nol (H_0) dan menerima hipotesis alternatif (H_a). artinya secara parsial variabel sikap (X_2) berpengaruh signifikan terhadap variabel penggunaan ulang (Y) maskapai Citilink Kupang-jakarta.

c) Risiko (X_3)

Hasil uji t untuk variabel risiko (X_3) menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 4,100 dengan signifikansi sebesar 0,000 atau lebih kecil dari tingkat alfa yang digunakan yaitu 0,05 (5%). Keputusan yang diambil adalah menolak hipotesis nol (H_0) dan menerima hipotesis alternatif (H_a). artinya secara parsial variabel risiko (X_3) berpengaruh signifikan terhadap variabel penggunaan ulang (Y) maskapai Citilink Kupang-jakarta.

d) Norma Subjektif (X_4)

Hasil uji t untuk variabel norma subjektif (X_4) menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 3,010 dengan signifikansi sebesar 0,003 atau lebih kecil dari tingkat alfa yang digunakan

yaitu 0,05 (5%). Keputusan yang diambil adalah menolak hipotesis nol (H_0) dan menerima hipotesis alternatif (H_a). artinya secara parsial variabel norma subjektif (X_4) berpengaruh signifikan terhadap variabel penggunaan ulang (Y) maskapai Citilink Kupang-Jakarta.

2) Uji Simultan (Uji F)

Nilai simultan (uji F) bertujuan untuk menguji secara simultan pengaruh variabel harga (X_1), sikap (X_2), risiko (X_3) dan norma subjektif (X_4) terhadap penggunaan ulang (Y). Pengujian hipotesis statistik simultan dapat dilihat pada Tabel 4.21 berikut.

Tabel 4.21

Uji Simultan (Uji F)

Model	Sum Of Squares	Df	Mean Squares	F	Sig
Regression	815,988	4	203,997	16,969	.000 ^b
Residual	1262,276	105	12,022		
Total	2078,264	109			

Sumber : Hasil Program SPSS

Berdasarkan hasil uji simultan (uji F) pada Tabel 4.21 di atas, diperoleh nilai signifikan 0,000 lebih kecil dari tingkat alfa yang digunakan, 5% ($0,000 < 0,05$). Keputusan yang diambil yaitu mnenolak hipotesis nol (H_0) dan menerima hipotesis alternatif (H_a). Dengan kata lain, variabel harga, sikap, risiko dan norma subjektif secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap penggunaan ulang Maskapai Citilink Kupang-Jakarta.

d. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui kontribusi variabel bebas yaitu harga (X_1), sikap (X_2), risiko (X_3) dan norma subjektif (X_4) secara bersama-sama terhadap variabel terikat penggunaan ulang (Y). Pada Tabel 4.22 menunjukkan hasil *output model summary* yaitu nilai dari koefisien determinasi.

Tabel 4.22

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error the Estimate
1	.627 ^a	.393	.369	3.467

Sumber : Hasil Program SPSS

Berdasarkan pada *output model summary*, nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,369. Nilai ini menerangkan bahwa 36,9% variabel penggunaan ulang, merupakan kontribusi dari 4 variabel independen, yakni harga (X_1), sikap (X_2), risiko (X_3) dan norma subjektif (X_4). Sisanya adalah 63,1 %, dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan pada penelitian ini.

E. Pembahasan

Hasil penelitian yang diuraikan di atas, baik yang menggunakan alat statistik deskriptif maupun inferensial, selanjutnya dikaitkan dengan teori-teori yang menjadi landasan teori, hasil penelitian terdahulu dan fakta atau kondisi di lapangan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel harga, sikap, risiko dan norma subjektif terhadap penggunaan ulang Maskapai Citilink.

1. Pengaruh Harga (X_1) Terhadap Penggunaan Ulang (Y)

Pada hasil uji statistik secara parsial (uji t) menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara harga dengan penggunaan ulang. Hasil uji t didukung oleh analisis deskriptif mengenai variabel harga yang menunjukkan angka kategori gambaran responden sebesar 75,92 yang masuk dalam kategori baik dan gambaran terhadap penggunaan ulang sebesar 76,3 masuk dalam kategori baik. Gambaran responden tentang harga mempengaruhi penggunaan ulang pada Maskapai Citilink Kupang-Jakarta baik. Hal ini disebabkan oleh persepsi dan pengalaman konsumen terhadap jasa yang ditawarkan maskapai Citilink, di mana pandangan konsumen harga yang terjangkau, kesesuaian harga dengan kualitas jasa, daya saing harga dan kesesuaian harga dengan manfaat. Kondisi ini terjadi pada layanan jasa Maskapai Citilink Kupang-Jakarta di mana akan mempengaruhi penggunaan ulang dari para konsumen itu sendiri. Hasil penelitian ini membuktikan teori yang dikemukakan oleh Ekawati (2007) dalam Fitriana, dkk (2021:6) di mana dalam kaitannya dengan pembelian ulang harga menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung minat beli ulang.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mudfarikah dan Dwijayanti (2021), membuktikan bahwa variabel harga secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang (penggunaan ulang). Hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mahemba dan Rahayu (2019) yang menunjukkan bahwa harga tidak berpengaruh positif dan signifikan

terhadap minat beli ulang (penggunaan ulang). Hal ini dikarenakan harga tidak sesuai dengan keinginan konsumen.

2. Pengaruh Sikap (X₂) Terhadap Penggunaan Ulang (Y)

Pada hasil uji statistik secara parsial (uji t) menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara sikap dengan penggunaan ulang. Hasil uji t didukung oleh analisis deskriptif mengenai variabel sikap yang menunjukkan angka kategori gambaran responden sebesar 71,23 dan masuk dalam kategori baik serta gambaran terhadap penggunaan ulang sebesar 76.3 masuk dalam kategori baik. Gambaran responden tentang sikap mempengaruhi penggunaan ulang pada Maskapai Citilink Kupang-Jakarta.

Hal ini disebabkan oleh persepsi dan pengalaman konsumen terhadap jasa yang ditawarkan maskapai Citilink, dimana pandangan konsumen bahwa penggunaan Citilink merupakan ide atau pilihan yang tepat, penggunaan Citilink penting dan penggunaan Citilink berkualitas. Hasil penelitian ini membuktikan teori yang dikemukakan oleh Wu, dkk (2013) dalam Umniyya (2021:26-27), sikap adalah suatu kecenderungan psikologis yang ditentukan beberapa komponen positif atau negatif evaluasi kognitif, perasaan emosional dan perilaku konsumen saat pembelian atau saat melakukan transaksi. Hal ini akan berdampak pada konsumen membeli kembali dimasa depan.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Palupiningtyas (2020), membuktikan bahwa variabel sikap secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang

(penggunaan ulang). Hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tegowati (2016) yang menunjukkan bahwa sikap tidak berpengaruh signifikan terhadap minat beli ulang (penggunaan ulang). Hal ini dikarenakan sikap tidak sesuai dengan persepsi konsumen.

3. Pengaruh Risiko (X₃) Terhadap Penggunaan Ulang (Y)

Pada hasil uji statistik secara parsial (uji t) menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara risiko dengan penggunaan ulang. Hasil uji t didukung oleh analisis deskriptif mengenai variabel risiko yang menunjukkan angka kategori gambaran responden sebesar 70,38 dan masuk dalam kategori baik serta gambaran terhadap penggunaan ulang sebesar 76.3 masuk dalam kategori baik. Gambaran responden tentang risiko mempengaruhi penggunaan ulang pada Maskapai Citilink Kupang-Jakarta.

Hal ini disebabkan oleh persepsi dan pengalaman konsumen terhadap jasa yang ditawarkan maskapai Citilink, dimana pandangan konsumen bahwa penggunaan Citilink merupakan risiko produk, risiko psikologis, risiko keuangan dan risiko waktu. Hasil penelitian ini membuktikan teori yang dikemukakan oleh Raymond Bauer dalam Khotimah (2021:22), mengemukakan risiko adalah tindakan pembelian dengan kemungkinan akan menghasilkan konsekuensi yang tidak dapat diantisipasi dengan kepastian yang mendekati apapun terhadap minat beli ulang (penggunaan ulang). Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rianty dan Suprapti (2023), membuktikan bahwa persepsi risiko berpengaruh negatif dan signifikan terhadap niat

beli ulang. Hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Khotimah (2021) yang menunjukkan bahwa *perceived risk* tidak berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *repurchase intention*. Hal ini dikarenakan risiko tidak mendekati apapun dalam persepsi konsumen.

4. Pengaruh Norma Subjektif (X₄) Terhadap Penggunaan Ulang (Y)

Pada hasil uji statistik secara parsial (uji t) menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara norma subjektif dengan penggunaan ulang. Hasil uji t didukung oleh analisis deskriptif mengenai variabel norma subjektif yang menunjukkan angka kategori gambaran responden sebesar 71,56 dan masuk dalam kategori baik serta gambaran terhadap penggunaan ulang sebesar 76.3 masuk dalam kategori baik. Gambaran responden tentang norma subjektif mempengaruhi penggunaan ulang pada Maskapai Citilink Kupang-Jakarta. Hal ini disebabkan oleh persepsi dan pengalaman konsumen terhadap jasa yang ditawarkan maskapai Citilink, dimana pandangan konsumen bahwa penggunaan Citilink merupakan saran dari keluarga, saran dari teman dan pendapat orang lain.

Hasil penelitian ini membuktikan teori yang dikemukakan oleh Kazemi (2013:267) dalam Dewi dan Ardani (2016:659), mengatakan bahwa norma subjektif mengacu pada persepsi individu terhadap pendapat orang-orang penting tentang melakukan atau tidak melakukan perilaku dalam menentukan keputusan pembelian ulang terhadap suatu barang/jasa.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Palupiningtyas (2020), membuktikan bahwa variabel

norma subjektif secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang (penggunaan ulang). Hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aphrodite, dkk (2023) yang menunjukkan bahwa norma subjektif tidak berpengaruh signifikan terhadap minat beli ulang (penggunaan ulang). Hal ini dikarenakan kurangnya kepercayaan konsumen terhadap pandangan orang lain.