

**SKRIPSI**

**PENGARUH ETIKA BISNIS ISLAM TERHADAP  
KEPUASAN PENUMPANG PESAWAT TERBANG  
DI BANDARA SULTAN ISKANDAR MUDA ACEH**



**Disusun Oleh:**

**SHINTA UTARI  
NIM. 140602217**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
BANDA ACEH  
2019 M/1440 H**

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Shinta Utari  
NIM : 140602217  
Program Studi : Ekonomi Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan SKRIPSI ini, saya:

1. *Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggung jawabkan.*
2. *Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.*
3. *Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.*
4. *Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.*
5. *Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggung jawab atas karya ini.*

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggung jawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 4 Februari 2019

Yang Menyatakan,

AR-RANIRY  
METERAI  
TEMPEL  
TGL 20  
75D5DAH926230833  
6000  
ENAM RIBU RUPIAH  
  
Shinta Utari

**LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Ar-Raniry Banda Aceh  
Sebagai Salah Satu Beban Studi  
Untuk Menyelesaikan Program Studi Ekonomi Syariah

Dengan Judul:

**PENGARUH ETIKA BISNIS ISLAM TERHADAP  
KEPUASAN PENUMPANG PESAWAT TERBANG DI  
BANDARA INTERNASIONAL SULTAN ISKANDAR MUDA  
ACEH**

Disusun Oleh:

Shinta Utari  
NIM. 140602217

Disetujui untuk diseminarkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan dalam penyelesaian studi pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry

Pembimbing I,



Dr. Hafas Furqani, M.Ec.  
NIP. 198006252009011009

Pembimbing II,



Jalilah, S. HI., M.Ag  
NIDN. 2030126502

Mengetahui  
Ketua Program Studi Ekonomi Syariah,



Dr. Nilam Sari, M.Ag  
NIP. 197103172008012007

**LEMBAR PENGESAHAN SEMINAR HASIL**

SKRIPSI  
Shinta Utari  
NIM. 140602217

Dengan Judul:

**Pengaruh Etika Bisnis Islam Terhadap Kepuasan  
Penumpang Pesawat Terbang di Bandara Internasional  
Sultan Iskandar Muda Aceh**

Telah Diseminarkan Oleh Program Studi Strata Satu (S1)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry dan Dinyatakan  
Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Beban Studi Untuk  
Menyelesaikan Program Studi Strata 1 dalam bidang Ekonomi Syariah

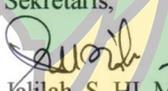
Pada Hari/Tanggal: Rabu, 04 Februari 2019  
01 Jumadil Awwal 1440 H

Banda Aceh  
Tim Penilai Seminar Hasil Skripsi

Ketua,

  
Dr. Hafas Farqani, M.EC  
NIP. 198006252009011009

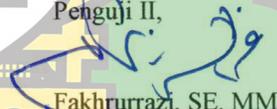
Sekretaris,

  
Jalilah S. HI., M.Ag  
NIDN. 2008068803

Penguji I,

  
Dr. Analiansyah, MA  
NIP. 197404072000031004

Penguji II,

  
Fakhurrizi, SE. MM  
NIP. 197605252003121002

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Ar-Raniry Banda Aceh

  
Dr. Zaki Fuad, M.Ag  
NIP. 19640141902031003





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH  
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. Syaikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh  
Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922

Web: [www.library.ar-raniry.ac.id](http://www.library.ar-raniry.ac.id), Email: [library@ar-raniry.ac.id](mailto:library@ar-raniry.ac.id)

**FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH  
MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Shinta Utari  
NIM : 140602217  
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah  
E-mail : [shintautari42@gmail.com](mailto:shintautari42@gmail.com)

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah :

Tugas Akhir  KKU  Skripsi  .....

yang berjudul:

**Pengaruh Etika Bisnis Islam Terhadap Kepuasan Penumpang Pesawat  
Terbang di Bandara Sultan Iskandar Muda Aceh**

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berhak menyimpan, mengalih-media formatkan, mengelola, mendiseminasikan, dan mempublikasikannya di internet atau media lain.

secara *fulltext* untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan atau penerbit karya ilmiah tersebut.

UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh akan terbebas dari segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh

Pada tanggal : 04 Februari 2019

Mengetahui,

Penulis

Pembimbing I

Pembimbing II

Shinta Utari  
NIM. 140602217

Dr. Hafas Furqani, M.Ec  
NIP. 198006252009011009

Jalilah, S. HI., M. Ag  
NIDN. 2008068803

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Adakah sama orang-orang yang mengetahui dengan orang yang tidak mengetahui? Sesungguhnya orang yang berakallah yang dapat menerima pelajaran. (Q.S. Az-Zumar:9)

Bencana akibat kebodohan adalah sebesar-besarnya musibah seorang manusia. (Imam Al Ghazali)

Hisablah dirimu sebelum kau dihisab. Timbanglah dirimu sendiri sebelum kau ditimbang. Dan bersiaplah untuk hari besar ditampakkannya amal. (Umar bin Khattab)



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT., yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam untuk Nabi Besar Muhammad Saw yang telah menuntun ummat-Nya dari jalan kegelapan kejalan yang terang benderang dengan ilmu pengetahuan.

Skripsi ini berjudul **“Pengaruh Etika Bisnis Islam Terhadap Kepuasan Penumpang Pesawat terbang di Bandara Internasional Sultan Iskandar Muda Aceh”** yang disusun guna memenuhi sebagai syarat untuk mencapai gelar sarjana Strata Satu (S1) Ekonomi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

Dalam penulisan skripsi ini penulis telah berusaha semaksimal mungkin dengan segala kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. Namun penulis menyadari bahwa hasil penulisan ini masih jauh dari kesempurnaan, baik di dalam isi maupun teknik penulisannya. Oleh karena itu dalam segala kerendahan hati penulis mengharapkan adanya kritik dan saran dari berbagai pihak demi kesempurnaan penulisan skripsi ini.

Selanjutnya pada kesempatan ini perkenankanlah penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Dr. Zaki Fuad, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh. Bapak Dr. Hafas Furqani, M.Ec selaku Wakil Dekan I, Dr. Muhammad Zuhilmi, MA selaku Wakil Dekan II dan Dr. Analiansyah, MA selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.
2. Ibu Dr. Nilam Sari, M.Ag selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah dan Ibu Cut Dian Fitri, SE, M.Si, Ak.CA selaku Sekretaris Program Studi Ekonomi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
3. Bapak Muhammad Arifin, Ph.D, selaku ketua dan Ibu Hafidhah, SE., M.Si.Ak.CA selaku sekretaris Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.
4. Bapak Dr. Hafas Furqani, M.Ec selaku dosen Pembimbing I dan ibu Jalilah S.HI., M.Ag selaku dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan pengarahan, waktu dan pikiran serta bimbingan kepada penulis selama penyelesaian skripsi ini.
5. Dr. Analiansyah,MA selaku penguji I dan Bapak Fakrurrazi, SE. MM selaku penguji II yang telah banyak memberikan masukan dan arahan kepada penulis.

6. Seluruh Dosen dan Staf karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, khususnya Program Studi Ekonomi Syariah yang telah memberikan ilmu, pengalaman, arahan serta perhatiannya kepada penulis selama mengikuti perkuliahan hingga selesainya skripsi ini.
7. Terkhususnya kepada kedua orang tua dan keluarga tercinta yang telah memberikan doa, semangat, dan dukungan selama pembuatan skripsi ini.
8. Teman-teman tersayang satu angkatan Nora Fiona, Mauliza Agustina, Mahdarina, Siti Rauzah, Radia Ulfa, Juliana, Rahmi, dan teman-teman seperjuangan satu angkatan yang tidak mungkin penulis sebutkan namanya satu persatu.

Akhir kata penulis berharap, segala amal baik yang telah dilakukan mendapat keridhaan dari Allah SWT. Semoga skripsi ini dapat memberi manfaat dan menambah wawasan bagi pembaca pada umumnya dan bagi penulis khususnya. Amin ya rabbal'alamin.

Banda Aceh, 4 Februari 2019

Penulis

Shinta Utari

## TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P danK

Nomor: 158 Tahun 1987 - Nomor: 0543 b/u/1987

### 1. Konsonan

No	Arab	Latin	No	Arab	Latin
1.	ا	Tidak dilambangkan	16.	ط	t
2.	ب	B	17.	ظ	Z
3.	ت	T	18.	ع	'
4.	ث	S	19.	غ	G
5.	ج	J	20.	ف	F
6.	ح	H	21.	ق	Q
7.	خ	Kh	22.	ك	K
8.	د	D	23.	ل	L
9.	ذ	Z	24.	م	M
10.	ر	R	25.	ن	N
11.	ز	Z	26.	و	W
12.	س	S	27.	ه	H
13.	ش	Sy	28.	ء	'
14.	ص	S	29.	ي	Y
15.	ض	D			

## 2. Vokal

Vokal Bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

### a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
َ	<i>Fathah</i>	A
ِ	<i>Kasrah</i>	I
ُ	<i>Dammah</i>	U

### b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
َ ي	<i>Fathah</i> dan ya	Ai
َ و	<i>Fathah</i> dan wau	Au

Contoh:

كيف : *kaifa*

هول : *hauला*

c. Maddah

*Maddah* atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda
اِي/اَ	<i>Faṭḥah</i> dan <i>alif</i> atau <i>ya</i>	Ā
يِ	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	Ī
يِ	<i>Dammah</i> dan <i>wau</i>	Ū

Contoh:

قَالَ :qāla

رَمَى :ramā

قِيلَ :qīla

يَقُولُ :yaqūlu

d. Ta Marbutah (ة)

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

a. Ta *marbutah* (ة)hidup

Ta *marbutah* (ة) yang hidup atau mendapat harkat *faṭḥah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.

b. Ta *marbutah* (ة) mati

c. Ta *marbutah* (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta *marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *rauḍah al-atfāl/ rauḍatul atfāl*

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ : *al-Madīnah al-Munawwarah/  
al-Madīnatul Munawwarah*

طَلْحَةَ : *Talḥah*

**Catatan:**

**Modifikasi**

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail, sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Ḥamad Ibn Sulaiman.
2. Nama negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr; Beirut, bukan Bayrut; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.

## ABSTRAK

Nama : Shinta Utari  
Nim : 140602217  
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah  
Judul : Pengaruh Etika dan Bisnis Islam Terhadap  
Kepuasan Penumpang Pesawat Terbang di  
Bandara Sultan Iskandar Muda Aceh  
Pembimbing I : Dr. Hafas Furqani, M. Ec  
Pembimbing II : Jalilah S. HI., M.Ag  
Kata kunci : Etika Bisnis Islam, Kepuasan Penumpang

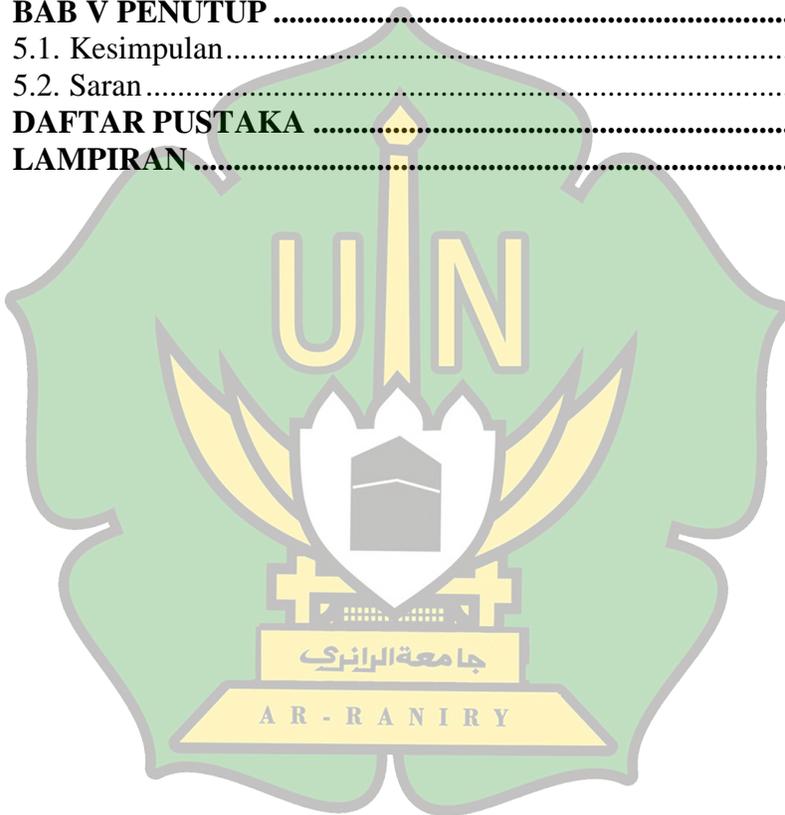
Meningkatnya intensitas persaingan dan Jumlah pesaing menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi harapan konsumen dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan. Kepuasan yang diperoleh oleh konsumen tidak bisa dilepaskan dari penerapan Etika Bisnis dalam menjalankan setiap usaha bisnis. Etika bisnis memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Etika bisnis memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Untuk menciptakan kepuasan terhadap konsumen/pelanggan pelaku bisnis dapat menggunakan etika bisnis Islam yang meliputi: hak dan keadilan. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan variabel hak dan keadilan berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang pesawat terbang dan variabel yang paling berpengaruh adalah variabel keadilan dengan nilai t-hitung 5,103 dan nilai signifikansi 0,000.

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN SAMPUL KEASLIAN .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL KEASLIAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH..</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SEMINAR HASIL.....</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b>	<b>vi</b>
<b>LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>LEMBAR TRANSLITERASI.....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xxi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xxii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xxiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1.Latar Belakang Masalah .....	1
1.2.Rumusan Masalah.....	7
1.3.Tujuan Penelitian.....	7
1.4.Manfaat Penelitian .....	8
1.5.Sistematika Pembahasan.....	8
<b>BAB II PEMBAHASAN.....</b>	<b>10</b>
2.1 Konsep Etika Bisnis Islam.....	10
2.1.1. Pengertian Etika.....	10
2.1.2. Etika Bisnis Islam.....	11
2.1.3. Prinsip-Prinsip Etika Bisnis Islam.....	12
2.2. Bisnis dalam Al-Qur'an.....	18
2.2.1. Perbedaan Bisnis Islami dan Non Islami .....	20
2.3. Konsep Kepuasan Pelanggan .....	22
2.3.1. Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	24
2.3.2. Faktor-Faktor Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	25
2.4. Konsep Kepuasan Pelanggan dalam Perspektif Islam.....	26
2.5. Penelitian Terdahulu.....	27

2.6. Kerangka Pemikiran .....	34
2.6.1. Hubungan antara Variabel Hak dan Kepuasan.....	35
2.6.2. Hubungan antara Keadilan dan Kepuasan.....	36
2.7. Pengembangan Hipotesis.....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>38</b>
3.1. Jenis Penelitian dan Lokasi Penelitian .....	38
3.2. Populasi dan Sampel.....	38
3.2.1. Populasi .....	38
3.2.2. Sampel .....	39
3.3. Jenis dan Sumber Data Penelitian .....	40
3.3.1. Data Primer .....	40
3.3.2. Data Sekunder.....	40
3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	40
3.5. Skala Pengukuran .....	41
3.6. Variabel Penelitian .....	41
3.7. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	43
3.7.1. Uji Validitas.....	43
3.7.2. Uji Reliabilitas.....	44
3.7.3. Uji Asumsi Klasik.....	45
3.8. Analisis Regresi Linier Berganda.....	47
3.9. Uji Hipotesis.....	48
3.9.1. Uji Parsial (uji t) .....	48
3.9.2. Uji Simultan (uji f).....	49
3.10. Uji Koefisien Determinasi.....	50
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>52</b>
4.1. Gambaran Umum .....	52
4.1.1. Sejarah Singkat Bandara.....	52
4.1.2. Identifikasi Tugas, Fungsi, Kewenangan dan Dasar Hukum Kelembagaan.....	54
4.2. Karakteristik Responden .....	55
4.3. Deskripsi Variabel Independent .....	57
4.4. Analisis Validitas dan Reliabilitas.....	63
4.5. Uji Asumsi Klasik .....	67
4.5.1. Uji Normalitas .....	67
4.5.2. Uji Multikolinieritas .....	69
4.5.3. Uji Heteroskedastisitas .....	70

4.6. Analisis Regresi Linier Berganda.....	71
4.7. Uji Hipotesis.....	73
4.7.1. Uji Parsial (Uji T) .....	73
4.7.2. Uji Simultan (Uji F).....	74
4.8. Uji Koefisien Determinasi.....	75
4.9. Pembahasan Hasil Penelitian.....	76
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>80</b>
5.1. Kesimpulan.....	80
5.2. Saran.....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>83</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>86</b>



## DAFTAR TABEL

### Halaman

Tabel 1.1	Data penumpang pesawat terbang tahun 2017.....	3
Tabel 2.1	Perbedaan bisnis Islami dan non Islami.....	20
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu .....	30
Tabel 3.1	Skala Pengukuran .....	41
Tabel 3.2	Definisi Operasional variabel .....	42
Tabel 4.1	Identifikasi Tugas, Fungsi, kewenangan, dan dasar hukum kelembagaan .....	54
Tabel 4.2	Jenis kelamin responden .....	56
Tabel 4.3	Usia Responden .....	56
Tabel 4.4	Pekerjaan Responden.....	57
Tabel 4.5	Variabel Hak .....	58
Tabel 4.6	Variabel Keadilan .....	60
Tabel 4.7	Variabel kepuasan penumpang pesawat terbang .....	61
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas .....	63
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas.....	66
Tabel 4.10	Hasil Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test. ....	68
Tabel 4.11	Hasil Uji Multikolinieritas .....	69
Tabel 4.12	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	72
Tabel 4.13	Hasil Uji Simultan (uji-F).....	74
Tabel 4.14	Hasil Uji Parsial (uji-t).....	75
Tabel 4.15	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	76

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian .....	35
Gambar 4.1 Hasil Uji normalitas .....	67
Gambar 4.2. Uji Heteroskedastisitas .....	71



## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....	86
Lampiran 2 Tabulasi Data .....	90
Lampiran 3 SPSS OUT PUT .....	99



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1.Latar Belakang Masalah**

Meningkatnya intensitas kebutuhan konsumen yang semakin berkembangpesat, menuntut perusahaan untuk selalu serta berusaha memenuhi harapan konsumen dengan cara memberikan pelayanan yang lebih baik. Kepuasan yang diperoleh oleh konsumen tidak bisa dilepaskan dari penerapan etika bisnis dalam menjalankan setiap usaha bisnis. Namun kenyataan yang kita hadapi sekarang di masyarakat adalah perilaku yang menyimpang dari ajaran agama, merosotnya nilai etika dalam bisnis. Bagi kalangan ini bisnis adalah kegiatan manusia yang bertujuan mencari laba semata-mata (Fauroni, 2003: 92).

Islam menghendaki adanya keuntungan atau laba dalam bisnis. Namun, Islam tidak membiarkan begitu saja seseorang bekerja sesuka hati untuk mencapai keuntungan sebesar-besarnya dengan menghalalkan segala cara seperti melakukan penipuan, kecurangan, sumpah palsu, riba, menyuap dan perbuatan batil lainnya. Tetapi dalam Islam diberikan suatu batasan atau garis pemisah antara yang boleh dan yang tidak boleh, yang benar dan salah serta yang halal dan yang haram. Batasan atau garis pemisah inilah yang dikenal dengan istilah etika (Gitosudarmo, 1999: 41).

Etika adalah suatu persoalan yang sangat penting dalam aktivitas bisnis sekarang ini. Etika dalam bahasa Yunani dikenal juga dengan ethos yang berarti adat. Sementara dalam bahasa

Arab etika dikenal juga sebagai akhlak yang berarti budi pekerti, perangai, dan tingkah laku. Secara sederhana etika bisnis itu berarti ilmu yang mempelajari tentang baik/buruk, benar/salah dalam dunia bisnis berdasarkan kepada prinsip-prinsip moralitas. Sedangkan etika bisnis Islam adalah sejumlah perilaku etis bisnis yang dibungkus dengan batasan syariah. Perilaku yang etis adalah perilaku yang mengikuti perintah Allah dan menjauhi larangannya (Alma, 2009: 17).

Seiring dengan semakin berkembangnya bidang teknologi dan perubahan pola kehidupan manusia yang semakin cepat membuat begitu banyak aktivitas yang harus dilakukan oleh manusia dan menuntut manusia untuk dapat memenuhi kebutuhannya yang semakin kompleks. Kebutuhan manusia tidak hanya terbatas pada kebutuhan akan barang, tetapi kebutuhan jasa juga diperlukan bagi manusia khususnya transportasi. Transportasi merupakan hal yang penting untuk menunjang kehidupan masyarakat dalam mencapai suatu tujuan yang akan didatangi. Salah satu transportasi yang cukup banyak diminati di era globalisasi ini adalah transportasi udara. Peran transportasi udara khususnya penerbangan komersial sangat penting dalam pengembangan ekonomi dan sosial, salah satunya yaitu maskapai penerbangan Sultan Iskandar Muda Aceh.

Adapun jumlah penumpang pesawat terbang di bandara internasional Sultan Iskandar Muda Aceh pada tahun 2017 dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 1.1**  
**Data Penumpang Pesawat Terbang Tahun 2017**

No	Bulan	Dalam Negeri		Luar Negeri	
		Berangkat	Datang	Berangkat	Datang
1.	Januari	36.253	29.683	7.876	8.021
2.	Februari	31.453	20.970	7.912	6.955
3.	Maret	39.533	28.166	7.443	8.192
4.	April	39.734	34.706	7.149	9.819
5.	Mei	50.314	39.475	6.946	6.918
6.	Juni	32.833	32.290	5.409	5.560
7.	Juli	52.362	46.319	7.473	7.552
8.	Agustus	41.818	40.608	11.07	7.612
9.	September	41.832	38.618	7.489	9.041
10.	Oktober	46.100	43.988	7.554	9.250
11.	November	44.443	43.832	7.680	7.892
12.	Desember	48.997	46.323	9.476	9.045
Jumlah		505.672	444.978	93.424	95.857

*Sumber: Badan Pusat Statistik Aceh*

Data dari BPS di atas menunjukkan banyaknya jumlah penumpang pesawat terbang baik penerbangan domestik maupun internasional. Peningkatan penumpang pada penerbangan domestik terjadi pada bulan Mei yaitu sebanyak 50.314 penumpang berhubungan dengan libur menjelang Idul fitri dan cuti bersama. Kembali mengalami peningkatan pada bulan Juli sebanyak 52.362. Kemudian kembali stabil pada bulan selanjutnya, hingga kembali meningkat namun tidak signifikan pada bulan Desember sehubungan cuti tahun baru yaitu sebanyak 48.997. Sedangkan untuk penerbangan internasional peningkatan yang cukup signifikan terjadi pada bulan Agustus yaitu sebanyak 11.017 penumpang sehubungan dengan pelaksanaan ibadah haji. Sehingga sebagai penyedia jasa bandara internasional Sultan Iskandar Muda

Aceh dituntut tidak hanya sekedar menyediakan fasilitas- fasilitas di bandara tetapi juga memperbaiki kualitas jasanya dengan selalu memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan dan harapan dari penumpang pesawat terbang di bandara internasional Sultan Iskandar Muda Aceh, sehingga para pengguna jasa merasa puas terhadap jasa yang ditawarkan.

Islam memang telah memberikan tuntunan bagaimana berbisnis yang sesuai dengan norma- norma ajaran Islam, sebagaimana yang dicontohkan oleh Rasulullah SAW yang merupakan pembisnis ulung dengan berbagai keutamaan sifat Beliau. Dasar-dasar etika dan manajemen bisnis yang dilakukan oleh Rasulullah SAW telah mendapat legitimasi keagamaan setelah beliau diangkat menjadi Nabi. Prinsip-prinsip etika bisnis yang diwariskan semakin mendapat pembenaran akademis di penghujung abad ke-20 atau awal abad ke-21. Prinsip bisnis modern, seperti tujuan pelanggan dan kepuasan konsumen (*costumer satisfication*), pelayanan yang unggul (*service excellent*), kompetensi, efisiensi, transparansi, persaingan yang sehat dan kompetitif, semuanya telah menjadi gambaran pribadi dan etika bisnis Muhammad SAW sejak beliau masih muda (Gitosardjono, 2009: 33).

Semakin cepat dan tepat pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada pengguna jasa serta sesuai dengan janji yang ditawarkan, akan meningkatkan kepuasan yang dirasakan para pengguna jasa tersebut. Oleh karena itu pihak bandara sudah

seharusnya memberikan pelayanan yang optimal kepada para penumpang di Bandara Sultan Iskandar Muda Aceh agar dapat terpenuhinya kewajiban mereka sebagai penyedia jasa yaitu memberikan kepuasan kepada penumpang pesawat terbang di Bandara Internasional Sultan Iskandar Muda Aceh. Kepuasan pelanggan adalah hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkan dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk. Harapan itu dibandingkan dengan persepsinya terhadap kinerja yang diterimanya dengan menggunakan produk/jasa tersebut (Aritonang, 2010: 16). Kualitas jasa yang unggul dan konsisten dapat menumbuhkan kepuasan pelanggan dan memberikan berbagai manfaat. Untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan, pelaku bisnis dapat menggunakan prinsip etika bisnis Islam yang meliputi hak dan keadilan (Yunus, 2009:50).

Hak adalah klaim atau kepemilikan individu atau sesuatu. Hak penumpang pesawat terbang sebagai pengguna jasa yaitu penumpang berhak mendapatkan pelayanan terbaik hingga segala fasilitas yang dibutuhkan. Sedangkan dalam prinsip keadilan, seseorang itu dituntut untuk dapat berlaku seadil-adilnya dalam setiap tindakan dan kebijakan bisnis yang dijalankannya, pihak bandara tidak boleh membeda-bedakan penumpangnya ataupun deskriminasi lainnya. Oleh karena itu, pihak bandara harus menerapkan dan memperhatikan prinsip etika bisnis supaya dapat bertanggung jawab.

Pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa seperti bandara, tentunya kepuasan penumpang diukur dari seberapa baik pelayanan yang diberikan kepada para penumpang, namun masih ada karyawan yang bersikap kurang ramah terhadap penumpang dan sulitnya memperoleh informasi terkadang juga membuat konsumen merasa dirugikan. Oleh karena itu permasalahan yang menyangkut dengan penerapan etika di dalam berbisnis harus lebih ditingkatkan lagi agar penilaian dan kepuasan konsumen terhadap perusahaan tersebut mendapat nilai yang positif.

Pemilihan bandara Internasional Sultan Iskandar Muda Aceh sebagai lokasi penelitian dikarenakan bandara ini merupakan satu-satunya bandara yang melayani penerbangan domestik dan internasional yang terdapat di daerah syariat Islam Aceh. Bandara Internasional Sultan Iskandar Muda merupakan perusahaan jasa yang bergerak di bidang transportasi, dimana seluruh pengelolaannya diserahkan kepada PT. Angkasa Pura II. Dengan salah satu sasaran perusahaannya adalah tercapainya kepuasan pengguna jasa.

Hal ini mendorong penulis untuk mengetahui bagaimana pengaruh etika bisnis Islam yang meliputi hak dan keadilan. Terhadap kepuasan penumpang pesawat terbang di bandara Internasional Sultan Iskandar Muda. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk membahasnya lebih jauh lagi dan mengangkatnya dalam bentuk skripsi yang berjudul: Pengaruh Etika Bisnis Islam

Terhadap kepuasan penumpang pesawat terbang di Bandara Internasional Sultan Iskandar Muda Aceh.

## **1.2.Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh etika bisnis Islam yang meliputi hak dan keadilan terhadap kepuasan penumpang pesawat terbang di Bandara Internasional Sultan Iskandar Muda Aceh?
2. Bagaimana pengaruh hak dan keadilan secara simultan terhadap kepuasan penumpang pesawat terbang di Bandara Internasional Sultan Iskandar Muda Aceh?
3. Prinsip apakah yang lebih dominan dalam mempengaruhi kepuasan penumpang pesawat terbang di Bandara Internasional Sultan Iskandar Muda Aceh?

## **1.3.Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh etika bisnis Islam yang meliputi hak dan keadilan terhadap kepuasan penumpang pesawat terbang di Bandara Internasional Sultan Iskandar Muda Aceh?
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh hak dan keadilan secara simultan terhadap kepuasan penumpang pesawat

terbang di Bandara Internasional Sultan Iskandar Muda Aceh?

3. Untuk mengetahui prinsip apakah yang lebih dominan dalam mempengaruhi kepuasan penumpang di Bandara Internasional Sultan Iskandar Muda Aceh?

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah berupa manfaat akademis dan manfaat praktis, yaitu sebagai berikut:

1. Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi atau sumbangan konsep untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan dijadikan sebagai penambah referensi kepustakaan untuk penelitian selanjutnya yang tertarik pada masalah terkait.
2. Secara Praktis, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi manajemen PT..... Angkasa Pura II (Persero) untuk mengetahui respon penumpang pesawat terbang terhadap jasa yang ditawarkan, sehingga pelayanan terhadap konsumen yang kurang sesuai dengan harapan dapat diperbaiki dan ditingkatkan melalui kualitas jasa.

#### **1.5. Sistematika Pembahasan**

Untuk menggambarkan secara teratur dan menyeluruh isi dari skripsi ini, maka berikut akan dijelaskan sistematika pembahasan skripsi. Penelitian ini disusun dalam lima bab

pembahasan sebagai acuan dalam berpikir secara sistematis. Adapun rancangan sistematika pembahasan skripsi ini adalah sebagai acuan dalam berpikir secara sistematis. Adapun rancangan sistematika pembahasan skripsi ini adalah sebagai berikut:

## **BAB I: PENDAHULUAN**

Merupakan bab yang berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

## **BAB II: LANDASAN TEORI**

Merupakan bab yang berisi teori-teori yang relevan dengan penelitian, hipotesis penelitian, dan kerangka pemikiran.

## **BAB III: METODE PENELITIAN**

Merupakan bab yang berisi mengenai jenis penelitian, lokasi penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik yang digunakan dalam menganalisis data.

## **BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Berisi tentang gambaran umum Bandara Internasional Sultan Iskandar Muda Aceh, gambaran umum responden dan hasil analisis pengaruh etika bisnis Islam terhadap kepuasan penumpang pesawat terbang.

## **BAB V: PENUTUP**

Merupakan bab yang berisi tentang kesimpulan dari penelitian, dan saran-saran untuk pihak yang bersangkutan maupun pihak lain yang berkepentingan.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1. Konsep Etika Bisnis Islam**

##### **2.1.1. Pengertian Etika**

Kata etika secara etimologi berasal dari bahasa Yunani kuno yaitu *ethos* yang memiliki arti kebiasaan, adat, akhlak, watak, perasaan, sikap, cara berpikir Arifin (2009). Dalam makna yang lebih tegas Zubair (1995) mendefinisikan etika secara terminologis sebagai berikut: studi sistematis tentang tabiat konsep nilai, baik, buruk, harus, benar, salah dan lainnya. Prinsip-prinsip umum yang membenarkan kita untuk mengaplikasikannya atas apa saja. Di sini etika dapat dimaknai sebagai dasar moralitas seseorang dan disaat bersamaan juga sebagai filsufnya dalam berperilaku (Badroen, 2007: 5).

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, etika adalah kumpulan asas atau nilai yang berkenaan dengan akhlak, atau nilai mengenai benar dan salah yang dianut suatu golongan atau masyarakat. Secara terminologi, etika dapat diartikan sebagai studi sistematis mengenai konsep nilai, baik, buruk, salah yang memimpin manusia dalam membuat keputusan serta bertingkah laku (Beekun, 2004: 17).

Etika atau akhlak mempunyai kedudukan yang sangat penting bagi kehidupan manusia. Arti etika sangat dekat istilahnya dengan istilah Al-qur'an yaitu *al-khuluq* atau akhlak. Adapun akhlak mengandung beberapa arti diantaranya: (Fauzia, 2013:48).

1. Tabiat, yaitu sifat dalam diri yang terbentuk oleh manusia tanpa dikehendaki dan diupayakan.
2. Adat, yaitu sifat dalam diri yang diupayakan manusia melalui latihan.
3. Watak, yaitu cakupannya melalui hal-hal yang diupayakan hingga menjadi adat. Kata akhlak juga berarti kesopanan atau agama.

### **2.1.2. Etika Bisnis Islam**

Bisnis adalah pertukaran barang, jasa atau uang yang saling menguntungkan atau memberikan manfaat. Menurut arti dasarnya, bisnis memiliki makna sebagai *“the buying and selling of goods and services.”* Bisnis berlangsung karena adanya kebergantungan antar individu, adanya peluang Internasional, usaha untuk mempertahankan dan meningkatkan standar hidup dan lain sebagainya. Bisnis juga dipahami dengan suatu usaha individu (privat) yang terorganisasi atau melembaga, untuk menghasilkan barang atau jasa guna mendapatkan keuntungan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat (Fauzia, 2013).

Etika bisnis Islam adalah akhlak dalam menjalankan bisnis sesuai dengan nilai-nilai Islam sehingga dalam melaksanakan bisnisnya tidak perlu ada kekhawatiran, sebab sudah diyakini sebagai sesuatu yang baik dan benar. Nilai etik, moral, susila atau akhlak adalah nilai-nilai yang mendorong manusia menjadi pribadi yang utuh. Seperti kejujuran, kebenaran, keadilan, kemerdekaan, kebahagiaan dan cinta kasih. Apabila nilai etik ini dilaksanakan akan

menyempurnakan hakikat manusia seutuhnya. Setiap orang boleh punya seperangkat pengetahuan tentang nilai, tetapi pengetahuan yang mengarahkan dan mengendalikan perilaku orang Islam hanya ada dua yaitu Al-Qur'an dan hadis sebagai sumber segala nilai dan pedoman dalam setiap sendi kehidupan, termasuk dalam bisnis (Hasan, 2009:171-172).

### **2.1.3. Prinsip-Prinsip Etika Bisnis Islam**

Adapun penyelenggaraan etika bisnis, semestinya merujuk kepada prinsip-prinsip yang utama digunakan. Prinsip-prinsip utama dalam etika bisnis yaitu: (Yunus, 2009: 50).

#### **1. Hak**

Dalam prinsip etika bisnis harus mempertimbangkan hak seseorang atau hak individual. Hak adalah klaim atau kepemilikan individu atau sesuatu. Seseorang dikatakan memiliki hak, jika dia memiliki klaim untuk melakukan tindakan dalam cara tertentu kepadanya. Hak-hak yang harus menjadi acuan dalam prinsip etika antara lain adalah: hak moral atau hak asasi manusia.

Hak juga bisa berasal dari sistem standar moral yang tidak bergantung pada sistem hukum tertentu. Hak merupakan sebuah sarana atau cara yang penting dan bertujuan agar memungkinkan individu untuk memilih dengan bebas apapun kepentingan atau aktivitas mereka dan melindungi pilihan-pilihan mereka. Memiliki hak moral berarti orang lain memiliki kewajiban-kewajiban tertentu tertentu pemilik hak tersebut. (Velasquez, 2005: 86).

Sebagai pemakai barang atau jasa, pelanggan memiliki sejumlah hak. Pengetahuan akan hak-hak konsumen adalah hal yang sangat penting agar masyarakat dapat bertindak sebagai konsumen yang kritis dan mandiri sehingga ia dapat bertindak lebih jauh untuk memperjuangkan hak-haknya ketika ia menyadari hak-haknya telah dilanggar oleh pelaku usaha.

Menurut Pandji (2007: 129) hak-hak pelanggan yang harus dilindungi meliputi lima:

1. Hak keamanan, barang dan jasa yang dihasilkan oleh perusahaan harus berkualitas dan memberikan rasa aman, demikian juga kemasannya.
2. Hak untuk mengetahui, konsumen berhak untuk mengetahui barang dan jasa yang mereka beli termasuk perusahaan yang menghasilkan barang tersebut.
3. Hak untuk didengar, komunikasi dua arah harus dibentuk, yaitu untuk menyalurkan keluhan produk dan jasa dari konsumen dan untuk menyampaikan berbagai informasi barang dan jasa dari perusahaan.
4. Hak untuk diperlakukan dengan baik, setiap pelaku bisnis harus memperlakukan konsumennya dengan ramah dan sopan.
5. Hak atas kenyamanan, sebagai pelaku usaha tentunya kenyamanan konsumen menjadi hal penting yang harus diperhatikan.

Apa yang menjadi hak konsumen merupakan kewajiban bagi pelaku bisnis. Dengan saling menghormati apa yang menjadi hak maupun kewajiban masing-masing, maka akan terjadilah keseimbangan sebagaimana yang diajarkan dalam ekonomi Islam. Dengan prinsip keseimbangan akan menyadarkan kepada setiap pelaku bisnis agar segala aktivitasnya tidak hanya mementingkan dirinya sendiri, namun juga harus memperhatikan kepentingan konsumen.

## 2. Keadilan

Penyelenggaraan bisnis beretika harus didasarkan pada prinsip keadilan (*justice*). Dalam prinsip keadilan, seseorang itu dituntut untuk dapat berlaku seadil-adilnya dalam setiap tindakan dan kebijakan bisnis yang dijelankannya. Prinsip keadilan menuntut agar setiap orang diperlakukan secara sama (tidak berbeda) dan sesuai dengan aturan yang ada serta sesuai dengan kriteria yang rasioanal objektif dan dapat dipertanggung jawabkan perbuatannya. (Yunus, 2009:53).

Keadilan mengarah pada beberapa hal, yaitu keadaan sesuatu yang seimbang, persamaan dan peniadaan segala bentuk diskriminasi, pemeliharaan hak-hak individu dengan memberikan hak kepada setiap orang. Secara garis besar keadilan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana terdapat kesamaan perlakuan dimata hukum, kesamaan hak kompensasi, hak hidup secara layak, hak menikmati pembangunan dan tidak adanya pihak yang dirugikan serta adanya keseimbangan dalam setiap aspek

kehidupan (Zubair, 2012). Hal ini sesuai dengan apa yang terdapat dalam Al-qur'an:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Artinya:

“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat” (Q.S. An-Nisaa' [4]: 58).

Dalam prinsip keadilan, standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental, dan dengan prinsip keadilan seseorang akan memiliki empati kepada orang lain. Sehingga dengan diterapkan prinsip keadilan ini dapat menciptakan kepuasan penumpang pesawat terbang di bandara Internasional Sultan Iskandar Muda Aceh. Para ahli lainnya juga memasukan unsur otonomi, kejujuran, saling menguntungkan, dan integritas

moral sebagai elemen-elemen dalam prinsip etika bisnis (Yunus, 2009: 50).

### 1. Otonomi

Prinsip otonomi adalah prinsip yang mencerminkan sikap dan kemampuan manusia untuk mengambil keputusan dan bertindak berdasarkan kesadaran tentang apa yang dianggapnya baik dan benar untuk dilakukannya. Pelaku bisnis yang otonom adalah pelaku bisnis yang sadar sepenuhnya akan menjaga kewajibannya dalam dunia bisnis yang ditekuninya. Dalam hal ini penyelenggaraan etika bisnis tidak tergantung sama sekali kepada pihak atau orang lain. Penyelenggaraan etika benar-benar datang dari panggilan sanubarinya. Dengan kata lain, seseorang itu tidak mencari alasan atau dalih kepada orang lain dalam menyelenggarakan atau tidak menyelenggarakan etika dalam bisnisnya.

### 2. Kejujuran

Kejujuran adalah salah satu prinsip pokok dalam penyelenggaraan etika berbisnis. Banyak para ahli menganggap kejujuran adalah hal atau prinsip yang paling penting dilakoni oleh setiap pelaku bisnis, baik secara pribadi maupun secara kelembagaan. Ajaran agama menempatkan kejujuran sebagai prinsip pertama dan utama. Keberadaannya adalah sebagai modal yang tak ternilai.

### 3. Saling menguntungkan

Prinsip etika yang dapat memberi pengaruh kepada para pihak yang terlibat dalam bisnis adalah diterapkannya kondisi yang saling menguntungkan. Dalam penyelenggaraan etika tidak seharusnya ada pihak yang dirugikan. Prinsip ini menuntut agar bisnis dijalankan sedemikian rupa sehingga menguntungkan semua pihak yang terlibat dalam bisnis itu, baik secara langsung atau tidak langsung. Dalam jangka pendek, maupun jangka panjang. Prinsip saling menguntungkan secara positif menuntut hal yang sama, yaitu agar semua pihak berusaha untuk saling menguntungkan satu sama lain. Prinsip ini terutama mengakomodasi hakikat dan tujuan bisnis. Maka, dalam bisnis yang kompetitif, prinsip ini menuntut agar persaingan bisnis haruslah melahirkan suatu *win-win solution*.

#### 4. Integritas Moral

Setiap pribadi yang memilih profesi sebagai pebisnis senantiasa harus menyandar pada tuntunan internal dengan berusaha menjaga nama baik dirinya dan haruslah menjadi tekad setiap pelaku usaha dan dengann itu perusahaan dapat meraih keunggulan kompetitifnya dalam kancah persaingan yang semakin tajam. Perilaku berbisnis sedemikian rupa agar tetap dipercaya, tetap paling unggul, dan tetap yang terbaik. Dengan kata lain, prinsip ini merupakan tuntunan dan dorongan bagi pelaku bisnis dan perusahaan untuk menjadi yang terbaik dan dibanggakan. Dan itu tercermin dalam seluruh perilaku bisnis dengan siapa saja, baik keluar maupun kedalam perusahaan.

## 2.2. Bisnis Dalam Al-Qur'an

Bisnis dalam Al-qur'an dijelaskan melalui kata *tijarah*, yang mencakup dua makna, yaitu: Pertama, perniagaan secara umum yang mencakup perniagaan antara manusia dengan Allah. Ketika seseorang telah memilih petunjuk dari Allah, mencintai Allah dan Rasul-Nya, berjuang di jalan-Nya dengan harta dan jiwa, membaca kitab Allah, mendirikan shalat, menafkahkan sebagian rezekinya, itu adalah sebaik-baiknya perniagaan antara manusia dengan Allah. Dalam salah satu ayat Al-qur'an dijelaskan bahwa ketika seseorang membeli petunjuk Allah dengan kesesatan, maka ia termasuk seseorang yang tidak beruntung (Fauzia, 2013: 7).

Adapun makna kata *tijarah* yang kedua adalah perniagaan secara khusus, yang berarti perdagangan ataupun jual-beli antar manusia (Fauzia, 2013: 8). Beberapa ayat yang menerangkan bagaimana bertransaksi yang adil dan saling menguntungkan antara satu pihak dengan pihak yang lain, seperti yang terdapat di dalam Al-qur'an:

جامعة البرازيل

ARABIA INDIY

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٢١﴾

Artinya:

*“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu[287]; Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu” (Q.S. An-Nisaa’ [4]: 29).*

Motif dari suatu perniagaan hendaknya untuk beribadah, karena dalam Al-qur’an disebutkan bahwa seseorang ketika sedang bertransaksi hendaklah selalu mengingat Allah, menegakkan shalat dan membayar zakat. Seperti yang dijelaskan pada surah An-Nuur’ ayat 37:

رِجَالٌ لَا تُلْهِيهِمْ تِجَارَةٌ وَلَا بَيْعٌ عَنْ ذِكْرِ اللَّهِ وَإِقَامِ الصَّلَاةِ  
وَإِيتَاءِ الزَّكَاةِ يَخَافُونَ يَوْمًا تَتَقَلَّبُ فِيهِ الْقُلُوبُ وَالْأَبْصَارُ



Artinya:

*“Laki-laki yang tidak dilalaikan oleh perniagaan dan tidak (pula) oleh jual beli dari mengingat Allah, dan (dari) mendirikan sembahyang, dan (dari) membayarkan zakat. mereka takut kepada suatu hari yang (di hari itu) hati dan penglihatan menjadi goncang” (Q.S. An-Nuur [24]: 37).*

### 2.2.1. Perbedaan Bisnis Islami dan Non Islami

Ada beberapa perbedaan antara bisnis Islam dan bisnis non Islam, sebagaimana dijelaskan dalam tabel dibawah ini:

**Tabel 2.1**  
**Perbedaan Bisnis Islami dan Non Islami**

No	Bisnis Islam	Karakteristik Bisnis	Bisnis Non-Islam
1.	Akidah Islam (nilai-nilai <i>Transcendental</i> )	Asas	Sekulerisme (nilai-nilai Materialisme)
2.	Dunia akhirat	Motivasi	Dunia
3.	Provit, zakat dan benefit (non materi), pertumbuhan keberlangsungan, dan eberkahan.	Orientasi	Profit, pertumbuhan dan Keberlangsungan.
4.	Bisnis adalah bagian dari ibadah	Etos Kerja	Bisnis adalah kebutuhan duniawi
5.	Maju dan produktif, konsekuensi keimanan dan minifestasi kemusliman	Sikap mental	Maju dan produktif sekaligus konsumtif, konsekuensi aktualisasi diri
6.	Cakap dan ahli di Bidangnya Konsekuenis dari kewajiban seorang Muslim.	Keahlian	Cakap dan ahli di bidangnya, konsekuensi dari motivasi <i>punishment</i> dan <i>reward</i>

Tabel Lanjutan – 2.1

No	Bisnis Islam	Karakteristik Bisnis	Bisnis Non-Islam
7.	Terpercaya dan bertanggung jawab, tujuan tidak menghalalkan segala cara.	Amanah	Tergantung kemauan Individu (pemilik capital), tujuan menghalalkan segala cara.
8.	Halal	Modal	Halal dan haram
9.	Sesuai dengan akad kerja Nya	Sumber daya manusia	Sesuai dengan akad kerja nya, atau sesuai dengan keinginan pemilik modal.
10.	Halal	Sumber daya	Halal dan haram
11.	Visi dan misi organisasi terkait erat dengan misi penciptaan manusia di dunia	Manajemen strategic	Visi dan misi organisasi pitetapkan berdasarkan pada kepentingan material belaka.
12.	Jaminan halal bagi setiap asukan, proses, dan keluaran, mengedepankan produktivitas dalam koridor syari'ah.	Manajemen Operasional	Tidak ada jaminan halal bagi setiap masukan, proses keluaran, dan mengedepankan produktivitas dalam koridor manfaat.
13.	Jaminan halal bagi setiap masukan, proses, dan keluaran keuangan, mekanisme keuangan dengan bagi hasil	Manejemen keuangan	Tidak ada jaminan halal bagi setiap masukan, proses dan keluaran keuangan, mekanisme keuangan dengan bunga.

Tabel Lanjutan – 2.1

No	Bisnis Islam	Karakteristik Bisnis	Bisnis Non-Islam
14.	Pemasaran dalam koridor Jaminan halal	Manajemen pemasaran	Pemasaran menghalalkan Segala cara
15.	SDM profesional dan berkepribadian Islam, SDM adalah pengelola bisnis, SDM bertanggung jawab pada diri, atasan, dan Allah	Manajemen SDM	SDM profesional, SDM Adalah faktor produksi, SDM bertanggung jawab pada diri.

Sumber: Fauzia, 2013: 13-15

### 2.3. Konsep Kepuasan Pelanggan

Menurut Sutrisno dan Suherman (2007:35) pelanggan adalah pembeli atau pemakai produk yang harus dihormati, karena merekalah kelangsungan hidup mereka dapat terjamin. Kepuasan pelanggan adalah hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkan dengan membeli dan mengonsumsi suatu produk. Harapan itu dibandingkan dengan persepsinya terhadap kinerja yang diterimanya mengonsumsi produk tersebut (Aritonang, 2010: 16). Kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja (kenyataan) atau hasil yang dirasakan. Oleh karena itu penting sekali bagi perusahaan untuk memuaskan pelanggan, karena pada dasarnya penjualan berasal dari dua kelompok yaitu pelanggan baru dan pelanggan ulang.

Untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan, perusahaan harus dapat menjual barang atau jasa dengan kualitas yang paling baik dengan harga yang layak sesuai dengan apa yang didapatkan. Perusahaan juga melakukan strategi-strategi untuk membentuk kepuasan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas. Dengan kualitas yang baik akan mendorong konsumen untuk menjalin hubungan yang baik dengan perusahaan. Kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan dan loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas memuaskan (Tjiptono, 2001:54).

Seperti yang terdapat dalam al-Qur'an memberikan pedoman bagi pelaku usaha agar bersikap lemah lembut kepada orang disekeliling kita:

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ  
لَأَنْفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ  
فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ  
الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya:

*“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu.*

*karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu[246]. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya” (Q.S. Ali ‘Imran [3]: 159).*

### **2.3.1. Teknik Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan**

Empat metode mengukur kepuasan pelanggan (Tjiptono, 2001: 34-35) yaitu:

#### **1. Sistem keluhan dan saran**

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan (*customeroriented*) perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para pelanggannya. Guna menyampaikan saran, kritik, pendapat dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang ditempatkan di lokasi-lokasi strategis, kartu komentar, saluran telepon khusus bebas pulsa, website dan lain-lain.

#### **2. *Lost customer analysis***

Sedapat mungkin perusahaan menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan/penyempurnaan selanjutnya.

### 3. Survey Kepuasan pelanggan

Sebagian besar riset dilakukan dengan menggunakan metode survei, baik survei melalui pos, telepon, email, website, maupun wawancara langsung.

#### **2.3.2. Faktor – faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan**

Menurut Ratnasari dan Mastuti (2011: 117-118) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan Pelanggan, antara lain:

##### 1. Kualitas Produk

Pelanggan merasa puas bila hasil evaluasi menunjukkan bahwa produk yang digunakan berkualitas.

##### 2. Kualits Pelayanan

Pada Industri jasa, adalah mutlak bahwa pelanggan akan merasa puas bila pelanggan mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang pelanggan harapkan.

##### 3. Emosional

Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadapnya bila menggunakan produk dengan merek tertentu sehingga membuatnya mengalami tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk, tetapi nilai self-esteem yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merek tertentu.

#### 4. Biaya

Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa (pengorbanannya semakin kecil) cenderung puas terhadap produk atau jasa ini.

#### 2.4. Konsep Kepuasan Pelanggan Dalam Perspektif Islam

Dalam pandangan Islam yang menjadi tolak ukur dalam menilai kepuasan pelanggan adalah standart syariah. Kepuasan pelanggan dalam pandangan syariah adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk atau jasa yang seharusnya sesuai syariah dengan kenyataan yang diterima. Menurut Yusuf Qardawi, sebagai pedoman untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan konsumen, maka sebuah perusahaan barang maupun jasa harus melihat kinerja perusahaannya berkaitan dengan: (Qardawi, 1997).

##### 1. Sifat Jujur

Di dalam perdagangan atau bisnis, jujur adalah syarat yang paling penting yang harus dimiliki oleh setiap pelaku bisnis, karena dengan sifat jujur yang dimiliki bukan hanya mengantarkan kepada keuntungan namun juga keberkahan. Dengan sifat jujur yang dimiliki akan menciptakan sebuah kepercayaan, dan akhirnya akan menciptakan kesetiaan konsumen terhadap nya. Seperti yang dicontohkan oleh Nabi Muhammad SAW dalam berbisnis, beliau selalu mengutamakan dan mengedepankan kejujuran. Kesuksesan

Nabi dalam berbisnis seharusnya dapat kita contoh dan terapkan dalam kehidupan.

## 2. Sifat Amanah

Amanah adalah mengembalikan hak apa saja kepada pemiliknya, tidak mengambil sesuatu melebihi haknya dan tidak mengurangi hak orang lain, baik berupa barang ataupun yang lainnya. Dalam berdagang dikenal istilah “menjual dengan amanah”, artinya penjual menjelaskan ciri-ciri, kualitas dan harga barang dagangan kepada pembeli tanpa melebih-lebihkannya. Berdasarkan uraian tersebut, maka sebuah perusahaan memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan, antara lain dengan cara menjelaskan apa saja yang berkaitan dengan barang dan jasa yang akan dijualnya kepada pelanggan. Dengan demikian konsumen dapat mengerti dan tidak ragu dalam memilih barang atau jasa tersebut.

## 3. Benar

Berdusta dalam berdagang sangat dikecam dalam Islam, terlebih lagi jika disertai sumpah palsu atas nama Allah. Pelanggan harus mengetahui dengan baik apakah yang akan ia beli terdapat cacat atau tidak. Pelanggan berhak mengetahui semua informasi yang ia butuhkan.

## 2.5. Penelitian Terdahulu

Sebelum penelitian ini dilakukan, terlebih dahulu perlu adanya dasar acuan yang berupa teori-teori ini merupakan hal yang

sangat perlu dan dapat dijadikan data pendukung serta bahan perbandingan dan kajian. Salah satu data pendukung yang menurut peneliti perlu dijadikan bagian tersendiri adalah penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan yang sedang dibahas dalam penelitian ini yaitu sehubungan dengan pengaruh etika bisnis islam terhadap kepuasan nasabah/penumpang. Adapun hasil-hasil penelitian yang dijadikan acuan tidak terlepas dari fokus penelitian yaitu mengenai tingkat kepuasan penumpang. Oleh karena itu peneliti melakukan langkah kajian terhadap beberapa hasil kajian berupa skripsi, tesis, jurnal, maupun artikel yang berhubungan dengan kepuasan penumpang pesawat terbang. Penelitian yang dilakukan oleh Endah Dwi Agustina (2016), terkait” *Pengaruh etika bisnis Islam terhadap kepuasan nasabah BPRSHidayatullah Yogyakarta*”. Dalam penelitiannya menunjukkan terdapat pengaruh signifikansi keadilan, kebebasan, tanggung jawab, ihsan dan transparansi secara simultan terhadap kepuasan nasabah BPRS Dana Hidayatullah Yogyakarta. Namun secara parsial hanya tanggung jawab, ihsan dan transparansi yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BPRS Dana Hidayatullah Yogyakarta.

Penelitian yang dilakukan oleh Halifah (2015), terkait “*Analisis penerapan etika bisnis Islam dalam komunikasi pemasaran pada Butik Mosaict Surabaya*” dalam penelitiannya menunjukkan aspek *shiddiq* diterapkan pada indikator iklan yang menginformasikan apa adanya, tidak menjebak dan menepati apa

yang telah di iklankan serta menyampaikan kualitas produk sesuai dengan faktanya. Untuk aspek *fatannah* diterapkan pada indikator promosi penjualan, kemudian aspek *tabligh*, *istiqamah* dan amanah diterapkan pada indikator *direct marketing* (pemasaran langsung) dan indikator *personal selling* (penjualan langsung) sehingga ketika bertatap muka dengan pelanggan mampu mengkomunikasikan informasi produk dengan baik dan senantiasa konsisten menginformasikan dengan mengedepankan nilai kejujuran serta menjaga dan bertanggung jawab terhadap hak pelanggan. Selanjutnya penelitian yang oleh Budiardi Eko Setyaningsih (2010) terkait “*Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Penumpang Pesawat Terbang di Bandara Internasional Adi Soemarmo Surakarta*” Dalam penelitiannya menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan dari kelima dimensi kualitas jasa yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan penumpang pesawat terbang, namun secara persial hanya bukti fisik, keandalan, dan empati yang terbukti berpengaruh terhadap kepuasan penumpang pesawat terbang di bandara Internasional Adi Soemarmo.

Muhammad Dhio Darus, terkait “*Analisis tingkatkepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan di Bandar Udara Internasional Kualanamu*” Hasil Penelitian ini mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan kualitas di Bandara Internasional Kualanamu. Analisis data menggunakan Customer

Indeks kepuasan penumpang. Hasil menunjukkan bahwa *Customer Satisfaction Index (CSI)* pada level 73,6%, yang berarti nilai dalam kategori sudah cukup memuaskan. Hal ini menunjukkan penumpang puas dengan kinerja yang diberikan oleh PT. Angkasa Pura II.

**Tabel 2.2**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Penulis/ Judul Penelitian	Variabel dan Metode	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Endah Dwi Agustina: (2016)  Pengaruh Etika Bisnis Islam terhadap kepuasan nasabah BPRS Hidayatullah Yogyakarta	Variabel yang digunakan pada yaitu keadilan, kebebasan, tanggung jawab, ihсан, dan transparansi Sedangan metode yang digunakan yaitu metode kuantitatif.	Terdapat pengaruh signifikan keadilan, kebebasan, tanggung jawab, ihسان dan transparansi terhadap kepuasan nasabah BPRS Dana Hi- dayatullah Yogyakarta Namun secara parsial hanya tanggung jawab, ihسان dan transparansi	- Kepuasan Konsumen -Metode yang digunakan	-Variabel yang digunakan -Lokasi dan waktu penelitian.

Lanjutan Tabel – 2.2

No	Penulis/Judul Penelitian	Variabel dan Metode	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
			yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BPRS Dana Hidayatullah Yogyakarta.		
2.	Halifah: (2015)  Analisis penerapan etika bisnis Islam terhadap komunikasi Pemasaran pada butik mosaic Surabaya	Variabel yang digunakan yaitu shiddiq, amanah, tabligh, fatanah dan istiqamah. Sedangkan metode yang digunakan yaitu metode kuantitatif.	Aspek Shiddiq diterapkan pada indikator iklan yang menginformasikan apa adanya tidak menjebak dan menepati yang telah diiklankan. Untuk aspek fatanah. Namun secara parsial hanya tanggung jawab, ihsan dan transparasi	-Penerapan etika bisnis Islam	-Variabel yang digunakan -Lokasi dan waktu penelitian

Lanjutan Tabel – 2.2

No	Penulis/Judul Penelitian	Variabel dan Metode	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
			Yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BPRS Dana Hidayatullah, yogyakarta.		
3.	Budiyardi Eko Setyaningsih : (2010)  Pengaruh kualitas jasa terhadap Kepuasan penumpang pesawat Terbangdi Bandara Internasional Adi Soemarmo Surakarta	Variabel yang digunakan yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.	Secara simultan buktifisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh terhadap kepuasan penumpang pesawat terbang. namun secara parsial hanya bukti fisik, keanda-landan empati yang	-Kepuasan penumpang pesawat terbang  -Metode Yang digunakan	-Lokasi dan waktu penelitian  -Variabel yang digunakan

Lanjutan Tabel – 2.2

No	Penulis /Judul Penelitian	Variabel dan Metode	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
			terbukti berpengaruh terhadap kepuasan penumpang pesawat terbang di bandara internasional Adi Soemarno Sukarta.		
4.	Muhammad Dhio Darus:  Analisis tingkat kepuasan Penumpang terhadap kualitas pelayanan di Bandar Udara Internasional Kualanamu	Variabel yang digunakan yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.	Analisis data menggunakan Customer Indeks kepuasan penumpang. Hasil menunjukkan bahwa <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> pada level 73,6%, yang berarti nilai dalam kategori sudah cukup memuaskan. Hal ini menunjukkan	-Kepuasan penumpang Pesawat Terbang	

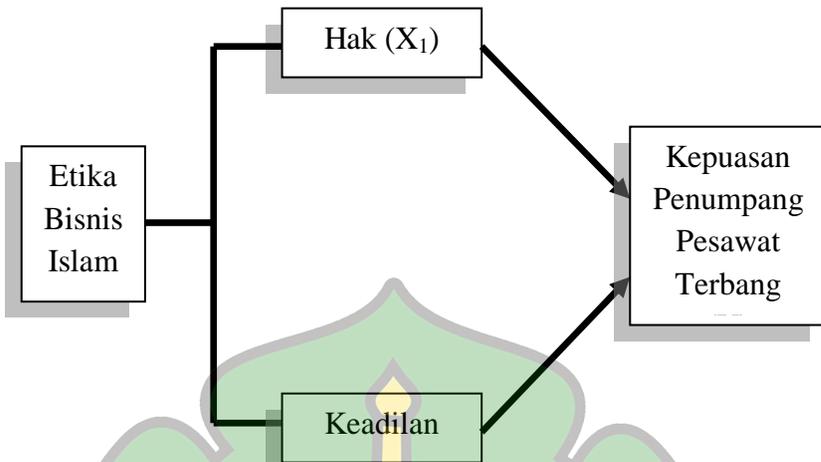
Lanjutan Tabel – 2.2

No	Penulis/Judul Penelitian	Variabel dan Metode	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
			penumpang puas dengan kinerja yang diberikan oleh PT. Angkasa Pura II.		

## 2.6. Kerangka Pemikiran

Kerangka berpikir merupakan sintesa tentang hubungan antar variabel yang disusun dari berbagai teori yang telah dideskripsikan berdasarkan teori-teori yang telah dideskripsikan tersebut, selanjutnya dianalisis secara kritis dan sistematis, sehingga menghasilkan sintesa tentang hubungan antar variabel yang diteliti. Sintesa tentang hubungan variabel tersebut selanjutnya digunakan untuk merumuskan hipotesis (Sugiyono, 2013).

Berdasarkan pada tinjauan pustaka maka kerangka pemikiran teoritis dapat dilihat pada tabel dibawah ini



**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran**

Gambar 2.1 menjelaskan bagaimana pengaruh dari variabel independen yaitu etika bisnis Islam yang meliputi dimensi hak ( $X_1$ ) dan keadilan ( $X_2$ ), terhadap variabel dependen yaitu kepuasan penumpang pesawat terbang ( $Y$ ).

### 2.6.1. Hubungan antara variabel hak dengan kepuasan

Sebagai pemakai barang atau jasa, pelanggan memiliki sejumlah hak. Pengetahuan akan hak-hak konsumen adalah hal yang sangat penting agar masyarakat dapat bertindak sebagai konsumen yang kritis dan mandiri sehingga ia dapat bertindak lebih jauh untuk memperjuangkan hak-haknya ketika ia menyadari hak-haknya telah dilanggar oleh pelaku usaha (Pandji, 2007: 29).

Maka dari itu sudah kewajiban dari pelaku bisnis untuk memperhatikan hak pelanggan dengan terus memberikan pelayanan yang optimal, menyediakan segala fasilitas yang memadai, dan

selalu mendengarkan keluhan dari pelanggan. Sehingga dengan memberikan hak-hak nya pelanggan akan puas terhadap hasil yang didapatkan dari perusahaan.

### **2.6.2. Hubungan antara variabel keadilan dengan kepuasan**

Penyelenggaraan bisnis beretika harus didasarkan pada prinsip keadilan, seseorang dituntut untuk dapat berlaku seadil-adilnya dalam setiap tindakan dan kebijakan bisnis yang dijalankannya. Prinsip keadilan menuntut agar setiap orang diperlakukan secara sama (tidak berbeda) dan sesuai dengan aturan yang ada serta sesuai dengan kriteria yang rasional objektif dan dapat dipertanggung jawabkan (Yunus, 2009: 53).

Maka dari itu setiap pelaku bisnis harus memberikan keadilan kepada pelanggan, karena dengan prinsip keadilan berarti perusahaan tidak melakukan deskriminasi terhadap pelanggannya. Mereka diperlakukan sama dan mendapatkan hak yang sama, sebagai pemakai barang/jasa.

### **2.7. Pengembangan Hipotesis**

Berdasarkan kerangka pemikiran dan hasil penemuan beberapa penelitian sebelumnya, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

$H_1$  = Terdapat pengaruh positif etika bisnis Islam yang meliputi hak dan keadilan pada kepuasan penumpang pesawat terbang di Bandara Internasional Sultan Iskandar Muda Aceh.

$H_0$  = Tidak terdapat pengaruh positif etika bisnis Islam yang meliputi hak, dan keadilan terhadap kepuasan penumpang pesawat terbang di Bandara Internasional Sultan Iskandar Muda Aceh.



## **BAB III**

### **METODELOGI PENELITIAN**

Pada bagian ini menjabarkan secara rinci dan sistematis mengenai lokasi penelitian, metode penelitian, jenis dan sumber data, tahapan penelitian, proses pengumpulan data dan proses pengolahan data serta analisis data penelitian berkaitan dengan pengaruh etika bisnis Islam terhadap kepuasan penumpang pesawat terbang di Bandara Internasional Sultan Iskandar Muda Aceh.

#### **3.1. Jenis Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dijelaskan pada pembahasan sebelumnya, maka jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif (*Quantitative methode*). Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang mentitik beratkan pada pengukuran dan analisis hubungan sebab akibat. Dalam penelitian ini penelitian kuantitatif digunakan untuk menjabarkan ataupun menjelaskan secara rinci pengaruh etika bisnis Islam terhadap kepuasan penumpang pesawat terbang di Bandara Internasional Sultan Iskandar Muda Aceh.

#### **3.2. Populasi dan Sampel**

##### **3.2.1. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013: 80). Populasi dalam

penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan jasa penerbangan di Bandara Internasional Sultan Iskandar Muda Aceh.

### 3.2.2. Sampel

Menurut Sugiyono (2009) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel digunakan bila peneliti tidak memungkinkan meneliti keseluruhan populasi dan karena adanya keterbatasan dana, tenaga dan waktu dalam hal ini peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.

Besarnya sampel penelitian ini berdasarkan teori menurut Roscow dalam Sugiono (2009) memberikan *Rule of thumbs* yaitu 5-10 kali jumlah indikator variabel bebas yang diteliti. Besar sampel dalam penelitian ini yaitu  $10 \times 10 = 100$  sampel untuk responden yang menggunakan jasa di Bandara Internasional Sultan Iskandar Muda. Jadi, sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 sampel.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling*. *Non probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2009). Sedangkan metode yang digunakan adalah metode *random sampling*, yaitu teknik penentuan sampel sesuai kemudahan peneliti yaitu setiap masyarakat yang pernah menjadi penumpang di Bandara Internasional Sultan Iskandar Muda Aceh.

### **3.3. Jenis dan Sumber Data Penelitian**

#### **3.3.1. Data Primer**

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2009: 137). Dalam penelitian ini penulis menggunakan data primer yaitu data yang akan didapatkan secara langsung dari penyebaran kuesioner.

#### **3.3.2. Data Sekunder**

Data Sekunder adalah data yang diperoleh dengan cara membaca, mempelajari, dan memahami media lain yang bersumber dari literatur, buku-buku, serta dokumen perusahaan (Sugiyono, 2009: 137).

### **3.4. Teknik Pengumpulan Data**

#### **1. Kuesioner**

Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2009). Kuesioner berisi suatu set pertanyaan yang berhubungan dengan masalah penelitian, dan tiap pertanyaan merupakan jawaban yang mempunyai makna dalam menguji hipotesis.

Sebelum kuesioner digunakan sebagai data primer, terlebih dahulu dilakukan uji coba sampel penelitian. Uji coba dilakukan untuk memperoleh bukti sejauh mana kecepatan dan kecermatan alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Uji coba kuesioner

dilakukan sebanyak 30 responden yang terdiri dari penumpang pesawat terbang di bandara Internasional Sultan Iskandar Muda.

Selanjutnya akan dilakukan uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan SPSS. Kuesioner yang dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup. Penyebaran kuesioner dilakukan untuk menggali informasi tentang tingkat pengaruh etika bisnis Islam terhadap kepuasan penumpang pesawat terbang.

### 3.5. Skala Pengukuran

Skala Pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini ialah menggunakan skala likert. Skala ini berhubungan dengan pernyataan sikap seseorang terhadap sesuatu. Penggunaan skala *Likert* digunakan untuk menurut Sugiyono (2013: 107) adalah “skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Penilaian pernyataan ini dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 3.1**  
**Skala Pengukuran**

Pernyataan	Poin
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Kurang Setuju	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

Sumber: Sugiyono, 2013: 108

### 3.6. Variabel Penelitian

Variabel adalah suatu atribut atau aspek dari orang maupun subjek yang mempunyai variasi tertentu yang diterapkan oleh

peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independent yaitu hak (X1) dan keadilan (X2). Sedangkan yang menjadi variabel dependent adalah kepuasan penumpang pesawat terbang di Bandara Internasional Sultan Iskandar Muda (Y). Untuk lebih jelas operasional variabel dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 3.2**  
**Definisi Operasional Variabel**

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator
<b>Independent</b>			
1.	Hak (X1)	Dalam prinsip etika bisnis harus mempertimbangkan hak seseorang atau hak individual. Hak adalah klaim atau kepemilikan individu atau sesuatu.  (Yunus, 2009:50)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hak untuk keamanan</li> <li>2. Hak untuk mengetahui</li> <li>3. Hak untuk di Dengar</li> <li>4. Hak diperlakukan dengan baik</li> <li>5. Hak atas kenyamanan</li> </ol> (Pandji, 2007: 129)
2.	Keadilan (X2)	Seseorang itu dituntut untuk dapat berlaku seadil-adilnya dalam setiap tindakan dan kebijakan bisnis yang dijalkannya. Prinsip ini menuntut agar Setiap orang diperlakukan  (Yunus, 2009: 153)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak membedakan Bedakan antara satu konsumen Dengan Konsumen lainnya.</li> </ol>

**Lanjutan Tabel – 3.2**  
**Definisi Operasional Variabel**

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator
			2. Tiadanya bentuk deskripsi dalam bentuk apapun. 3. Memelihara hak-hak individu 4. Tidak ada pihak yang dirugikan. 5. Tanggung Jawab  (Zubair, 2012)
Dependent			
3.	Kepuasan Penumpang pesawat terbang di Bandara Sultan Iskandar Muda	Respon dari konsumen terhadap ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan.	1. Jaminan 2. Harapan 3. Kinerja 4. Harga 5. Strategi-strategi

### 3.7. Teknik pengolahan dan Analisis Data

#### 3.7.1. Uji Validasi

Uji validitas dilakukan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Valid didefinisikan sebagai sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi

ukurannya. Uji validitas ini memastikan bahwa masing-masing pertanyaan akan terklasifikasikan pada variabel-variabel yang telah ditetapkan. Apabila suatu pertanyaan mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh angket tersebut maka data tersebut disebut valid (Ghozali, 2011).

Untuk mengetahui tingkat validitas instrumen penelitian, digunakan program SPSS. *Output* pada uji validitas yang diinterpretasikan adalah pada tabel *Pearson correlation* yang merupakan hasil korelasi dari skor pada item dengan skor total itemnya. Dengan sampel = 100 dan  $\alpha = 0.05$ .

### 3.7.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang sudah dipercaya, yang reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya. (Arikunto, 2006: 154).

Untuk melihat reliabilitas masing-masing instrumen, peneliti menggunakan *Koefisien Cronbach Alpha*, dengan bantuan program komputerisasi *Statistical Product and Service Solution (SPSS)*, untuk mengukur konsistensi alat-alat tersebut dalam bentuk *reliability test*, uji reliabilitas pada penelitian ini digunakan untuk mengidentifikasi apakah keseluruhan variabel-variabel yang digunakan sudah benar atau belum. Menurut Ghozali (2006: 41) kuesioner dikatakan reliabel apabila hasil uji statistik Alpha  $\alpha > 0,60$ .

### 3.7.3. Uji Asumsi Klasik

#### 3.7.3.1. Uji Normalitas

Uji Normalitas merupakan uji yang sering dilakukan sebagai prasyarat untuk melakukan analisis data parametrik. Uji normalitas dilakukan untuk mengecek apakah data penelitian yang dipakai berasal dari populasi berdistribusi normal atau tidak. Ada beberapa cara untuk menguji normalitas distribusi data, yaitu menggunakan *Test of Normality Kolmogorov-Smirnov* dan *P-Plot*.

Pengujian normalitas data menggunakan *Test of Normality Kolmogorov-Smirnov* dalam program SPSS. Menurut Santoso (2012: 393) dasar pengambilan keputusan bisa dilakukan berdasarkan profitabilitas (*Asymtotic Significance*), yaitu:

- a. Jika probabilitas  $> 0,05$  maka distribusi dari model regresi adalah normal.
- b. Jika probabilitas  $< 0,05$  maka distribusi dari model regresi adalah tidak normal.

Analisis P-P plot merupakan analisis plot grafik probabilitas secara umum yang digunakan untuk menetapkan apakah distribusi suatu variabel tertentu sesuai dengan variabel yang telah ditetapkan. P-P plot menganalisis plot grafik antara variabel proporsi kumulatif dengan proporsi anggota (Adi setiawan, 2012).

#### 3.7.3.2. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Untuk menguji multikolinieritas dengan cara melihat nilai VIF masing-masing variabel independen, jika nilai  $VIF < 10$ , maka dapat disimpulkan data bebas dari gejala multikolinieritas (Ghozali, 2001:57).

### 3.7.3.3. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residu satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari residu satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heterokedastisitas. Model yang baik adalah homokedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas (Ghozali, 2001: 69).

Sedangkan dalam mengambil keputusan uji heterokedastisitas adalah sebagai berikut:

- a. Jika ada pola tertentu seperti titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit), maka mengidentifikasi telah terjadi heterokedastisitas.
- b. Jika tidak ada pola yang jelas serta titik menyebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas.

## 3.8. Analisis Regresi Linear Berganda

Data yang telah diperoleh dianalisis secara kuantitatif guna menjelaskan pengaruh satu kejadian terhadap kejadian lain secara matematis. Analisis kuantitatif tersebut dapat dilakukan dengan analisis regresi menggunakan bantuan SPSS. Analisis regresi adalah studi mengenai ketergantungan variabel dependen dengan satu atau lebih variabel independen, dengan tujuan untuk mengestimasi atau memprediksi rata-rata populasi atau nilai rata-rata variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen yang diketahui (Ghozali, Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS, 2011).

Untuk analisis statistik digunakan analisis regresi berganda dengan tiga variabel bebas dengan rumus:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

- Y : variabel kepuasan penumpang pesawat terbang
- $b_1$  : koefisien regresi variabel hak
- $X_1$  : variabel hak
- $b_2$  : koefisien regresi variabel keadilan
- $X_2$  : variabel dimensi keadilan
- e : error

### 3.9. Uji Hipotesis

#### 3.9.1. Uji Parsial (Uji-t)

Pengetahuan tentang koefisien regresi atau uji parsial bertujuan untuk memastikan apakah variabel bebas yang terdapat

dalam persamaan tersebut secara individu berpengaruh terhadap nilai variabel terikat. Uji parsial atau uji individu pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh satu variabel independen secara individual menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali,2011). Adapun penjabaran hipotesis dalam uji parsial dapat dijelaskan di bawah ini.

- a.  $H_0 = 0$ , artinya hak tidak berpengaruh terhadap kepuasan penumpang pesawat terbang di bandara internasional Sultan Iskandar Muda Aceh.
- b.  $H_a \neq 0$ , artinya hak berpengaruh terhadap kepuasan penumpang pesawat terbang di bandara internasional Sultan Iskandar Muda Aceh.
- c.  $H_0 = 0$ , artinya keadilan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang pesawat terbang di bandara Internasioanal Sultan Iskandar Muda Aceh.
- d.  $H_a \neq 0$ , artinya keadilan tidak berpengaruh terhadap kepuasan penumpang pesawat terbang di bandara internasional Sultan Iskandar Muda Aceh.

Uji parsial ini dilakukan dengan bantuan program SPSS dan kriteria yang digunakan untuk menentukan apakah suatu variabel bebas secara individu berpengaruh terhadap variabel terikat atau tidak adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai  $t$ -hitung  $>$   $t$ -tabel dan nilai probabilitas signifikansinya  $< \alpha$  (0.05), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$

diterima, variabel hak dan keadilan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang pesawat terbang.

- b. Jika nilai  $t$ -hitung  $<$   $t$ -tabel dan nilai probabilitas signifikansinya  $>$   $\alpha$  (0.05), maka  $H_a$  ditolak dan  $H_o$  diterima, variabel hak dan keadilan tidak berpengaruh terhadap kepuasan penumpang pesawat terbang.

### 3.9.2. Uji Simultan (Uji-f)

Pengujian ini pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat (Ghozali, 2011). Penjabaran hipotesis dari uji simultan dapat dijelaskan dibawah ini:

- a.  $H_o = 0$ , artinya etika bisnis Islam secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap kepuasan penumpang pesawat terbang di bandara internasional Sultan Iskandar Muda Aceh.
- b.  $H_a \neq 0$ , artinya etika bisnis Islam secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan penumpang pesawat terbang di bandara sultan Iskandar Muda Aceh.

Uji Simultan ini dilakukan dengan bantuan program SPSS dan kriteria yang digunakan untuk menentukan apakah suatu variabel bebas secara individu berpengaruh terhadap variabel terikat atau tidak adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai  $F$ -hitung  $>$   $F$ -tabel dan nilai probabilitas  $Sig. <$   $\alpha$  (0.05), maka  $H_o$  ditolak dan  $H_a$  diterima, variabel Etika

bisnis Islam secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan penumpang pesawat terbang di bandara internasional Sultan Iskandar Muda Aceh.

- b. Jika nilai  $F\text{-hitung} < F\text{-tabel}$  nilai probabilitas  $Sig. > \alpha$  (0.05), maka  $H_a$  ditolak dan  $H_o$  diterima, variabel etika bisnis Islam secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap kepuasan penumpang pesawat terbang di bandara internasional Sultan Iskandar Muda Aceh.

### 3.10. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi dari variabel dependen. Koefisien determinasi dapat di peroleh dengan cara mengkuadratkan koefisien korelasi atau *R Squared* ( $R^2$ ). Koefisien determinasi juga menjelaskan besarnya masing-masing pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, sehingga dapat diketahui variabel bebas mana yang memiliki efek paling dominan terhadap variabel terikat (Ghozali, 2011).

Melalui angka koefisien determinasi, kita dapat mengetahui seberapa besar kemampuan variabel bebas didalam model persamaan regresi dapat menjelaskan variabel terikat dibandingkan dengan variabel lain di luar model. Angka koefisien determinasi adalah di antara 0 (nol) hingga 1 (satu). Semakin mendekati angka 1, maka dapat di katakan bahwa sebuah variabel bebas semakin besar kemampuannya dalam menjelaskan varians dari variabel terikatnya. Sebaliknya, semakin mendekati angka 0,

maka dapat di katakan bahwa sebuah variabel semakin kecil kemampuannya dalam menjelaskan varians dari variabel terikatnya (Ghozali, 2011).



## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1. Gambaran Umum**

##### **4.1.1. Sejarah Singkat Bandara Internasional Sultan Iskandar Muda Aceh**

Bandara Sultan Iskandar Muda dibangun oleh Pemerintah Jepang pada tahun 1943. Pada saat itu, bandara memiliki landasan pacu sepanjang 1.400 meter dan lebar 30 meter dalam bentuk huruf T dari Selatan akhir memanjang dari timur ke barat.

Pada tahun 1953 Sultan Iskandar Muda Airport (pada waktu itu disebut *Blang Bintang Airport*) dibuka kembali oleh Pemerintah Republik Indonesia untuk tujuan pendaratan pesawat. *Runway* digunakan hanya landasan membentang dari Selatan ke Utara 1400 meter. Pada saat itu pesawat pertama mendarat adalah Dakota DC-3, dan beberapa tahun kemudian ditambah dengan pendaratan pesawat Convair240.

Pada tahun 1968, bandara telah mengembangkan perpanjangan landasan pacu 1850 meter dengan lebar 45 meter, dan Apron dengan dimensi 90 x 120 meter, sehingga telah mampu menampung pesawat besar seperti F28 Fokker. Pada tahun 1993 dan 1994 Sultan Iskandar Muda Airport kembali mengalami perkembangan yang terkait dengan MTQ Nasional akan diselenggarakan di Banda Aceh, dengan 2.250 landasan ekstensi x 45 meter, yang dapat menampung pesawat DC-9 dan B-737 dan didukung dengan instalasi dari Radar yang

terletak di Gunung Linteung dalam waktu kurang lebih 14 km dari bandara. Pada 9 April 1994 Sultan Iskandar Muda Airport bergabung dengan PT (Persero) Angkasa Pura II, berdasarkan Surat Menteri Keuangan Nomor 533 / MK.016 / 1994 dan Surat Menteri Perhubungan A.278 / AU.002 / SKJ /1994.

Perubahan yang diusulkan dari nama Blang Bintang *Airport* ke Bandara Sultan Iskandar Muda Surat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Istimewa Aceh No. 553,2 / 661 tanggal April 4, 1995: Surat Gubernur Daerah Istimewa Aceh No. 553,2 / 8424 tanggal 11 April 1995 Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 20 Tahun 1995 tanggal 11 Mei 1995 tentang Perubahan Nama Blang Bintang *Airport* Menjadi Bandara Sultan Iskandar Muda pada tahun 1999, pengembangan melanjutkan Bandara Sultan Iskandar Muda dengan menambahkan 2500 meter panjang landasan untuk dapat menampung pesawat A330, dalam rangka untuk melayani keberangkatan Jamaah Haji sehubungan dengan pemilihan Bandara Sultan Iskandar Muda sebagai salah satu embarkasi/ debarkasi haji. Perkembangan terbaru dari bandara ini adalah pada tahun 2009 dimana panjang landasan pacu ditingkatkan lagi menjadi 3000 meter dengan lebar 45 meter, bangunan terminal baru menggantikan gedung terminal lama. Bandara ini diresmikan secara resmi oleh Presiden Republik Indonesia, Susilo Bambang Yudhoyono pada tanggal 20 Agustus 2009, ketika Presiden Susilo Bambang Yudhoyono datang ke

Aceh untuk secara resmi membuka acara tahunan yang kelima Pekan Budaya Aceh (Pekan Kebudayaan Aceh).

#### 4.1.2. Identifikasi Tugas, Fungsi, Kewenangan dan Dasar Hukum Kelembagaan

**Tabel 4.1**  
**Identifikasi Tugas, Fungsi, Kewenangan dan Dasar Hukum Kelembagaan**

No	Unsur/Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum
1.	Tugas dan Fungsi	Iskandar Muda – Aceh Besar mempunyai tugas melaksanakan pelayanan jasa terkait bandar udara, kegiatan keamanan, keselamatan dan ketertiban penerbangan pada bandar udara yang meliputi: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki sertifikat Bandar Udara atau Register Bandar Udara</li> <li>2. Menyediakan fasilitas operasi, serta memelihara kelayakan fasilitas Bandar Udara</li> <li>3. Menyediakan personel yang mempunyai kompetensi untuk perawatan dan pengoperasian fasilitas Bandar Udara.</li> <li>4. Mempertahankan dan meningkatkan kompetensi personel yang merawat dan mengoperasikan Bandar Udara</li> <li>5. Memberikan pelayanan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UU No.1 tahun 2009 tentang penerbangan</li> <li>2. KP 262 tahun 2017 tentang standar teknis dan operasional peraturan keselamatan penerbangan sipil.</li> <li>3. PM 80 tahun 2017 tentang program keamanan penerbangan nasional.</li> </ol>

**Lanjutan Tabel - 4.1**  
**Identifikasi Tugas, Fungsi, Kewenangan dan Dasar Hukum Kelembagaan**

No	Unsur/Aspek Manajemen	Uraian	Dasar Hukum
		<p>kepada pengguna jasa Bandar Udara sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan oleh Menteri.</p> <p>6. Menjaga dan meningkatkan keselamatan, keamanan, kelancaran dan kenyamanan di Bandar Udara.</p> <p>7. Menjaga dan meningkatkan keamanan dan ketertiban udara.</p> <p>8. Melakukan kerja sama dan pengembangan usaha jasa kebandarudaraan dan jasa terkait bandar udara.</p>	

#### 4.2. Karakteristik Responden

Sebelum dilakukan analisis, terlebih dahulu penulis akan menjelaskan data responden yang merupakan dari sampel sebanyak 100 responden yang pernah menggunakan jasa di bandara Sultan Iskandar Muda. Adapun karakteristik yang dijelaskan oleh penulis diantaranya yaitu jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan responden.

## 1. Jenis Kelamin Responden

**Tabel 4.2**  
**Jenis Kelamin Responden**

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase (%)
Laki-Laki	35	35%
Perempuan	65	65%
Total	100	100%

*Sumber: Data Primer yang diolah 2019*

Berdasarkan keterangan tabel di atas diketahui jenis kelamin responden dari penumpang pesawat terbang di bandara Sultan Iskandar Muda, yang menunjukkan bahwa responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 35 orang dengan persentase 35%, sedangkan sisanya adalah responden perempuan sebanyak 65 orang dengan persentase 65%.

## 2. Usia Responden

**Tabel 4.3**  
**Usia Responden**

Usia Responden	Jumlah Responden	Presentase (%)
< 20 Tahun	12	12%
21-30 Tahun	29	29%
31-40 Tahun	36	36%
> 41 Tahun	23	23%
Total	100	100%

*Sumber: Data Primer Yang Diolah, 2019*

Berdasarkan keterangan pada tabel di atas diketahui usia responden penumpang pesawat terbang di bandara Sultan Iskandar Muda. Peneliti mengelompokkan usia responden dalam lima kategori, yaitu responden yang berusia dibawah 20 tahun sebanyak 12 orang dengan presentase 12%. Responden yang berusia 21-30 tahun sebanyak 29 orang dengan persentase 29%,

responden yang berusia 31-40 tahun sebanyak 36 orang dengan persentase 36%, responden yang berusia diatas 41 tahun sebanyak 23 orang dengan persentase 23%.

### 3. Pekerjaan Responden

**Tabel 4.4**  
**Pekerjaan Responden**

Pekerjaan Responden	Jumlah Responden	Presentase (%)
Pelajar	12	12
Mahasiswa	29	29
Wiraswasta	25	25
PNS	30	30
Lainnya	13	13
Total	100	100

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2019*

Berdasarkan keterangan tabel di atas diketahui pekerjaan responden penumpang pesawat terbang yang menunjukkan bahwa, responden pelajar 12 orang dengan persentase 12%, mahasiswa 20 orang dengan persentase 20%, wiraswasta 25 orang dengan persentase 25%, PNS 30 orang dengan persentase 30%, dan lainnya sebanyak 13 orang dengan persentase 13%.

#### 4.3. Deskripsi Variabel Independent

Prinsip-prinsip utama dalam etika bisnis itu meliputi utilitas, hak dan keadilan. Ketiga prinsip itu harus diperhatikan setiap pengambilan kebijakan dalam suatu usaha bisnis (velasquez, 2005). Variabel independent adalah variabel bebas yang mempengaruhi variabel terikat atau variabel dependent. Adapun variabel dependent disini adalah kepuasan penumpang pesawa terbang. Kualitas jasa yang unggul dan konsisten dapat

menumbuhkan kepuasan pelanggan dan memberikan berbagai manfaat. Untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan, pelaku bisnis dapat menggunakan prinsip etika bisnis Islam yang meliputi hak dan keadilan (Yunus, 2009:50).

#### 4.3.1. Variabel Hak

Hak adalah adalah klaim atau kepemilikan individu atau sesuatu. Hak yang harus menjadi acuan dalam prinsip etika antara lain: hak moral atau hak asasi manusia. Dalam penelitian ini variabel hak dijabarkan dalam 5 (lima) pertanyaan yaitu:

**Tabel 4.5**  
**Distribusi Variabel Hak**

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS	Mean
1.	Pihak bandara Sudah memberikan Keamanan yang Optimal	0,0 %	0,0 %	1,0 %	40,0 %	59,0 %	4,58
2.	Saya dapat mengetahui dengan cepat segala informasi yang dibutuhkan	0,0 %	0,0 %	5,0 %	45,0 %	50,0 %	4,45
3.	Petugas bandara mendengarkan dengan baik keluhan dan permasalahannya	0,0 %	0,0 %	0,0 %	42,0 %	58,0 %	4,58
4.	Saya diperlakukan dengan baik sopan dan ramah	0,0 %	0,0 %	2,0 %	44,0 %	54,0 %	4,52

**Lanjutan Tabel – 4.5 Variabel Hak**

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS	Mean
5.	Saya merasa nyaman berada di segala fasilitas yang tersedia	0,0 %	0,0 %	5,0 %	47,0 %	48,0 %	4,43
Rata-rata							4,51

Tabel 4.5 diatas menjelaskan bahwa kepuasan penumpang pesawat terbang terkait dengan variabel hak dapat disimpulkan bahwa mayoritas respondennya menjawab sangat setuju dengan total rata-rata 4,51. Dari pernyataan responden ini hanya beberapa yang menjawab kurang setuju. Adapun rata-rata tertinggi adalah pada pernyataan ke 1 (satu) dan 3 (tiga) dengan nilai 4,58 dimana pihak bandara sudah memberikan keamanan yang optimal dan petugas bandara mendengar-kan dengan baik keluhan dan permasalahan penumpang pesawat. Selanjutnya pada pernyataan ke 4 (empat) dengan nilai 4,52 dimana penumpang pesawat terbang diperlakukan dengan baik, sopan, dan ramah. Kemudian pada pernyataan ke 2 (dua) dengan nilai 4,45 dimana penumpang pesawat terbang dapat mengetahui segala informasi yang dibutuhkan. Dan pada pernyataan ke 5 (lima) dengan nilai 4,43 dimana penumpang pesawat terbang merasa nyaman berada di bandara dengan fasilitas yang tersedia.

#### **4.3.2. variabel Keadilan**

Dalam prinsip keadilan, seseorang itu dituntut untuk dapat berlaku seadil-adilnya dalam setiap tindakan dan kebijakan bisnis

yang dijalankannya. Dalam penelitian ini, variabel keadilan dijabarkan dalam 5 (lima) pertanyaan, yaitu:

**Tabel 4.6**  
**Variabel Keadilan**

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS	Mean
1.	kebutuhan saya sebagai konsumen sudah terpenuhi	0,0 %	0,0 %	5,0 %	41,0 %	54,0 %	4,49
2.	Saya diperlakukan dengan adil sama seperti penumpang lainnya	0,0 %	0,0 %	6,0 %	41,0 %	54,0 %	4,44
3.	Saya tidak pernah merasa dirugikan selama menggunakan pelayanan jasa di bandara internasional sultan iskandar	0,0 %	0,0 %	12,0 %	36,0 %	52,0 %	4,40
4.	Pihak bandara memperlakukan semua penumpang sama tanpa membedakan dari penampilannya	0,0 %	0,0 %	3,0 %	45,0 %	51,0 %	4,47
5.	Pihak bandara sudah memenuhi tanggungjawabnya kepada para penumpang pesawat terbang di Bandara Internasional Sultan Iskandar Muda Aceh	0,0 %	1,0 %	3,0 %	45,0 %	51,0 %	4,46
Rata-rata							4,45

Tabel 4.6 di atas menjelaskan bahwa kepuasan penumpang pesawat terbang terkait dengan variabel keadilan dapat disimpulkan bahwa mayoritas respondennya menjawab sangat setuju dengan

total rata-rata 4,51. Dari pernyataan responden ini hanya beberapa yang menjawab kurang setuju dan tidak setuju. Adapun rata-rata tertinggi adalah pada pertanyaan ke 1 (satu) dengan nilai 4,49 dimana hak penumpang pesawat terbang sudah terpenuhi. Selanjutnya pada pernyataan ke 4 (empat) dengan nilai 4,47 dimana pihak bandara memperlakukan semua penumpang sama tanpa membedakan dari penampilannya, kemudian pada pernyataan ke 5 (lima) dengan nilai 4,46 pihak bandara sudah memenuhi tanggung jawab nya kepada para penumpang pesawat terbang.

Selanjutnya pada pernyataan ke 2 (dua) dengan nilai 4,44 dimana pihak bandara memperlakukan penumpang pesawat dengan adil. Kemudian pada pernyataan ke 3 (tiga) dengan nilai 4,40 penumpang pesawat terbang tidak pernah merasa dirugikan selama menggunakan pelayanan jasa di bandara Internasional Sultan Iskandar Muda Aceh.

#### 4.3.3. Variabel Kepuasan Penumpang

Kepuasan pelanggan adalah penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkan dengan kinerja yang diterimanya. Dalam penelitian ini, variabel kepuasan penumpang pesawat terbang dijabarkan dalam 5 (lima) pernyataan yaitu:

**Tabel 4.7**  
**Distribusi Kepuasan Penumpang**

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS	Mean
1.	Karyawan bandara memiliki pengetahuan						

**Lanjutan Tabel - 4.7 Distribusi Kepuasan Penumpang**

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS	Mean
	memadai untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan saya	0,0 %	0,0 %	7,0 %	37,0 %	56,0 %	4,49
2.	Mutu pelayanan sesuai dengan harapan saya	0,0 %	0,0 %	3,0 %	45,0 %	52,0 %	4,49
3.	Kinerja/pelayanan pihak bandara sudah memuaskan	0,0 %	1,0 %	10,0 %	35,0 %	54,0 %	4,42
4.	Biaya yang saya keluarkan sesuai dengan kebutuhan saya	0,0 %	1,0 %	0,0 %	44,0 %	55,0 %	4,53
5.	Strategi yang dilakukan seperti informasi bagasi, <i>check-in</i> , panduan dan bantuans sudah optimal	0,0 %	0,0 %	7,0 %	37,0 %	56,0 %	4,49

Tabel 4.7 diatas menjelaskan bahwa kepuasan penumpang pesawat terbang dapat disimpulkan bahwa mayoritas respondennya menjawab sangat setuju dengan total rata-rata 4,49. Dari pernyataan responden ini hanya beberapa yang menjawab kurang setuju dan tidak setuju. Adapun rata-rata tertinggi adalah pada pertanyaan ke 4 (empat) dengan nilai 4,53 dimana biaya yang dikeluarkan oleh penumpang sesuai dengan kebutuhannya. Selanjutnya pada pernyataan ke 5 (lima) dengan nilai 4,50 dimana strategi yang dilakukan seperti informasi bagasi, *check-in*, panduan dan Bantuan sudah optimal. kemudian pada pernyataan ke 1 (satu) dan 2 (dua) dimana karyawan bandara memiliki pengetahuan

memadai untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan saya, dan mutu pelayanan sesuai dengan harapan saya. Dan pernyataan ke 3 (tiga) kinerja/pelayanan pihak bandara sudah memuaskan.

#### 4.4. Analisis Data

##### 4.4.1. Uji Validitas

Untuk mengetahui tingkat validitas instrumen penelitian, digunakan program SPSS 20 dengan taraf signifikansi sebesar 5% atau 0,05. Bila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka instrumen dikatakan valid dan sebaliknya. Penelitian ini dapat dilakukan dengan uji signifikansi yang membandingkan nilai  $r$  hitung dengan nilai  $r$  tabel untuk *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n-2$ . Hal ini  $n$  adalah jumlah responden. Besarnya  $df = 100-2$  atau  $df= 98$  dengan  $\alpha$  5%, sehingga didapat  $r$  tabel = 0,1654. Hasil analisis dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.8**  
**Uji Validitas**

No	Variabel	Pertanyaan	$r$ tabel	$r$ hitung	Ket.
1.	Hak ( $X_1$ )	Pihak bandara sudah memberikan keamanan yang optimal	0,1654	0,614	Valid
		Saya dapat mengetahui dengan cepat segala informasi yang saya butuhkan	0,1654	0,617	Valid

Lanjutan Tabel - 4.8 Uji Validitas

No	Variabel	Pertanyaan	$r$ tabel	$r$ hitung	Ket.
		Pihak bandara mendengarkan dengan baik keluhan dan permasalahan saya.	0,1654	0,543	Valid
		Saya diperlakukan dengan ramah dan sopan	0,1654	0,666	Valid
		Saya merasa nyaman berada di bandara dengan fasilitas yang tersedia	0,1654	0,681	Valid
2.	Keadilan ( $X_2$ )	Hak saya sebagai konsumen sudah terpenuhi	0,1654	0,601	Valid
		Saya diperlakukan secara adil	0,1654	0,714	Valid
		Saya tidak pernah merasa dirugikan selama menggunakan pelayanan jasa di Bandara	0,1654	0,754	Valid

Lanjutan Tabel - 4.8 Uji Validitas

No	Variabel	Pertanyaan	$r$ tabel	$r$ hitung	Ket.
		Pihak bandara memperlakukan semua penumpang sama tanpa membedakan dari penampilannya	0,1654	0,564	Valid
		Pihak bandara memahami dan bertanggungjawab terhadap kebutuhan apesifik saya	0,1654	0,625	Valid
3.	(kepuasan penumpang pesawat terbang ( $X_3$ ))	Karyawan bandara memiliki pengetahuan memadai untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan saya	0,1654	0,760	Valid
		Pelayanan yang diberikan pihak bandara sesuai dengan harapan saya	0,1654	0,649	Valid
		Kinerja pihak bandara sudah memuaskan	0,1654	0,649	Valid
		Biaya yang saya keluarkan sudah sesuai dengan pelayanan yang diberikan	0,1654	0,683	Valid

Lanjutan Tabel - 4.8 Uji Validitas

N o	Variabel	Pertanyaan	r tabel	r hitung	Ket.
		Strategi yang dilakukan seperti informasi bagasi, <i>check-in</i> , panduan dan bantuan sudah optimal	0,1654	0,620	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah, 2019

#### 4.4.2. Uji Reliabilitas

Ketentuan penelitian ini untuk menetapkan tingkat reliabilitas didasarkan pada kondisi sebagai berikut:

- Reliabel jika nilai *Cronbach alpha* > 0,60
- Tidak reliabel jika nilai *Cronbach alpha* < 0,60

Hasil uji reliabilitas instrumen dengan menggunakan SPSS 20 dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

No.	Variabel	Cronbach's Alpha	Kesimpulan
1.	Hak (X <sub>1</sub> )	0,605	Reliabel
2.	Keadilan (X <sub>2</sub> )	0,666	Reliabel
3.	Kepuasan Penumpang (X <sub>3</sub> )	0,714	Reliabel

Sumber: Data Primer Yang Diolah, 2019

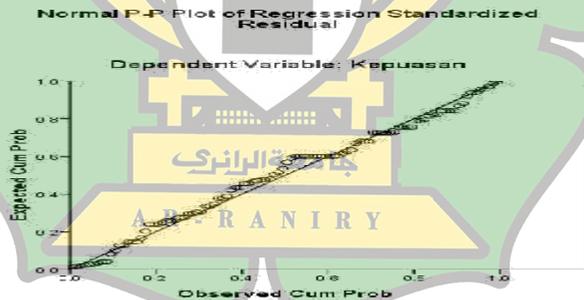
Dari keterangan tabel di atas dapat diketahui bahwa masing- masing variabel memiliki Cronbach's Alpha > 0,60. Dengan demikian variabel X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>, dan Y dapat dikatakan reliabel atau handal.

## 4.5. Uji Asumsi Klasik

### 4.5.1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat, variabel bebas, atau keduanya mempunyai distribusi data normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal, sedangkan distribusi normal dapat diketahui dengan melihat penyebaran data statistik pada sumbu diagonal dari grafik distribusi normal (Ghozali, 2001: 74).

Berdasarkan dari gambar normal P-P Plot pada gambar menunjukkan sebaran standarrized residual berada dalam kisaran garis diagonal. Dapat dilihat pula berdasarkan gambar 4.1. sebagai berikut:



**Gambar 4.1**  
**Hasil Uji Normalitas Dengan Grafik Normal P-P Plot**

Berdasarkan gambar diatas dapat dilihat bahwa nilai residualnya berada disekitar garis diagonal, dengan kata lain

distribusi data menyebar secara normal. Sehingga dapat disimpulkan bahwa uji asumsi kenormalan data telah terpenuhi. Model regresi yang baik adalah model regresi yang memiliki nilai residual terdistribusi normal. Pengujian normalitas juga dapat dilakukan dengan menggunakan teknik Kolmogorov Smirnov, hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa pengujian secara grafik pplot telah memenuhi distribusi normal data. Kelebihan dari uji ini adalah sederhana dan tidak menimbulkan perbedaan persepsi di antara satu peneliti dengan peneliti lain, yang sering terjadi pada uji normalitas dengan menggunakan grafik. Karena pada pengujian kolmogorov smirnov nilai yang disyaratkan adalah 0,05, dapat dilihat pada tabel 4.10 sebagai berikut:

**Tabel 4.10**  
**Hasil uji one sample kolmogorov-Smirnov test**

N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.30115416
Most Extreme Differences	Absolute	.083
	Positive	.056
	Negative	-.83
Kolmogorov- Smirnov Z		.831
Asymp. Sig. (2-tailed)		.494

*Sumber: Data yang Diolah, 2019*

Berdasarkan hasil uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test pada tabel 4.10 di atas diperoleh nilai Asymp. Sig (2-tailed) sebesar 0,494. Karena nilai Asymp. Sig (2-tailed) lebih besar

dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

#### 4.5.2. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Untuk menguji multikolinieritas dengan cara melihat nilai VIF masing-masing variabel independen, jika nilai  $VIF < 10$ , maka dapat disimpulkan data bebas dari gejala multikolinieritas (Ghozali, 2001:57).

Ada tidaknya problem multikolinieritas di dalam model regresi tersebut dapat dideteksi melalui nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF) dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Suatu model regresi dikatakan terdapat gejala multikolinieritas apabila nilai *tolerance*  $\leq 0.10$  atau sama dengan nilai  $VIF \geq 10$ . Hasil Uji multikolinieritas ini dengan menggunakan SPSS 20 dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 4.11**  
**Uji Multikolinieritas**

Model	Collinearity Statistic	
	Tolerance	VIF
Hak	0.549	1.820
Keadilan	0.549	1.820

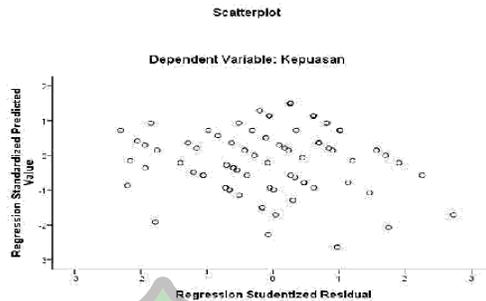
Sumber: Data Primer yang Diolah, 2019

Sesuai dengan ketentuan uji multikolinieritas, jika nilai  $VIF \leq 10$  maka tidak terjadi korelasi antara variabel bebas dengan

variabel terikat. Berdasarkan tabel uji statistik dapat dilihat bahwa nilai VIF dan nilai tolerance masing-masing variabel yaitu untuk dimensi hak (X1) nilai VIF sebesar  $1,820 < 10$  dan nilai *tolerance*  $0,549 > 0,1$ , untuk dimensi keadilan (X2) nilai VIF sebesar  $1,820 < 10$  dan nilai *tolerance*  $0,549 > 0,1$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat multikolinearitas dalam penelitian ini. Artinya bahwa antara variabel hak (X1), dan dimensi keadilan (X2) tidak saling mengganggu atau mempengaruhi.

#### **4.5.3. Uji Heteroskedastisitas**

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residu satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari residu satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heterokedastisitas. Model yang baik adalah homokedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas (Ghozali, 2001: 69). Hasil uji heteroskedastisitas adalah sebagai berikut:



**Gambar 4.2**  
**Uji Heteroskedastisitas dengan Gambar Scatter Plots**

Berdasarkan grafik *scatterplots* terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi pengaruh hak dan keadilan terhadap kepuasan penumpang pesawat terbang.

#### 4.6. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis ini digunakan dan dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh dimensi hak dan keadilan terhadap kepuasan penumpang pesawat terbang. Adapun model regresi yang dapat disusun sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

- Y : Variabel kepuasan penumpang pesawat terbang  
 $b_1$  : Koefesien regresi variabel hak  
 $X_1$  : Variabel hak  
 $b_2$  : Koefesien regresi variabel keadilan

$X_2$  : Variabel dimensi keadilan

e : error

Berikut ini merupakan hasil dari pengolahan data dengan menggunakan SPSS 20.

**Tabel 4.12**  
**Hasil Regresi Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.775	.415		1.867	.065
Hak	.307	.121	.250	2.537	.013
Keadilan	.523	.102	.502	5.103	.000

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda pada tabel di atas diperoleh koefisien untuk hak ( $X_1$ ) adalah 0,307, keadilan ( $X_2$ ) adalah 0,523 dan konstanta sebesar 0,775 sehingga model persamaan regresi yang diperoleh adalah:

$$Y = 0,775 + 0,307 X_1 + 0,523 X_2 + e$$

Model persamaan pada tabel di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

Konstanta sebesar 0,775 menyatakan bahwa jika tidak ada kenaikan nilai dari variabel hak ( $X_1$ ), keadilan ( $X_2$ ), maka nilai variabel kepuasan penumpang ( $Y$ ) adalah 0,775.

- a. Koefisien  $b_1$  sebesar 0,307 artinya variabel hak ( $X_1$ ) mempunyai koefisien regresi yang positif terhadap kepuasan penumpang ( $Y$ ). Artinya apabila variabel bebas lainnya tetap, maka setiap kenaikan satu nilai akan menurunkan kepuasan penumpang pesawat terbang ( $Y$ ) sebesar 0,307.
- b. Koefisien  $b_2$  sebesar 0,523 artinya keadilan ( $X_2$ ) mempunyai koefisien regresi yang positif terhadap kepuasan penumpang pesawat terbang ( $Y$ ). Artinya apabila variabel bebas lainnya tetap, maka setiap kenaikan satu nilai akan menaikkan nilai kepuasan penumpang pesawat terbang ( $Y$ ) sebesar 0,523.

#### **4.7. Uji Hipotesis**

##### **4.7.1. Uji Parsial (Uji-t)**

Pengetahuan tentang koefisien regresi atau uji parsial bertujuan untuk memastikan apakah variabel bebas yang terdapat dalam persamaan tersebut secara individu berpengaruh terhadap nilai variabel terikat. Uji parsial atau uji individu pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh satu variabel independen secara individual menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2011). Dengan taraf signifikan 0,05,  $df = n - k = 100 - 3 = 97$ , dimana  $k$  jumlah variabel dan  $n$  adalah banyaknya jumlah sampel, serta dengan menggunakan uji dua arah maka dapat ditentukan  $t$  tabel pada penelitian ini sebesar 1,98472. Berikut ini adalah hasil uji parsial:

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji Parsial**

	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.775	.415		1.867	.065
	Hak	.307	.121	.250	2.537	.013
	Keadilan	.523	.102	.502	5.103	.000

*Sumber: Data Primer yang Diolah, 2019*

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai t-hitung hak ( $X_1$ ) sebesar 2,537 yang lebih besar dari t-tabel 1,98472 dengan nilai probabilitas signifikansi  $0,013 < 0,05$ , sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dimana  $H_a$  menyatakan bahwa hak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang pesawat terbang dapat diterima.

Nilai t-hitung keadilan ( $X_2$ ) sebesar 5,103 yang lebih besar dari t-tabel 1,98472 dengan probabilitas signifikansi  $0,000 < 0,05$ , sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dimana  $H_a$  yang menyatakan bahwa keadilan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang pesawat terbang dapat diterima.

#### 4.7.2. Uji Simultan (Uji F)

Pengujian ini pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat (Ghozali, 2011). Dengan taraf signifikan sebesar 0,05,  $df_1 (N_1) = k-1 = 3-1 = 2$  dan  $df_2 (N_2) = n - k = 100 - 3 = 97$

98 dimana k adalah jumlah variabel dan n adalah banyaknya jumlah sampel, maka dapat ditentukan F tabel pada penelitian ini sebesar 3,09 Berikut ini adalah hasil uji simultan:

**Tabel 4.14**  
**Hasil Uji Simultan**

Model	Sum Of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	8.402	2	4.201	45.383	.000 <sup>b</sup>
Residual	8.979	97	.093		
Total	17.380	99			

*Sumber: Data Primer yang Diolah, 2019*

Berdasarkan hasil uji F test di atas diperoleh nilai F-hitung sebesar 45,383 yang lebih besar dari F-tabel yaitu 3,09 dan probabilitas signifikansi  $0,000 < 0,05$ , sehingga variabel hak dan keadilan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang pesawat terbang. Artinya hak dan keadilan berjalan beriringan maka akan mempengaruhi kepuasan penumpang pesawat terbang.

#### **4.8. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) Y**

Uji koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi dari variabel dependen. Koefisien determinasi dapat diperoleh dengan cara mengkuadratkan koefisien korelasi atau *R Squared* ( $R^2$ ). Koefisien determinasi juga menjelaskan besarnya masing-masing pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, sehingga dapat diketahui

variabel bebas mana yang memiliki efek paling dominan terhadap variabel terikat (Ghozali, 2011) Berdasarkan hasil perhitungan SPSS diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 4.15**  
**Hasil Uji Determinasi Koefisien ( $R^2$ )**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.695 <sup>a</sup>	0.483	0.473	0.30424

*Sumber: Data Priimer yang Diolah, 2019*

Koefisien korelasi (R) menunjukkan seberapa baik variabel- variabel independent memprediksikan hasil. Kisaran nilai R adalah 0 hingga 1. Semakin nilai R mendekati angka 1, maka semakin kuat variabel-variabel independent memprediksikan variabel dependent. Dari tabel 4,15 dapat dilihat bahwa diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,695 yang menunjukkan derajat hubungan (korelasi) antar variabel bebas dengan variabel terikat. Sedangkan nilai  $R^2$  sebesar 0,483 maka interprestasinya adalah bahwa pengaruh yang diberikan oleh variabel hak dan keadilan terhadap kepuasan penumpang bandara adalah sebesar 53% dan 47,3 % dipengaruhi oleh faktor lain.

#### **4.9.Pembahasan Hasil Penelitian**

Berdasarkan hasil analisis yang telah diuraikan di atas, maka secara keseluruhan pembaha- san hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **4.9.1. Pengaruh Hak Terhadap Kepuasan Penumpang Pesawat Terbang di Bandara Sultan Iskandar Muda Aceh**

Hak merupakan sebuah sarana atau cara yang penting dan bertujuan agar memungkinkan individu untuk memilih dengan bebas apapun kepentingan atau aktivitas mereka dan melindungi pilihan-pilihan mereka. Memiliki hak moral berarti orang lain memiliki kewajiban-kewajiban tertentu tertentu pemilik hak tersebut (Velasquez, 2005: 86). Sudah kewajiban dari perusahaan untuk memperhatikan hak pelanggan dengan terus memberikan pelayanan yang optimal, Menyediakan segala fasilitas yang memadai, dan selalu mendengarkan keluhan dari pelanggan. Sehingga dengan memberikan hak-hak nya pelanggan akan puas terhadap hasil yang didapatkan dari perusahaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai t-hitung hak ( $X_1$ ) sebesar 2,537 yang lebih besar dari t-tabel 1,98472 dengan nilai probabilitas signifikansi  $0,013 < 0,05$ . Artinya hak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang pesawat terbang di Bandara Internasional Sultan Iskandar Muda Aceh.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Nu anissa dalam jurnal prinsip *universalisme* dan prinsip hak- hak dalam etika bisnis menyatakan bahwa untuk mencapai kepuasan pelanggan maka pelau bisnis wajib

memperhatikan hak-hak konsumen yang harus dipenuhi oleh suatu perusahaan. Karena dengan memperhatikan hak-hak konsumen, maka pelaku usaha sudah melakukan kewajibannya, dengan tidak hanya memikirkan keuntungan saja, tetapi selalu mengedepankan apa yang seharusnya menjadi kewajiban dari pelaku usaha itu sendiri.

#### **4.9.2. Pengaruh Keadilan Terhadap Kepuasan Penumpang Pesawat Terbang di Bandara Sultan Iskandar Muda Aceh**

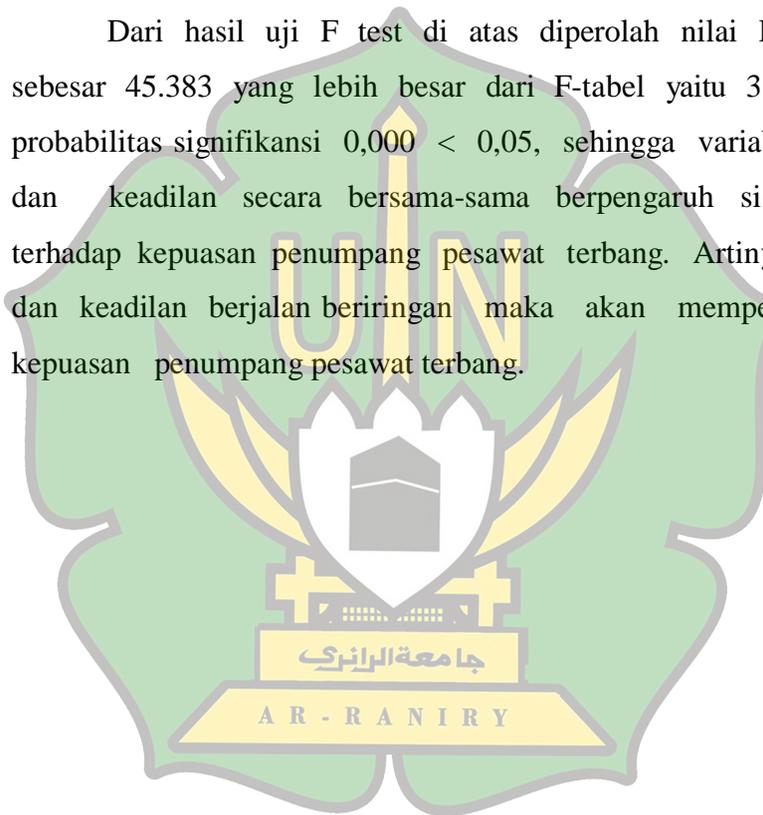
Penyelenggaraan bisnis beretika harus didasarkan pada prinsip keadilan (*justice*). Dalam prinsip keadilan, seseorang itu dituntut untuk dapat berlaku seadil-adilnya dalam setiap tindakan dan kebijakan bisnis yang dijalkannya. Prinsip keadilan menuntut agar setiap orang diperlakukan secara sama (tidak berbeda) dan sesuai dengan aturan yang ada serta sesuai dengan kriteria yang rasional objektif dan dapat dipertanggung jawabkan (Yunus, 2009: 53). Maka dari itu pihak bandara harus menerapkan prinsip keadilan supaya para penumpang pesawat merasa puas karena telah diperlakukan dengan sama, tidak ada yang dirugikan, dan tidak ada bentuk deskriminasi lainnya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai t-hitung sebesar 5.103 yang lebih besar dari t-tabel 1,98472 dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Artinya keadilan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang

pesawat terbang di Bandara Internasional Sultan Iskandar muda Aceh.

#### **4.9.3. Pengaruh Hak dan Keadilan secara Simultan terhadap Kepuasan Penumpang Pesawat Terbang di Bandara Sultan Iskandar Muda Aceh**

Dari hasil uji F test di atas diperoleh nilai F-hitung sebesar 45.383 yang lebih besar dari F-tabel yaitu 3,09 dan probabilitas signifikansi  $0,000 < 0,05$ , sehingga variabel hak dan keadilan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang pesawat terbang. Artinya hak dan keadilan berjalan beriringan maka akan mempengaruhi kepuasan penumpang pesawat terbang.



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 KESIMPULAN

Dengan melihat hasil penelitian yang telah dibahas mengenai “Pengaruh Etika Bisnis Islam terhadap kepuasan penumpang pesawat terbang di Bandara Internasional Sultan Iskandar Muda.

- a. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai t-hitung hak ( $X_1$ ) sebesar 2,537 yang lebih besar dari t-tabel 1,98472 dengan nilai probabilitas signifikansi  $0,013 < 0,05$ . Artinya hak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang pesawat terbang di Bandara Internasional Sultan Iskandar Muda Aceh. Adapun variabel keadilan menunjukkan bahwa nilai t-hitung keadilan sebesar 5.103 yang lebih besar dari t-tabel 1,98472 dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Artinya keadilan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang pesawat terbang di Bandara Internasional Sultan Iskandar Muda Aceh.
- b. Dari hasil uji F test diperoleh nilai F-hitung sebesar 45.383 yang lebih besar dari F tabel yaitu 3,09 dan probabilitas signifikansi  $0,000 < 0,05$ , sehingga variabel hak dan keadilan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang pesawat terbang. Artinya hak dan keadilan berjalan beriringan maka akan

mempengaruhi kepuasan penumpang pesawat terbang di Bandara Internasional Sultan Iskandar Muda Aceh.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan, maka selanjutnya penulis menyampaikan saran-saranyang kiranya dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait atas hasil penelitian. Adapun saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan pada penelitian ini dapat menjadi pertimbangan untuk penelitian selanjutnya. Penelitian ini mempunyai kontribusi Koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 48,3% yang berarti bahwa variabel independent mampu menjelaskan variabel dependent dan 69,5% dijelaskan oleh faktor selain hak dan keadilan. Oleh karena itu disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk menambah variabel-variabel lain atau indikator lain yang mempengaruhi kepuasan penumpang pesawat terbang di Bandara Internasional Sultan Iskandar Muda Aceh pada penelitian selanjutnya agar dapat menghasilkan gambaran yang lebih luas tentang masalah yang diteliti.

2. Bagi pihak Bandara Internasional Sultan Iskandar Muda

Berdasarkan hasil kuesioner yang dibagikan kepada penumpang pesawat yang pernah melakukan pelayanan jasa di Bandara Internasional Sultan Iskandar Muda Aceh yang berupa 100 responden, menyatakan bahwa mereka sudah puas dengan

pelayanan yang diberikan oleh pihak bandara. Namun, ada beberapa responden yang menyatakan bahwa mereka masih belum merasa puas terhadap pelayanan di Bandara, sehingga diharapkan pihak bandara untuk terus meningkatkan lagi kualitas pelayanan berupa keamanan, informasi yang dibutuhkan, kenyamanan, dan fasilitas yang memadai.



## DAFTAR PUSTAKA

### *Al-Quran dan Terjemahannya*

- Alma, dan Priansa J. (2009). *Manajemen Bisnis Syari'ah*. Bandung: Alfabeta.
- Bekuum, R. I. (2004). *Etika Bisnis Islami*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Badroen, F. (2006). *Etika Bisnis dalam Islam* : Jakarta: Kencana.
- Djakfar, M. (2008). *Etika Bisnis Islam*. Malang: UIN Malang Perss.
- Ermawan, Emi R. (2007). *Business Ethics*. Bandung: Alfabeta.
- Fauzia, I. Y. (2013). *Etika bisnis dalam Islam*. Jakarta: Prenada media Group Kencana.
- Fauzia, I. Y. dan Riyadi, A, (2014). *Prinsip Dasar Ekonomi Islam Perspektif Maqashid Al-Syari'ah*. Jakarta: Prenada media Group. Kencana.
- Fauroni, L. (2003) "Rekonstruksi Etika Bisnis : Perspektif Al-qur'an", Journal IQTISAD, Journal of Islamic Economics, Vol. 4 No. 1. جامعة البرازيل
- Ghozali, I. (2009). *Aplikasi analisis multivariate dengan program spss*. Jakarta: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi analisis dengan program SPSS IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gitosardjono, S. S. (2009). *Bisnis dan Kewirausahaan Syari'ah*. Jakarta: Yayasan Sahid Jaya-STAIT Modern Sahid.

- Gitosudarmo, 1. (1999). *Pengantar Bisnis*. Yogyakarta: BPFE
- Hafiduddin, D. (2003). *Islam Aplikatif*, Jakarta: Penerbit Gema Insani.
- Hasan, A. (2009). *Manajemen Bisnis Syari'ah*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Mastuti dan ratnasari. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor:Graha Ilmu.
- Muhammad. (2004). *Etika Bisnis Islam*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Norvadewi, (2015). *Bisnis dalam perspektif Islam (Telaah Konsep, Prinsip, dan Landasan Normatif) Vol. 01*, No. 01.
- Prawira, P.P. (2013). *Psikologi Pendidikan dalam Prespektif Baru*, Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- Rivai, V. (2012). *Islamic business and Economic Ethics*. Jakarta: Bumi Askara.
- Suharismi, A. (2008). *Prosedur penelitian suatu pendekatan*. Jakarta: Rineka Karya.
- Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta:PT. Rineka Cipta.
- Sutrisno dan Suherman. (2007). *Melakukan Proses Administrasi Transaksi*. Jakarta: Yudhistira.
- Tjiptono, F. (2008). *Perspektif manajemen dan pemasaran kontemporer*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Velasquez, M.G. (2005). *Etika Bisnis, Konsep dan Kasus*. Yogyakarta: Andi Offseet.
- Yunus, M. (2009). *Etika Bisnis problema dan solusinya*. Unit penerbit dan percetakan Fakultas Ekonomi Universitas Syiah Kuala.

Zubair, M. K. (2012). Signifikansi Aksioma Etika dalam Pengembangan Ilmu Ekonomi Islam, vol. VII, No.01.



## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran I: Kuesioner Penelitian

#### **PENGARUH ETIKA BISNIS ISLAM TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG PESAWAT TERBANG DI BANDARA INTERNASIONAL SULTAN ISKANDAR MUDA ACEH**

Responden Yang Terhormat,

Dalam rangka penyusunan skripsi yang menjadi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-raniry, maka saya mohon kesediaan saudara untuk menjawab beberapa pertanyaan pada kuesioner berikut ini.

Kuesioner ini bertujuan untuk mendapatkan informasi mengenai pengaruh etika bisnis Islam terhadap kepuasan penumpang. Jawaban saudara akan saya jaga kerahasiaanya sesuai dengan kode etik penelitian.

Saya ucapkan terima kasih atas kesediaan saudara dalam meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini.

Hormat Saya,

Shinta Utari

**PENGARUH ETIKA BISNIS ISLAM TERHADAP  
KEPUASAN PENUMPANG PESAWAT TERBANG DI  
BANDARA INTERNASIONAL SULTAN ISKANDAR  
MUDA ACEH**

**A. Identitas Responden**

1. Nama Responden :
2. Usia :
3. Pendidikan Akhir :
4. Janis Kelamin :

**B. Petunjuk Pengisian Kuesioner**

Keterangan:

1. STS : Sangat Setuju
2. TS : Setuju
3. KS : Kurang Setuju
4. S : Tidak Setuju
5. SS : Sangat Tidak Setuju

**1. Variabel Hak ( $X_1$ )**

No	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)
1.	Pihak bandara sudah memberikan keamanan yang optimal.					
2.	Saya dapat mengetahui dengan cepat segala informasi yang saya butuhkan.					
3.	Petugas bandara mendengarkan dengan baik keluhan dan permasalahan					

	saya.					
4.	Saya diperlakukan dengan baik,sopan dan ramah					
5.	Saya merasa nyaman berada di bandara dengan fasilitas yang tersedia					

## 2. Variabel Keadilan ( $X_2$ )

No	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)
1.	Saya mendapat pelayanan yang sesuai dengan peraturan/prosedur					
2.	Saya mendapat prosedur pelayanan yang cepat					
3.	Saya tidak pernah merasa dirugikan selama menggunakan pelayanan jasa di bandara Internasional Sultan Iskandar Muda Aceh					
4.	Pihak bandara memperlakukan semua penumpang sama tanpa membedakan dari penampilan nya					
5.	Pihak bandara sudah memenuhi tanggung jawabnya kepada para penumpang pesawat terbang di bandara Internasional Sultan Iskandar Muda Aceh					

## 3. Kepuasan Penumpang (Y)

No	Pernyataan	SS (1)	S (2)	KS (3)	TS (4)	STS (5)
1.	Karyawan bandara memiliki					

	pengetahuan memadai untuk menjawab pernyataan-pernyataan saya					
2.	Mutu pelayanan sesuai dengan harapan saya					
3.	Kinerja/pelayanan pihak bandara sudah memuaskan					
4.	Biaya yang saya keluarkan sesuai dengan kebutuhan saya					
5.	Strategi yang dilakukan seperti informasi bagasi, check-in, panduan dan bantuan sudah optimal					



## Lampiran 2 Data Jawaban Responden

Data Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Hak							
No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1	RATA X1
1.	5	5	5	5	5	25	5,00
2.	5	5	5	5	5	25	5,00
3.	5	5	5	5	5	25	5,00
4.	5	5	5	5	5	25	5,00
5.	5	4	4	4	4	21	4,20
6.	5	4	4	5	5	23	4,60
7.	5	4	4	5	5	23	4,60
8.	5	4	4	5	5	23	4,60
9.	5	5	5	5	5	25	5,00
10.	5	5	5	5	5	25	5,00
11.	5	5	4	5	4	24	4,80
12.	5	5	5	4	4	23	4,60
13.	4	4	4	4	4	20	4,00
14.	4	5	5	4	4	22	4,40
15.	5	4	5	4	4	22	4,40
16.	5	5	4	4	4	22	4,40
17.	4	5	4	4	4	21	4,20
18.	5	4	4	5	5	23	4,60
19.	4	4	4	3	4	19	3,80
20.	5	4	4	4	4	21	4,20
21.	4	4	5	4	4	21	4,20
22.	5	5	5	5	5	25	5,00
23.	5	3	5	5	4	22	4,40
24.	4	5	5	4	4	22	4,40
25.	5	5	5	3	4	22	4,40
26.	4	5	5	5	5	24	4,80
27.	5	5	5	5	4	24	4,80
28.	5	5	4	5	5	24	4,80
29.	5	5	5	5	5	25	5,00
30.	4	5	5	4	4	22	4,40
31.	4	4	4	5	5	22	4,40
32.	4	4	4	5	5	22	4,40
33.	5	4	5	5	5	24	4,80
34.	5	4	4	5	5	23	4,60
35.	4	4	5	5	5	23	4,60

36.	5	4	4	5	5	23	4,60
37.	4	5	5	5	4	23	4,60
38.	4	3	5	4	4	20	4,00
39.	4	4	4	5	5	22	4,40
40.	5	4	5	5	4	23	4,60
41.	5	4	5	4	5	23	4,60
42.	4	4	4	4	4	20	4,00
43.	4	4	5	5	5	23	4,60
44.	4	5	5	4	4	22	4,40
45.	5	4	5	5	4	23	4,60
46.	4	5	5	4	4	22	4,40
47.	5	5	5	5	5	25	5,00
48.	5	5	5	5	5	25	5,00
49.	5	5	5	5	5	25	5,00
50.	4	3	4	4	4	19	3,80
51.	4	4	4	4	5	21	4,20
52.	5	3	4	4	4	20	4,00
53.	5	4	4	4	4	21	4,20
54.	4	4	4	4	4	20	4,00
55.	4	4	4	4	3	19	3,80
56.	4	4	4	4	3	19	3,80
57.	4	3	4	4	4	19	3,80
58.	4	5	4	4	3	20	4,00
59.	5	5	5	4	3	22	4,40
60.	4	5	4	4	4	21	4,20
61.	5	4	5	5	4	23	4,60
62.	5	4	5	5	4	22	4,40
63.	5	4	4	5	4	22	4,40
64.	5	5	5	5	4	24	4,80
65.	5	5	5	5	4	24	4,80
66.	5	5	5	4	5	24	4,80
67.	5	5	5	5	5	25	5,00
68.	5	5	5	5	5	25	5,00
69.	5	5	5	5	5	25	5,00
70.	4	5	4	5	5	23	4,60
71.	4	4	4	4	4	20	4,00
72.	4	4	4	5	4	21	4,20
73.	4	4	5	5	4	22	4,40
74.	5	4	5	5	4	23	4,60

75.	5	5	5	5	5	25	5,00
76.	5	5	5	5	5	25	5,00
77.	5	4	5	5	5	24	4,80
78.	4	5	4	4	5	22	4,40
79.	5	4	5	4	4	22	4,40
80.	5	5	5	4	5	24	4,80
81.	4	5	5	4	5	23	4,60
82.	4	4	5	4	4	21	4,20
83.	4	4	5	4	4	21	4,20
84.	4	4	5	5	4	22	4,40
85.	4	4	4	4	4	20	4,00
86.	5	4	4	4	4	21	4,20
87.	5	5	5	4	5	24	4,80
88.	5	5	4	5	5	24	4,80
89.	5	5	4	4	5	23	4,60
90.	4	5	5	4	5	23	4,60
91.	5	5	4	4	4	22	4,40
92.	5	5	5	5	5	25	5,00
93.	3	5	4	4	5	21	4,20
94.	5	4	5	5	3	22	4,40
95.	5	5	5	5	5	25	5,00
96.	4	5	4	4	5	22	4,40
97.	4	4	5	5	4	22	4,40
98.	4	4	5	5	4	22	4,40
99.	5	5	4	5	4	23	4,60
100.	5	4	4	5	5	23	4,60

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y

<b>Data Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Keadilan</b>							
<b>No</b>	<b>X2.1</b>	<b>X2.2</b>	<b>X2.3</b>	<b>X2.4</b>	<b>X2.5</b>	<b>X2</b>	<b>RATA X2</b>
1.	5	5	5	5	5	25	5,00
2.	5	5	5	5	4	24	4,80
3.	5	5	5	5	5	25	5,00
4.	5	4	5	5	5	24	4,80
5.	5	4	4	4	4	21	4,20
6.	5	4	4	4	5	22	4,40
7.	5	4	4	5	5	23	4,60
8.	5	5	5	4	5	24	4,80
9.	5	5	5	4	5	24	4,80
10.	5	5	5	5	5	25	5,00
11.	4	5	4	4	5	22	4,40
12.	4	4	4	5	4	21	4,20
13.	5	5	5	4	4	23	4,60
14.	4	5	5	5	4	23	4,60
15.	4	4	4	5	4	21	4,20
16.	4	4	4	4	4	20	4,00
17.	3	4	4	4	4	19	3,80
18.	5	4	4	5	5	23	4,60
19.	5	4	4	4	2	19	3,80
20.	5	5	5	4	5	24	4,80
21.	5	5	5	5	4	24	4,80
22.	5	5	5	5	5	25	5,00
23.	3	5	4	4	4	20	4,00
24.	5	4	4	4	4	21	4,20
25.	5	5	4	4	5	23	4,60
26.	5	5	5	4	5	24	4,80
27.	5	3	5	5	4	22	4,40
28.	5	5	5	4	5	24	4,80
29.	5	5	5	5	5	25	5,00
30.	4	4	5	5	4	22	4,40
31.	5	4	4	4	5	22	4,40
32.	5	4	5	4	5	23	4,60
33.	4	5	5	5	5	24	4,80
34.	5	5	5	4	5	24	4,80
35.	4	5	5	5	5	24	4,80
36.	5	5	5	4	5	24	4,80
37.	5	5	5	5	4	24	4,80

38.	4	4	4	5	4	21	4,20
39.	4	4	4	4	5	21	4,20
40.	5	5	5	5	4	24	4,80
41.	5	4	4	4	4	21	4,20
42.	4	4	4	4	5	21	4,20
43.	5	5	5	5	4	24	4,80
44.	4	4	4	4	5	21	4,20
45.	5	5	5	5	4	24	4,80
46.	4	4	4	5	5	22	4,40
47.	5	5	5	5	4	24	4,80
48.	5	5	5	5	5	25	5,00
49.	5	5	4	5	5	24	4,80
50.	4	5	5	4	5	23	4,60
51.	4	4	5	4	4	21	4,20
52.	4	4	4	3	4	19	3,80
53.	4	4	4	4	4	20	4,00
54.	3	3	4	4	4	18	3,60
55.	4	3	3	4	3	17	3,40
56.	4	4	3	3	4	18	3,60
57.	4	3	3	3	4	17	3,40
58.	4	3	4	4	4	19	3,80
59.	4	4	4	4	4	20	4,00
60.	3	4	4	4	4	19	3,80
61.	4	4	4	4	3	19	3,80
62.	4	4	3	5	4	20	4,00
63.	4	4	3	4	4	19	3,80
64.	5	4	3	5	4	21	4,20
65.	3	5	3	5	5	21	4,20
66.	4	5	3	4	3	19	3,80
67.	5	5	5	5	4	24	4,80
68.	5	5	5	5	5	25	5,00
69.	5	5	5	5	5	25	5,00
70.	5	4	5	4	5	23	4,60
71.	4	4	5	4	5	22	4,40
72.	4	4	5	4	4	21	4,20
73.	4	4	4	5	4	21	4,20
74.	4	5	5	5	4	23	4,60
75.	5	5	5	5	4	24	4,80
76.	5	5	5	5	5	25	5,00

77.	4	5	4	5	5	23	4,60
78.	5	4	3	4	4	20	4,00
79.	4	5	5	5	5	24	4,80
80.	5	5	3	5	4	22	4,40
81.	5	4	4	5	4	22	4,40
82.	4	4	4	5	5	22	4,40
83.	4	4	4	5	5	22	4,40
84.	4	4	4	5	4	21	4,20
85.	4	4	4	4	5	21	4,20
86.	4	5	5	4	5	23	4,60
87.	5	5	5	5	5	25	5,00
88.	5	5	5	4	5	24	4,80
89.	5	5	4	4	5	23	4,60
90.	5	4	5	5	5	24	4,80
91.	5	5	5	4	4	23	4,60
92.	5	5	3	5	4	22	4,40
93.	5	3	5	4	4	21	4,20
94.	4	5	5	5	5	24	4,80
95.	5	5	5	5	5	25	5,00
96.	5	4	5	4	5	23	4,60
97.	4	4	5	5	5	23	4,60
98.	4	4	5	5	5	23	4,60
99.	5	5	3	4	4	21	4,20
100.	4	5	5	4	5	23	4,60

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y

Data Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Kepuasan Penumpang Pesawat Terbang							
No	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y	RATA Y
1.	5	5	5	5	5	25	5,00
2.	5	5	5	4	5	24	4,80
3.	5	5	5	5	5	25	5,00
4.	5	5	5	5	5	25	5,00
5.	4	4	5	4	5	22	4,40
6.	5	5	5	5	5	25	5,00
7.	5	5	4	5	5	24	4,80
8.	5	5	5	5	5	25	5,00
9.	5	5	5	5	5	25	5,00
10.	5	5	5	5	5	25	5,00
11.	5	5	4	5	5	24	4,80
12.	4	4	3	4	4	19	3,80
13.	4	4	5	4	4	21	4,20
14.	4	4	3	4	5	20	4,00
15.	4	4	4	4	4	20	4,00
16.	4	4	4	4	4	20	4,00
17.	4	4	4	4	4	20	4,00
18.	5	5	4	5	5	24	4,80
19.	3	4	4	2	4	17	3,40
20.	4	4	5	5	5	23	4,60
21.	4	4	5	4	3	20	4,00
22.	5	5	5	5	5	25	5,00
23.	5	4	4	4	5	22	4,40
24.	4	4	5	5	5	22	4,40
25.	3	4	5	5	5	22	4,40
26.	5	5	3	5	5	23	4,60
27.	5	4	5	4	5	23	4,60
28.	5	5	5	5	5	25	5,00
29.	5	5	5	5	5	25	5,00
30.	4	4	5	4	3	20	4,00
31.	5	5	5	5	5	25	5,00
32.	5	5	5	5	5	25	5,00
33.	5	5	3	5	3	21	4,20
34.	5	5	5	5	5	25	5,00
35.	5	5	5	5	4	24	4,80
36.	5	5	5	5	5	25	5,00

37.	5	4	2	4	5	20	4,00
38.	4	4	4	4	4	20	4,00
39.	5	5	5	5	5	25	5,00
40.	5	4	5	4	5	23	4,60
41.	4	5	4	4	4	21	4,20
42.	4	4	4	4	4	20	4,00
43.	5	5	5	5	5	25	5,00
44.	4	4	4	4	4	20	4,00
45.	5	4	3	5	5	22	4,40
46.	4	4	5	5	4	22	4,40
47.	5	5	5	5	5	25	5,00
48.	5	5	5	5	5	25	5,00
49.	5	5	5	5	5	25	5,00
50.	4	4	4	4	4	20	4,00
51.	4	5	4	5	4	22	4,40
52.	4	5	5	5	5	24	4,80
53.	4	4	3	4	5	20	4,00
54.	4	5	4	5	4	22	4,40
55.	4	4	4	4	4	20	4,00
56.	4	3	4	4	4	19	3,80
57.	4	4	4	4	4	20	4,00
58.	4	4	4	4	4	20	4,00
59.	4	4	4	4	4	20	4,00
60.	4	4	4	4	4	20	4,00
61.	5	5	4	5	4	23	4,60
62.	4	5	4	4	4	21	4,20
63.	5	4	4	4	4	21	4,20
64.	4	3	4	4	4	19	3,80
65.	5	5	4	5	5	24	4,80
66.	3	3	4	4	4	18	3,60
67.	5	5	5	4	5	24	4,80
68.	5	5	5	5	5	25	5,00
69.	5	5	5	5	5	25	5,00
70.	5	5	5	5	4	24	4,80
71.	5	4	5	4	4	22	4,40
72.	5	4	5	4	4	22	4,40
73.	4	4	4	4	4	20	4,00
74.	5	4	5	5	5	24	4,80
75.	5	5	5	5	5	25	5,00

76.	5	5	5	5	5	25	5,00
77.	4	4	4	5	5	22	4,40
78.	3	5	3	5	4	20	4,00
79.	5	4	5	4	5	23	4,60
80.	3	5	3	5	5	21	4,20
81.	4	5	4	5	4	22	4,40
82.	4	4	4	5	4	21	4,20
83.	4	4	4	5	4	21	4,20
84.	4	4	4	5	4	21	4,20
85.	4	4	4	5	4	21	4,20
86.	5	4	5	4	5	23	4,60
87.	5	5	5	4	5	24	4,80
88.	5	5	5	5	5	25	5,00
89.	4	5	4	4	5	22	4,40
90.	5	5	5	4	4	23	4,60
91.	5	5	5	5	5	25	5,00
92.	3	5	3	4	5	20	4,00
93.	5	5	5	5	3	23	4,60
94.	5	4	5	4	5	23	4,60
95.	5	5	5	5	5	25	5,00
96.	5	5	5	5	4	24	4,80
97.	5	4	5	4	4	22	4,40
98.	5	4	5	5	4	23	4,60
99.	3	5	3	5	5	21	4,20
100.	5	4	5	4	3	21	4,20

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y

## Lampiran III: SPSS OUT PUT

### A. Deskripsi Variabel

#### 1. Deskripsi Variabel Hak (X1)

### Frequency Table

**X1.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	1	1,0	1,0	1,0
	S	40	40,0	40,0	41,0
	SS	59	59,0	59,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**X1.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	5	5,0	5,0	5,0
	S	45	45,0	45,0	50,0
	SS	50	50,0	50,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**X1.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	42	42,0	42,0	42,0
	SS	58	58,0	58,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	2	2,0	2,0	2,0
	S	44	44,0	44,0	46,0
	SS	54	54,0	54,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	5	5,0	5,0	5,0
	S	47	47,0	47,0	52,0
	SS	48	48,0	48,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

## 2. Deskripsi Variabel Keadilan (X2)

### Frequency Table

X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	5	5,0	5,0	5,0
	S	41	41,0	41,0	46,0
	SS	54	54,0	54,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

## X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	6	6,0	6,0	6,0
	S	44	44,0	44,0	50,0
	SS	50	50,0	50,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

## X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	3	3,0	3,0	3,0
	S	47	47,0	47,0	50,0
	SS	50	50,0	50,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

## X2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	3	3,0	3,0	3,0
	S	47	47,0	47,0	50,0
	SS	50	50,0	50,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

## X2.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

Valid	TS	1	1,0	1,0	1,0
	KS	3	3,0	3,0	4,0
	S	45	45,0	45,0	49,0
	SS	51	51,0	51,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

## B. Validitas Dan Reliabilitas

### 1. Variabel Hak

#### Validitas

		Correlations					
		TOTALX1	X11	X12	X13	X14	X15
TOTALX1	Pearson Correlation	1	.614**	.607**	.543**	.666**	.681**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X11	Pearson Correlation	.614**	1	.162	.212*	.356**	.234*
	Sig. (2-tailed)	.000		.108	.035	.000	.019
	N	100	100	100	100	100	100
X12	Pearson Correlation	.607**	.162	1	.272**	.082	.308**
	Sig. (2-tailed)	.000	.108		.005	.108	.005
	N	100	100	100	100	100	100

	Sig. (2-tailed)	.000	.108		.006	.418	.002
	N	100	100	100	100	100	100
X13	Pearson Correlation	.543**	.212*	.272**	1	.220*	.071
	Sig. (2-tailed)	.000	.035	.006		.028	.482
	N	100	100	100	100	100	100
X14	Pearson Correlation	.666**	.356**	.082	.220*	1	.431**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.418	.028		.000
	N	100	100	100	100	100	100
X15	Pearson Correlation	.681**	.234*	.308**	.071	.431**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.019	.002	.482	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Reliabilitas

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.605	5

## 2. Variabel Keadilan (X2)

### Validitas

#### Correlations

		TOTALX2	X21	X22	X23	X24	X25
TOTALX2	Pearson Correlation	1	.601**	.714**	.754**	.564**	.625**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X21	Pearson Correlation	.601**	1	.320**	.327**	.182	.152
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.001	.071	.131
	N	100	100	100	100	100	100
X22	Pearson Correlation	.714**	.320**	1	.391**	.307**	.320**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.000	.002	.001
	N	100	100	100	100	100	100

X23	Pearson Correlation	.754**	.327**	.391**	1	.265**	.395**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000		.008	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X24	Pearson Correlation	.564**	.182	.307**	.265**	1	.159
	Sig. (2-tailed)	.000	.071	.002	.008		.113
	N	100	100	100	100	100	100
X25	Pearson Correlation	.625**	.152	.320**	.395**	.159	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.131	.001	.000	.113	
	N	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Reliabilitas

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.666	5

## 3. Variabel Kepuasan Penumpang (Y)

## Validitas

Correlations

		TOTALY	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
TOTALLY	Pearson	1	.760**	.723**	.649**	.683**	.620**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y1	Pearson	.760**	1	.402**	.506**	.347**	.311**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.002
	N	100	100	100	100	100	100
Y2	Pearson	.723**	.402**	1	.213*	.583**	.380**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.033	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y3	Pearson	.649**	.506**	.213*	1	.196	.167
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.033		.050	.097
	N	100	100	100	100	100	100

Y4	Pearson Correlation	.683**	.347**	.583**	.196	1	.319**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.050		.001
	N	100	100	100	100	100	100
Y5	Pearson Correlation	.620**	.311**	.380**	.167	.319**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000	.097	.001	
	N	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Reliabilitas

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.714	AR - 5 ANIRY

## C. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.695 <sup>a</sup>	0.483	0.473	0.30424

### D. Uji Simultan (Uji-F)

Model	Sum Of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	8.402	2	4.201	45.383	.000 <sup>b</sup>
Residual	8.979	97	.093		
Total	17.380	99			

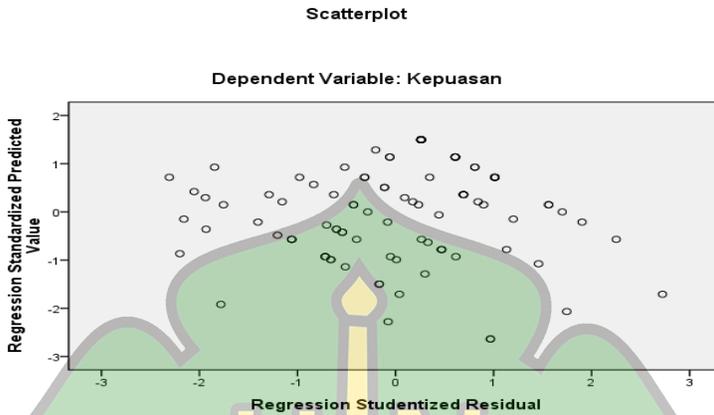
### E. Uji Multikolinieritas, Uji Regresi Linier Berganda Dan Uji Parsial (Uji-t)

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	.775	.415		1.867	.065		
	Hak	.307	.121	.250	2.537	.013	.549	1.820
	Keadilan	.523	.102	.502	5.103	.000	.549	1.820

a. Dependent Variable: Kepuasan **A N I R Y**

## F. Uji Heterokedastisitas



## G. Uji Normalitas

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.30115416
Most Extreme Differences	Absolute	.083
	Positive	.056
	Negative	-.083
Kolmogorov-Smirnov Z		.831
Asymp. Sig. (2-tailed)		.494

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.