

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN PADA
PENGGUNA JASA GARUDA INDONESIA DI SURABAYA**

Eka cipta Wijaya Oey

Manajemen / Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Ekawijaya04@yahoo.com

Abstrak - Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan, tidak adanya pengaruh signifikan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dan tidak adanya pengaruh signifikan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Hipotesis 1 ya itu semakin baik kualitas layanan maka semakin tinggi kepuasan pelanggan Garuda Indonesia terbukti karena nilai *t-value* sebesar 9,07. Hipotesis 2 ya itu semakin baik kualitas layanan maka semakin tinggi loyalitas pelanggan Garuda Indonesia tidak terbukti karena nilai *t-value* sebesar 0,20. Hipotesis 3 y aitu semakin baik kepuasan pelanggan maka semakin tinggi loyalitas pelanggan Garuda Indonesia tidak terbukti karena nilai *t-value* sebesar -0,07.

Kata kunci : *service quality, customer satisfaction, customer loyalty*

Abstract - *The results of this study showed the significant influence of service quality to customer satisfaction, not effect of service quality to customer satisfaction, and not effect of customer satisfaction on customer loyalty. Hypothesis 1 is that the better the quality of service, the higher the customer satisfaction Garuda Indonesia is proved because the t-value is 9,07. Hypothesis 2 is that the better the quality of service, the higher the customer loyalty Garuda Indonesia is not proven because the t-value is 0,20. Hypothesis 3 that the higher the customer satisfaction, the higher the customer loyalty Garuda Indonesia is not proved because the t-value is -0,07*

Keywords : *service quality, customer satisfaction, customer loyalty*

PENDAHULUAN

Transportasi merupakan salah satu mata rantai jaringan distribusi barang dan mobilitas penumpang yang berkembang sangat dinamis, serta berperan didalam mendukung segala aspek kehidupan baik dalam pembangunan politik, ekonomi, sosial budaya dan pertahanan keamanan. Pertumbuhan sektor transportasi akan mencerminkan pertumbuhan ekonomi secara langsung sehingga transportasi mempunyai peranan yang penting dan strategis, baik secara makro maupun mikro. Keberhasilan sektor transportasi secara mikro diukur dari kapasitas yang tersedia, kualitas pelayanan, aksesibilitas, keterjangkauan daya beli masyarakat dan utilisasi. Berkaitan dengan hal tersebut berikut ini penulis sajikan tabel penumpang yang diangkut oleh angkutan darat, laut dan udara berdasarkan data yang diperoleh dari informasi transformasi departemen perhubungan tahun 2010.

Penumpang yang Diangkut oleh Angkutan Laut

Tahun	Penumpang yg diangkut oleh angkutan laut	Pertumbuhan (%)
2007	40.557.832	
2008	46.926.166	15,70
2009	61.011.280	30,02

Sumber : *Informasi Transportasi Kementrian Perhubungan, 2010*

Seiring dengan perbaikan indikator perekonomian makro Indonesia. Total penumpang Garuda Indonesia di domestik selama tahun 2010 mengalami peningkatan sebesar 9,34% dibandingkan tahun 2009. Hal ini dikarenakan otonomi daerah juga mendukung peningkatan arus penumpang antar daerah. Penggunaan pesawat dengan kapasitas yang lebih besar juga turut memicu peningkatan jumlah penumpang karena kapasitas yang besar ini memungkinkan harga yang ditawarkan menarik. Namun, tingkat persaingan yang tinggi membuat peningkatan jumlah penumpang yang menggunakan maskapai Garuda Indonesia tidak sepesat peningkatan pertumbuhan pasar domestik. Maskapai pesaing secara agresif menambah frekuensi penerbangan untuk beberapa rute domestik sehingga

mengakibatkan jumlah penumpang perusahaan mengalami penurunan dari 31,3% di tahun 2009 menjadi 30,2% di tahun 2010.

Pada tahun 2010 lalu terhitung bahwa jumlah penumpang pesawat terbang di Indonesia mencapai 53,4 juta penumpang. Angka ini merupakan peningkatan sebesar 22,39 persen dari tahun 2009 di mana jumlah penumpang pesawat sebanyak 43,62 juta penumpang. Khusus rute penerbangan domestik, Biro Pusat Statistik (BPS) mencatat jumlah penumpang sebanyak 43,77 juta orang atau meningkat 22,77% dibandingkan dengan sebelumnya 35,65 juta orang. Di rute internasional jumlah penumpang meningkat 20,74% atau dari 7,96 juta orang menjadi 9,62 juta orang.

METODE PENELITIAN

Target populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang pernah menggunakan layanan atau pelanggan yang pernah membeli tiket di Garuda Indonesia dengan karakteristik sebagai berikut: pelanggan yang pernah menggunakan layanan Garuda Indonesia lebih dari 2 kali dalam 3 bulan terakhir, pendidikan minimal SMU atau sederajat dengan asumsi memiliki kemampuan yang cukup untuk memahami kuisisioner yang diberikan dan mampu memberikan penilaian yang rasional.

Kuisisioner yang dibagikan kepada responden bersifat tertutup (*close ended question*) yaitu jawaban responden telah dibatasi dengan menyediakan alternatif jawaban. Alternatif jawaban diukur berdasarkan Skala *Modified Likert* yaitu diukur dalam 5 skala jenjang yang dirangking mulai 1 (sangat tidak setuju) sampai dengan 5 (sangat setuju). Metode pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan bantuan software SPSS *version 18.0 for Windows* dan LISREL 8.70. Sebelum data diolah, terlebih dahulu dilakukan pengujian Validitas dan Reliabilitas sebagai berikut:

1. Uji Validitas (Validity)

Menurut Danang Sunyoto (2009. p.72) uji validitas digunakan untuk mengukur sah/valid atau tidaknya suatu kuisisioner. Kuisisioner dikatakan valid jika

pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Pengukuran validitas menggunakan bantuan program *SPSS for windows 18.0*. Kuesioner dinyatakan sudah memenuhi syarat validitas bila dari hasil pengujian korelasi masing-masing dari pernyataan terhadap jumlah total semua pernyataan mempunyai nilai signifikan lebih kecil dari $\alpha(=0,05)$

2. Uji Reliabilitas (Reliability)

Menurut (Ferdinand,2002,p.62) reliabilitas merupakan ukuran mengenai konsistensi internal dari indikator sebuah konstruk yang menunjukkan derajat sampai dimana masing - masing indikator itu mengindikasikan sebuah konstruk atau faktor laten yang umum. Dengan program *SPSS for windows 18.0*, bila *Cronbach's Alpha* > 0,6 maka kuesioner dikatakan *reliable*.

Untuk mencapai tujuan penelitian serta pengajuan hipotesis yang diajukan, maka seluruh data dan informasi yang dikumpulkan selanjutnya akan diolah sesuai dengan kebutuhan analisis. Analisis yang digunakan untuk menjawab hipotesis dalam penelitian ini menggunakan Model Persamaan Struktur atau *Structural Equation Model* (SEM) dengan menggunakan paket program LISREL 8.7 dan SPSS versi 15.0.

Goodness of Fit Indices

<i>Goodness of- fit Index</i>	Kriteria
<i>X Chi-Square</i>	<i>Diharapkan Kecil</i>
<i>Significant Probability</i>	$\geq 0,05$
<i>RMSEA</i>	$\leq 0,08$
<i>GFI</i>	$\geq 0,90$
<i>AGFI</i>	$\geq 0,90$
<i>CMIN/DF</i>	$\leq 2,00$
<i>TLI</i>	$\geq 0,95$
<i>CFI</i>	$\geq 0,95$

Sumber : Hair, *et al.* 1998.

Keterangan :

a. *Chi-Square Statistics*

Likelihood ratio chi-square statistics merupakan alat uji statistik untuk mengetahui apakah terjadi perbedaan antara matrik kovarians populasi dan kovarians sampel. Hal ini sesuai dengan tujuan analisis yaitu untuk mengembangkan dan menguji sebuah model yang sesuai dengan data atau fit terhadap data. Oleh sebab itu dibutuhkan nilai *Chi-square* yang tidak signifikan, yang menguji hipotesis nol bahwa *estimated population covariances* tidak berbeda. Pengujian SEM nilai *Chi-square* yang rendah menghasilkan sebuah tingkat signifikansi yang lebih besar dari 0,05 akan mengindikasikan tidak adanya yang signifikan antara matrik kovarians data dan matrik kovarians yang di estimasi (Hair *et al.* 1998).

b. *The Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)*

RMSEA merupakan sebuah indeks yang dapat dipergunakan untuk mengkompensasikan *Chi-square Statistics* dalam sampel ukuran besar. Nilai *RMSEA* menunjukkan *Goodness of-fit* yang dapat diharapkan apabila model diestimasi dalam populasi (Hair *et al.* 1998). Nilai *RMSEA* yang lebih kecil atau sama dengan 0,08 merupakan index untuk dapat diterimanya model yang menunjukkan sebuah *close fit* dari model tersebut berdasarkan *degree of freedom*.

c. *AGFI (Adjusted Goodness of-Fit Index)*

Fit Indeks dalam hal ini dapat disesuaikan terhadap *degree of freedom* yang tersedia untuk menguji diterima tidaknya model. Tingkat penerimaan yang direkomendasikan adalah bila AGFI memiliki nilai sama dengan satu atau lebih besar dari 0,90. Baik GFI dan AGFI pada dasarnya merupakan kriteria yang memperhitungkan proporsi tertimbang dari varians dalam sebuah matrik kovarians sampel. Nilai sebesar 0,90 dapat diinterpretasikan diharapkan yaitu jika ditemukan residual yang besar.

7. Interpretasi hasil analisis SEM

Interpretasi hasil analisis SEM dikaitkan dengan teori dan penelitian terdahulu yang ada di Bab 2.

Menurut Ferdinand (2002, p.61), undimensionalitas adalah asumsi yang digunakan dalam menghitung reliabilitas dari model yang menunjukkan bahwa dalam sebuah model satu dimensi, indikator yang digunakan memiliki derajat kesesuaian yang baik. Sedangkan reliabilitas merupakan ukuran mengenai konsistensi internal dari indikator sebuah konstruk yang menunjukkan derajat sampai dimana masing – masing indikator itu mengindikasikan sebuah konstruk atau faktor laten yang umum. Pendekatan yang dianjurkan Ferdinand (2002, p.62) dalam menilai model pengukuran adalah *composite reliability* dan *variance extracted* dari masing – masing konstruk, yang dijelaskan sebagai berikut:

1. *Composite reliability*

Menurut Ferdinand (2002, p.63), nilai *composite reliability* yang direkomendasikan adalah 0,70. *Composite reliability* dapat diperoleh melalui persamaan sebagai berikut:

$$Composite\ reliability = \frac{(\sum\ std\ loading)^2}{(\sum\ std\ loading)^2 + \sum\ C_j} \dots \dots \dots (1)$$

2. *Variance extracted*

Menurut Ferdinand (2002, p.63), *variance extracted* menunjukkan jumlah varians yang dari indikator – indikator yang diesktraksi oleh konstruk laten yang dikembangkan. Nilai *variance extracted* yang tinggi menunjukkan bahwa indikator – indikator itu telah mewakili secara baik konstruk laten yang dikembangkan. Nilai *variance extracted* yang direkomendasikan oleh Ferdinand (2002) adalah dari atau sama dengan 0,50. *Variance extracted* diperoleh melalui persamaan berikut:

$$Variance\ extracted = \frac{\sum\ std\ loading^2}{\sum\ std\ loading^2 + \sum\ C_j} \dots \dots \dots (2)$$

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian ini dilakukan atas butir-butir pernyataan pada kuesioner dengan menggunakan koefisien korelasi *pearson* dari masing-masing pernyataan dengan skor total yang diperoleh. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan sampel sebanyak 30 responden yang didapat dari penyebaran kuesioner tahap pertama terhadap masing-masing pernyataan yang membentuk variabel penelitian yaitu kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan antara masing-masing pernyataan dengan skor total menghasilkan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 ($\alpha = 5\%$), maka item pernyataan tersebut bisa dikatakan valid.

Nilai rata-rata hitung digunakan untuk mengetahui rata-rata penilaian responden terhadap tiap pernyataan, sedangkan deviasi standar digunakan untuk mengetahui keragaman tanggapan responden terhadap pernyataan yang diajukan dalam kuesioner.

Tanggapan Responden Terkait Variabel Kualitas Layanan

Indikator	Pertanyaan	Mean	St.Dev
KL1	Fasilitas fisik pesawat Garuda Indonesia bersih	3.59	.840
KL 2	Pramugari Garuda Indonesia berpenampilan rapi	3.58	.945
KL 3	Petugas cek-in Garuda Indonesia berpenampilan rapi	3.33	1.002
KL 4	Pramugari Garuda Indonesia memberikan perhatian yang baik secara personal	3.68	.834
KL 5	Petugas cek-in Garuda Indonesia memberikan perhatian yang baik secara personal	3.59	.826
KL 6	Pemesanan tiket Garuda Indonesia mudah di akses	3.61	.960
KL7	Pramugari Garuda Indonesia memperhatikan kebutuhan anda dengan baik	3.62	1.058
KL8	Petugas cek-in Garuda Indonesia memperhatikan kebutuhan anda dengan baik	3.67	1.014
KL9	Garuda Indonesia menyediakan jasa pelayanan dengan tepat waktu	3.61	.867

KL10	Pembagian seat penumpang Garuda Indonesia dilakukan dengan akurat	3.18	1.012
KL11	Pelayanan Garuda Indonesia sesuai dengan yang dijanjikan	2.86	.756
KL12	Pramugari Garuda Indonesia memberikan layanan yang cepat	3.32	.747
KL13	Petugas cek-in Garuda Indonesia memberikan layanan yang cepat	3.78	1.042
KL14	Pramugari Garuda Indonesia bersedia membantu kesulitan anda dengan cepat	3.45	.914
KL15	Petugas cek-in Garuda Indonesia bersedia membantu kesulitan anda dengan cepat	3.00	.969
KL16	Pramugari Garuda Indonesia bersedia meluangkan waktu untuk menanggapi permintaan anda	3.35	.987
KL17	Petugas cek-in Garuda Indonesia bersedia meluangkan waktu untuk menanggapi permintaan anda	3.31	1.057
KL18	Reputasi Garuda Indonesia terjamin	3.43	1.082
KL19	Pramugari Garuda Indonesia memiliki kemampuan dalam bidang jasa penerbangan	3.35	.881
KL20	Pretugas cek-in Garuda Indonesia memiliki kemampuan dalam bidang jasa penerbangan	3.60	.942
KL21	Pilot Garuda Indonesia memiliki kemampuan dalam menerbangkan pesawat	3.65	1.010
KL22	Pramugari Garuda Indonesia ramah dalam memberikan layanan	3.47	.921
KL23	Pretugas cek-in Garuda Indonesia ramah dalam memberikan layanan	3.09	.968
Total		3.44	.928

Sumber : Hasil olah data SPSS 18.0 for Windows

Hasil Uji Validitas Pernyataan Variabel Kepuasan pelanggan

Indikator	Pernyataan	Mean	St,Dev
KP1	Berdasarkan pengalaman Anda, Anda merasa senang menggunakan jasa Garuda Indonesia	3.53	.887
KP2	Garuda Indonesia telah memenuhi harapan Anda	3.26	.883
KP3	Anda percaya bahwa Garuda Indonesia memberikan pengalaman yang memuaskan	3.35	.816
KP4	Anda Percaya Garuda Indonesia menyenangkan hati anda	3.56	.799
Total		3.43	.846

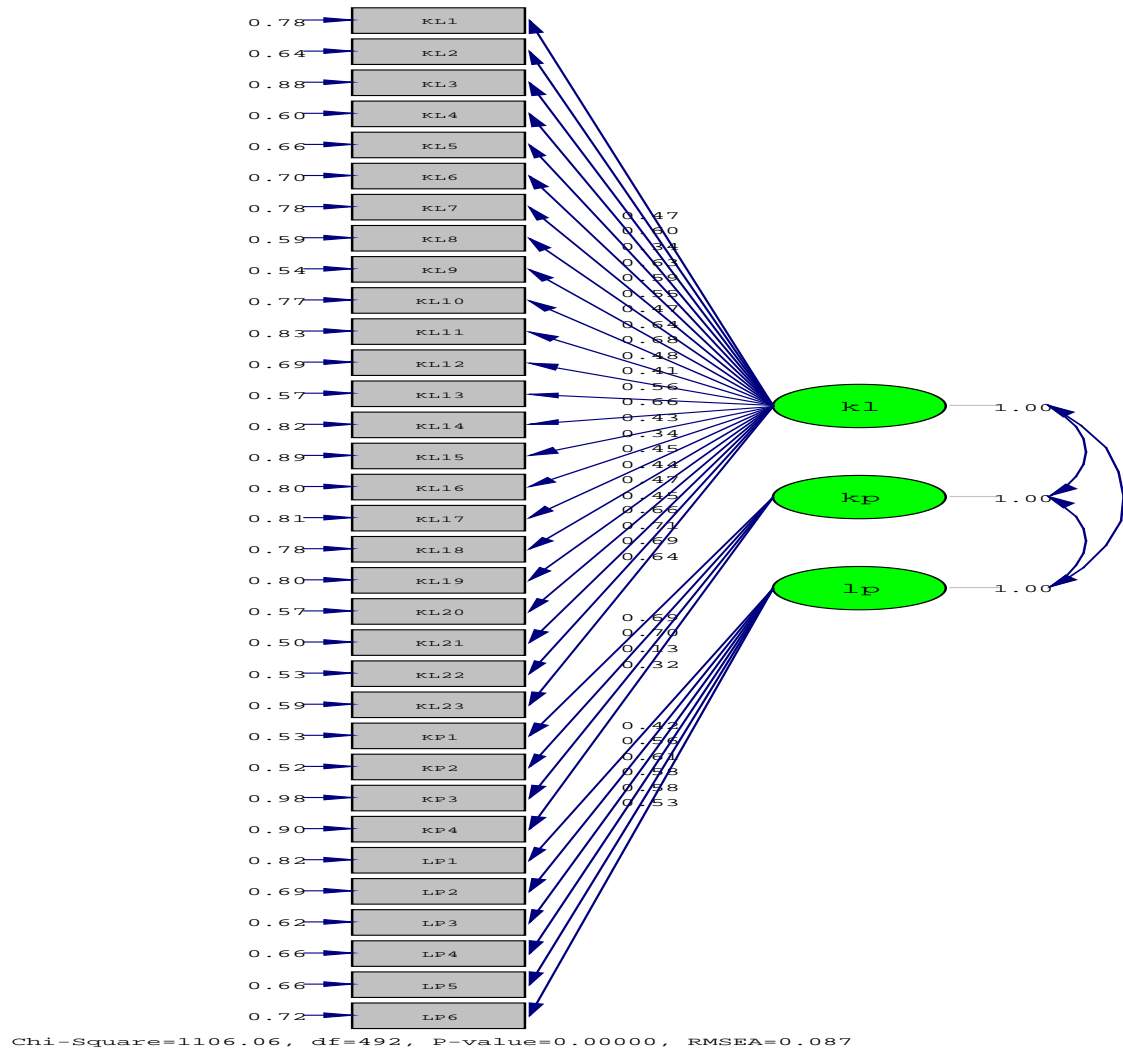
Sumber : Hasil olah data *SPSS 18.0 for Windows*

Tanggapan Responden Terkait Variabel Loyalitas Pelanggan

Indikator	Pernyataan	Mean	St.Dev
LP1	Anda selalu mengatakan hal positif tentang Garuda Indonesia	3.28	.845
LP 2	Anda selalu merekomendasikan Garuda Indonesia kepada pihak lain	3.19	.840
LP 3	Anda selalu menggunakan jasa Garuda Indonesia	3.62	.996
LP 4	Anda jarang melakukan peralihan ke jasa penerbangan lain selain Garuda Indonesia	3.67	.913
LP 5	Garuda Indonesia selalu menjadi pilihan utama jika anda ingin menggunakan jasa penerbangan	3.39	1.063
LP 6	Anda percaya bahwa Garuda Indonesia merupakan jasa penerbangan terbaik	3.21	.955
Total		3.39	.935

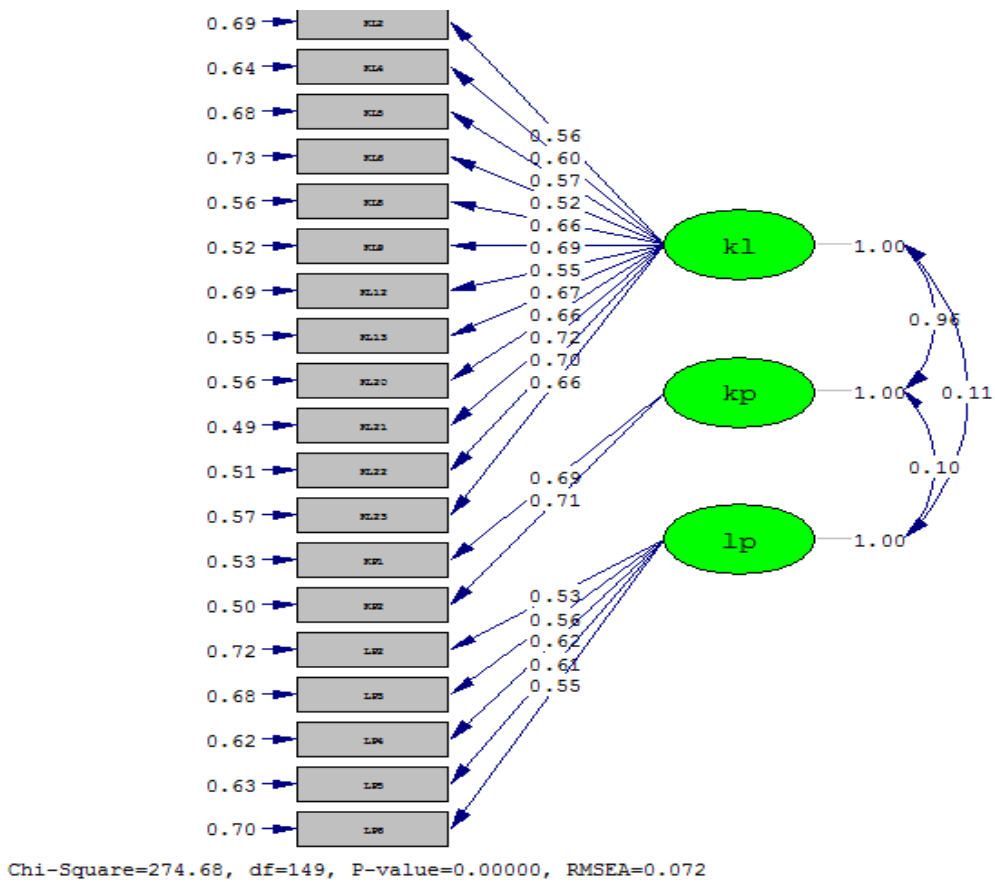
Sumber : Hasil olah data *SPSS 18.0 for Windows*

Berikut adalah gambar model pengukuran yang diperoleh dari pengolahan data menggunakan software LISREL 8.70. Bila terdapat indikator yang mempunyai Std Loading < 0,5 maka indikator tersebut dihilangkan. Pada semua variabel Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan.



Gambar 1
Measurement Model Hasil Running Lisrel 1
Sumber: Lisrel 8.70

Dari hasil running Lisrel ke 1 tampak bahwa ada indikator yang memiliki Std Loading < 0,5, yaitu KL1 dengan nilai 0,47, KL3 dengan nilai 0,34, KL7 dengan nilai 0,47, KL10 dengan nilai 0,48, KL11 dengan nilai 0,41, KL14 dengan nilai 0,43, KL15 dengan nilai 0,34, KL16 dengan nilai 0,45, KL17 dengan nilai 0,44, KL18 dengan nilai 0,47, KL19 dengan nilai 0,45, KP3 dengan nilai 0,13, KP4 dengan nilai 0,32, LP1 dengan nilai 0,42. Indikator KL1, KL3, KL7, KL10, KL11, KL14, KL15, KL16, KL17, KL18, KL19, KP3, KP4, LP1 ini dihilangkan dan dilakukan running lisrel berikutnya.



Gambar 2
Measurement Model Hasil Running Lisrel 2
Sumber: Lisrel 8.70

Dari hasil running pada gambar 2 memiliki nilai RMSEA sebesar 0,072. Nilai pada RMSEA pada model tersebut sudah memenuhi kriteria yang disyaratkan sehingga model ini yang cocok untuk menjadi model pengukuran (*Measurement Model*) untuk penelitian ini.

Hasil Uji Kecocokan Model Pengukuran

No.	Uji Kecocokan	Kriteria Kecocokan	Hasil	Keterangan
1	<i>Chi-Square Statistic</i>	Diharapkan kecil, $p \geq 0,05$	274,68 P =0,00	<i>Not fit</i>
2	GFI	$GFI \geq 0,90$	0,85	<i>Marginal fit</i>
3	RMSEA	$RMSEA \leq 0,08$	0,072	<i>Good fit</i>
4	AGFI	$AGFI \geq 0,90$	0,81	<i>Marginal fit</i>
5	TLI/NNFI	$TLI \geq 0,90$	0,94	<i>Good fit</i>
6	CFI	$CFI \geq 0,90$	0,95	<i>Good fit</i>
7	CMIN/DF	$CMIN/DF \leq 2$	1,84	<i>Good fit</i>
8	NFI	$NFI \geq 0,90$	0,90	<i>Good fit</i>

Sumber: Hasil Pengolahan Lisrel 8.70, diolah

Composite Reliability

Variabel	(Σ std.loading)	(Σ std.loading) ²	Σ error	Composite Reliability
KL	7,56	57,1536	7,19	0,8882561747
KP	1,40	1,96	1,09	0,6426229508
LP	2,87	8,2369	3,35	0,7108803908

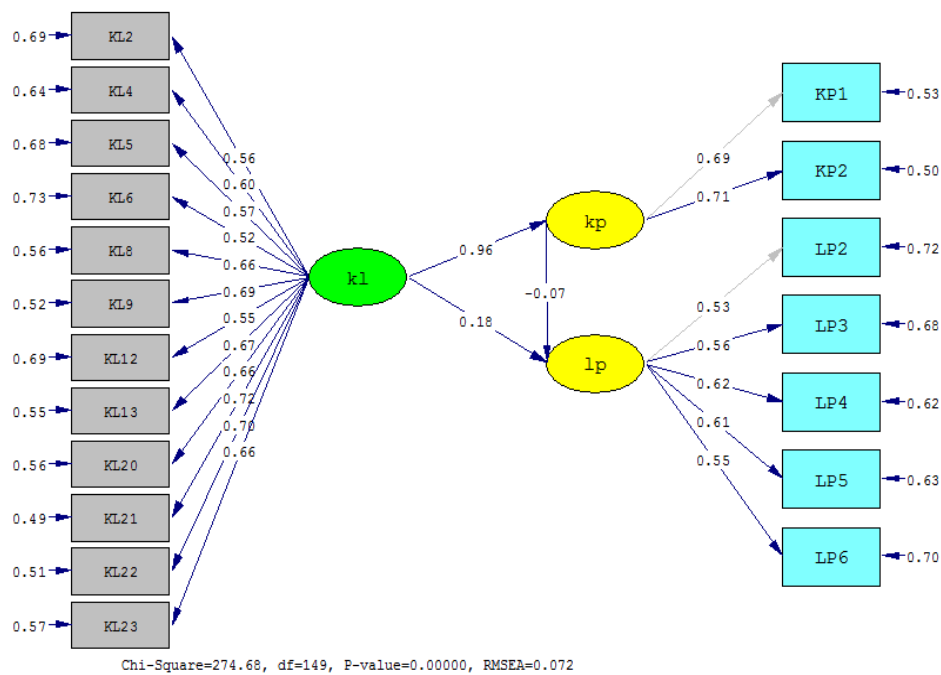
Sumber: Excel 2007, diolah

Variance Extracted

Variabel	Σ std. loading ²	Σ error	Variance Extracted
KL	4,8116	7,19	0,4009132116
KP	0,9802	1,09	0,4734808231
LP	1,6535	3,35	0,3304686719

Sumber: Excel 2007, diolah

MODEL STRUKTURAL (STRUCTURAL MODEL)



Gambar 3

Structural Model

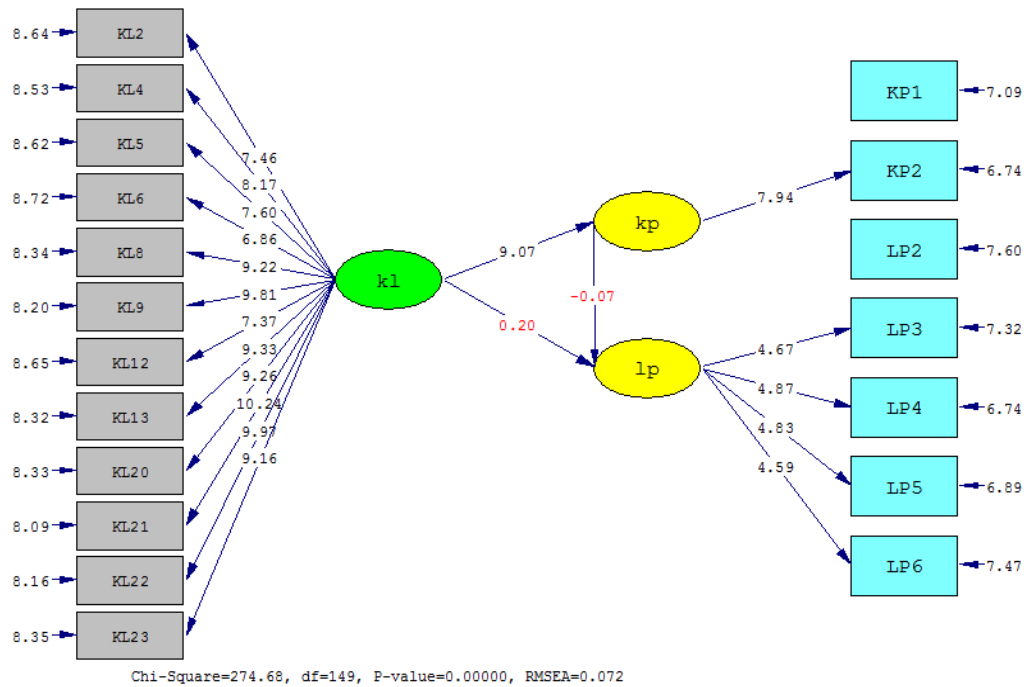
Sumber:Lisrel 8.70

Model struktural diatas menunjukkan nilai yang baik karena nilai *p-value* 0,00, nilai RMSEA = 0,072. Maka tidak perlu dilakukan modifikasi model pada

model struktural tersebut sesuai saran yang diberikan oleh Lisrel 8.70. Karena hasil dari model struktural tersebut sudah sangat baik.

PENGUJIAN HIPOTESIS

Bagian ini berhubungan dengan evaluasi terhadap parameter-parameter yang menunjukkan hubungan kausal atau pengaruh antara satu variabel laten terhadap variabel laten lainnya.



Gambar 4
T-Value Model Struktural
Sumber:Lisrel 8.70

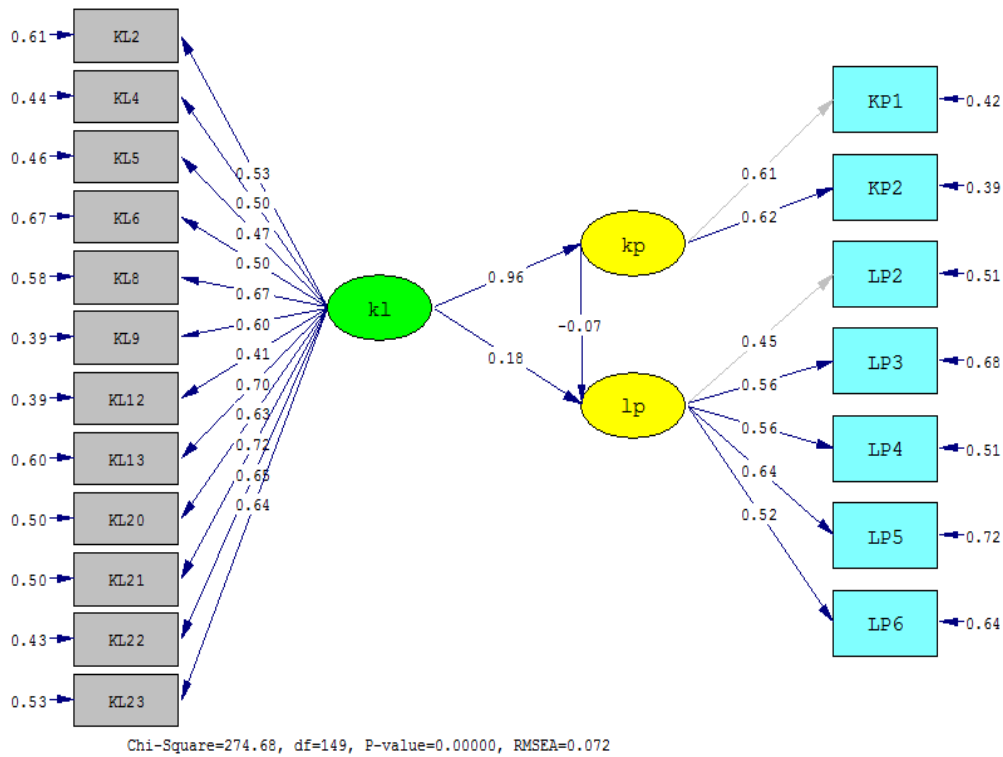
Uji hipotesis dilakukan dengan melihat nilai t (T -value) untuk setiap koefisien. Nilai t-signifikan apabila $\geq 1,96$ berarti hipotesis dapat diterima, nilai $t < 1,96$ tidak signifikan dan hipotesis ditolak. Uji hipotesis juga dapat dilakukan dengan melihat gambar T-value, angka yang berwarna merah yang berarti tidak signifikan dan hipotesis ditolak.

Evaluasi terhadap Besarnya Pengaruh dan Kaitannya dengan Hipotesis Penelitian

Hipotesis	Path	T-value	Keterangan
H1	KL→KP	9,07	Signifikan (Hipotesis diterima)
H2	KL→LP	0,20	Tidak Signifikan (Hipotesis ditolak)
H3	KP→LP	-0,07	Tidak Signifikan (Hipotesis ditolak)

Sumber: Hasil Pengolahan Lisrel 8.70, diolah

T value 0,20, dan -0,07 tidak signifikan karena di bawah nilai $t \geq 1,96$. Dengan kata lain H2 yaitu KL (*Kualitas Layanan*) terhadap LP (*Loyalitas Pelanggan*) tidak signifikan atau hipotesis ditolak. H3 yaitu KP (*Kualitas Layanan*) terhadap LP (*Loyalitas Pelanggan*) tidak signifikan atau hipotesis ditolak.



Gambar 5
Estimate Model Sruktural
Sumber:Lisrel 8.70

Evaluasi terhadap Besarnya Pengaruh dan Kaitannya dengan Hipotesis Penelitian

Hipotesis	Path	Estimate	Keterangan
H1	KL→KP	0,96	Signifikan (Hipotesis diterima)
H2	KL→LP	0,18	Tidak Signifikan (Hipotesis ditolak)
H3	KP→LP	-0,07	Tidak Signifikan (Hipotesis ditolak)

Sumber: Hasil Pengolahan Lisrel 8.70, diolah

REKOMENDASI

Rekomendasi yang diberikan berdasarkan hasil penelitian ini ditujukan kepada Garuda Indonesia, selain itu rekomendasi juga ditujukan untuk penelitian selanjutnya berdasarkan keterbatasan penelitian ini. Berikut ini adalah penjelasan selengkapnya.

REKOMENDASI BAGI GARUDA INDONESIA

Garuda Indonesia dapat memberi diskon untuk pelanggan yang menggunakan jasa penerbangan Garuda Indonesia secara rutin atau perusahaan yang membiayai penerbangan karyawan dengan menggunakan meskapai Garuda Indonesia secara rutin.

REKOMENDASI BAGI PENELITIAN SELANJUTNYA

Penelitian ini mempunyai keterbatasan di dalamnya. Keterbatasan penelitian ini dapat membuka peluang untuk penelitian lanjutan di masa yang akan datang. Adapun keterbatasan penelitian yaitu:

1. Ada 1 variabel dalam penelitian ini yang memiliki nilai *composite reliability* <0,7 yaitu variabel Kepuasan Pelanggan
2. Kurang tepat dalam menentukan karakteristik populasi responden

Bagi para peneliti selanjutnya yang ingin dan akan melakukan penelitian sejenis dapat melakukan penambahan jumlah sampel dan melakukan penelitian dengan meskapai lainnya sehingga dapat dibandingkan dengan hasil penelitian ini.

Selain itu, diharapkan dalam penelitian selanjutnya menggunakan karakteristik populasi yang lebih spesifik agar dapat mengukur setiap variabel penelitian dengan lebih baik lagi.

Karakteristik populasi dalam penelitian selanjutnya diharapkan responden melakukan sendiri semua proses dari pembelian tiket hingga sampai kota tujuan penerbangan sehingga dapat menjawab semua pertanyaan koesioner yang diberikan dengan tepat.

DAFTAR PUSTAKA

Informasi Transportasi Kementrian Perhubungan, 2010

http://www.garuda-indonesia.com/gi_id/Berita/the+world+best+regional+airline.page?

<http://www.tiket2.com/indonesia/airlines.html>,