

## **Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Penerbangan *Low Cost Carriers* di Indonesia**

**Winy Handayani, Fitri Novika Widjaja, Veny Megawati**

Jurusan Manajemen Jejaring Bisnis / Fakultas Bisnis dan Ekonomika

winnyhui96@yahoo.com

**Abstrak** – Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan melalui dimensi fitur nyata, jadwal penerbangan, layanan yang diberikan oleh *ground staff*, layanan yang diberikan oleh pramugari, serta layanan *online* terhadap kepuasan pengguna jasa *low cost carriers* (LCC). Berdasarkan hasil penelitian ini, ditemukan bahwa dua dari lima hipotesis diterima. Penelitian ini menemukan bahwa *flight schedules* dan *online services* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sementara, *tangible features*, layanan yang diberikan oleh *ground staff* dan *flight attendant* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini merupakan replika dari penelitian Eng *et al.* (2012). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dua dari lima hipotesis sejalan dengan penelitian Eng *et al.* (2012).

**Kata Kunci** : kualitas layanan, kepuasan pelanggan, *low cost carriers*

**Abstract** - *The purpose of this research is to know the effect of service quality through dimensions tangible features, flight schedules, service provided by ground staff, service provided by flight attendant, and online services to low cost carriers' (LCC) customer satisfaction. It was found that flight schedules and online services have a significant effect on customer satisfaction. While tangible features, the services provided by ground staff and flight attendants do not have a significant effect on customer satisfaction. This study was a replica of study by Eng et al. (2012). The results of this study showed two out of five hypotheses were consistent with study by Eng et al. (2012).*

**Key Words** : *service quality, customer satisfaction, low cost carriers*

### **PENDAHULUAN**

Semakin besarnya kompetisi dalam bisnis dan meningkatnya globalisasi ekonomi, maka penting bagi perusahaan untuk menemukan proses-proses atau metode manajemen yang dapat membantu perusahaan agar membuahkan hasil yang lebih baik (Stock *et al.*, 2000; Bañón and Sanchez, 2002; dan Norek *et al.*, 2007 dalam Mansidao dan Coelho, 2014). Pada pasar ekonomi, setiap perusahaan saling berjuang untuk memberikan produk yang sama, baik produk barang maupun produk jasa, sehingga bertahannya sebuah perusahaan bergantung pada kemampuan perusahaan untuk menarik dan mengikat para pelanggannya. Selain

itu, untuk memastikan layak tidaknya suatu perusahaan dalam kompetisi ini, maka dibutuhkan kesadaran akan kualitas yang tinggi (Weckenmann *et al.*, 2015). Para akademisi dan juga praktisi setuju bahwa kualitas layanan merupakan salah satu kunci sukses dalam bisnis, terutama pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa (Ladhari, 2009).

*Service quality* dapat ditemukan pula pada transportasi publik, mulai dari transportasi darat seperti bus kota, *busway*, serta kereta api hingga transportasi udara seperti pesawat terbang (Gryna *et al.*, 2007, p.439). Pada Negara berkepulauaan seperti Indonesia, jenis transportasi yang paling efektif untuk menghubungkan antar pulau adalah transportasi udara. Data juga menunjukkan terjadi peningkatan jumlah penumpang angkutan udara berjadwal dalam negeri untuk periode 2010-2014.

Tabel 1. Jumlah Penumpang Angkutan Udara Berjadwal Dalam Negeri Tahun 2010-2014

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Penumpang (orang)</b>
2010	51.775.656
2011	60.197.306
2012	71.421.464
2013	75.770.222
2014	76.498.400

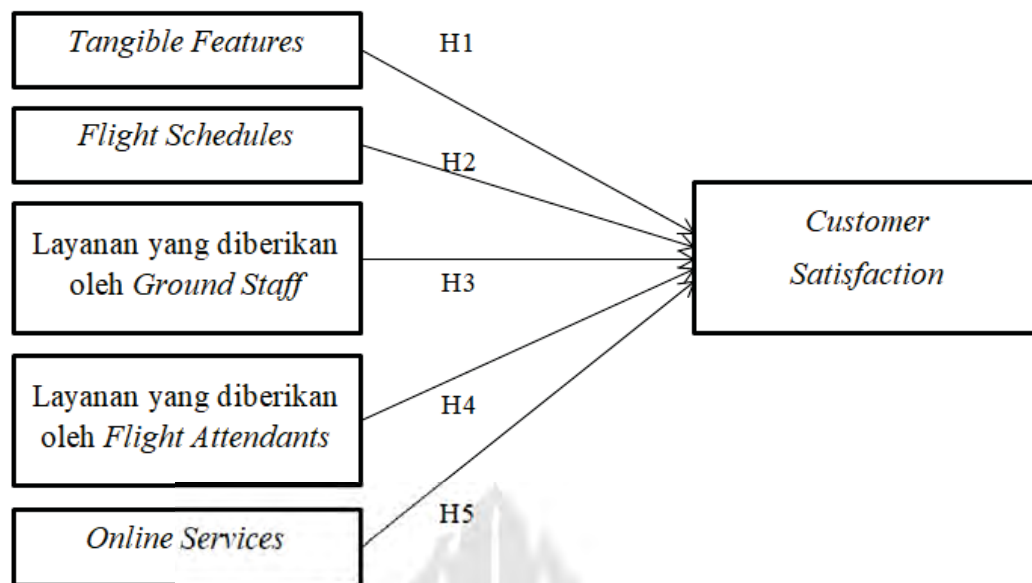
Perusahaan-perusahaan penerbangan di Indonesia menawarkan jenis layanan penerbangan yang berbeda, yaitu *full service*, *medium service*, dan *low cost carriers* (LCC). Berbeda jauh dengan layanan *Full Service*, Maskapai LCC merupakan maskapai penerbangan yang menawarkan layanan bertarif rendah kepada pelanggannya, dengan konsekuensi terdapat pengurangan atau penghapusan beberapa layanan. Pada tahun 1990an, jasa penerbangan masih tergolong mahal sehingga hanya masyarakat tertentu yang mampu membelinya, Sehingga adanya maskapai bertarif rendah yang mulai bermunculan pada sekitar tahun 2000 ini menjadi solusi, terutama saat terjadinya penurunan daya beli masyarakat pada krisis moneter waktu itu (Wowor dan Lunarjanto, 2013). Namun, harga yang rendah sering di kaitkan dengan kualitas yang juga rendah dan tidak memuaskan. Hal ini sering dialami oleh maskapai berbasis LCC yang beroperasi

di Indonesia, terlebih karena beberapa kasus yang terjadi berkaitan dengan maskapai LCC.

Beberapa kasus yang pernah terjadi yaitu *delay* panjang yang cukup lama penerbangan Air Asia jurusan Yogyakarta-Jakarta akhir 2016 hingga melebihi enam jam, kasus Pilot maskapai Citilink QG-800 rute Surabaya – Jakarta diduga dalam keadaan mabuk saat bertugas, kasus penumpang maskapai Lion Air berjumlah sekitar 120 orang yang telantar di Bandara maupun *delay* penumpang Lion Air hingga 12 jam.

Walau dengan masalah-masalah yang sering terjadi, serta citra perusahaan penerbangan yang kurang baik di masyarakat, masih tetap banyak yang memilih untuk menggunakan jasa penerbangan LCC. Seperti Lion Air yang masih merajai pangsa pasar untuk penumpang domestik, yaitu sebesar 35% dari total jumlah penumpang domestik 2015, serta Air Asia yang mengangkut penumpang domestik sebesar 15% (<http://industri.bisnis.com/>). Oleh karena sering terjadinya kasus terkait kualitas layanan pesawat bertarif rendah, namun minat masyarakat membeli jasa penerbangan LCC yang tetap tinggi, maka pesawat LCC atau yang bertarif rendah menjadi objek yang menarik untuk diteliti mengenai sisi kualitasnya.

Penelitian ini merupakan replika dari penelitian oleh Eng *et al.* (2012) yang meneliti hubungan kualitas layanan melalui dimensi *tangible feature*, *flight schedules*, layanan yang diberikan oleh *ground staff*, layanan yang diberikan oleh *flight attendant*, *online services*, dan *food services* terhadap kepuasan penumpang Air Asia Malaysia. Konsep LCC di Indonesia tidak termasuk layanan katering (*food services*) sehingga dimensi tersebut tidak digunakan lebih lanjut pada penelitian ini. Selain itu objek penelitian yang akan digunakan pada penelitian ini adalah maskapai Air Asia, Lion Air, dan Citilink. Oleh karena itu tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana dampak dari *tangible features*, *flight schedules*, layanan yang diberikan oleh *ground staff*, layanan yang diberikan oleh *flight attendant*, serta *online services* terhadap *customer satisfaction* atas kualitas layanan maskapai LCC.



Gambar 1. Model Penelitian

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian *basic* kuantitatif bersifat kausal yang melakukan pengujian terhadap pengaruh variabel-variabel dalam hipotesis. Jenis data yang akan dipakai dalam penelitian ini adalah jenis data primer dengan metode survei. Data primer ini didapatkan dari pembagian kuesioner untuk mendapatkan jawaban dari responden terhadap pernyataan-pernyataan yang telah disiapkan sebelumnya. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling*. Sumber data pada penelitian ini didapatkan dari individu-individu yang pernah melakukan perjalanan udara menggunakan jasa maskapai Air Asia, Lion Air, atau Citilink di Indonesia yang melakukan perjalanan domestik minimal dua kali dalam satu tahun terakhir, usia 18 tahun keatas, dengan pendidikan minimal SMA. Penetapan jumlah sampel minimal untuk penelitian ini adalah sebesar 150 sampel.

Pengolahan data yang dilakukan dibantu dengan menggunakan program *software* SPSS 20. Pengolahan data pada penelitian ini dilakukan dengan metode regresi berganda. Pertama, dilakukan uji validitas dan uji reabilitas. Tampilan data statistik deskriptif digunakan untuk menunjukkan informasi mengenai karakteristik dari variabel menggunakan nilai rata-rata (mean) dan standar deviasi. Untuk memastikan pengujian model regresi tidak mengandung kesalahan, maka

dibutuhkan Uji Asumsi Klasik yang terdiri dari Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas, Uji Autokolerasi, dan Uji Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah model regresi yang berdistribusi normal tidak terjadi multikolinieritas, tidak terjadi heterokedastisitas, dan tidak terjadi autokorelasi. Pengujian Hipotesis dilakukan dengan melihat hasil Uji F, Uji t, serta koefisien determinasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan sejumlah 151 responden dengan rincian responden laki-laki berjumlah 64 orang dan responden perempuan berjumlah 87 orang. Karakteristik responden terbanyak yaitu responden berusia 21 hingga 30 tahun. Berdasarkan status perkawinannya, data responden didominasi oleh responden yang memiliki status belum menikah, berprofesi sebagai pelajar, berpenghasilan di bawah tiga juta per bulan, memiliki frekuensi penerbangan paling banyak dua sampai lima kali dalam satu tahun terakhir, serta jasa maskapai LCC yang paling sering dipakai adalah Lion Air.

Berikut merupakan tampilan data secara deskriptif yang ditunjukkan melalui nilai rata-rata serta nilai standar deviasi dari seluruh item yang digunakan dalam penelitian ini. Tampilan data deskriptif tersebut terdiri dari dimensi *tangible features*, *flight schedules*, layanan yang diberikan oleh *ground staff*, layanan yang diberikan oleh *flight attendant*, *online services* serta variabel dependen *customer satisfaction*.

Tabel 2. Nilai rata-rata dan Standar deviasi

No.	Dimensi	Pernyataan	Mean	St. Dev
TF1	Tangible Features (TF)	Maskapai memiliki pesawat baru	3,62	0,737
TF2		Suhu AC pesawat nyaman	4,15	0,661
TF3		Tempat duduk maskapai nyaman	3,83	0,691
TF4		Lingkungan dalam pesawat berkualitas	3,90	0,690
TF5		Fasilitas maskapai di bandara berkualitas	3,83	0,734
FS1	Flight Schedules (FS)	Jadwal penerbangan maskapai sesuai kebutuhan	3,93	0,775
FS2		Pesawat berangkat sesuai jadwal	3,87	0,745
FS3		Pesawat tiba sesuai jadwal	3,79	0,805
FS4		Penerbangan tidak dibatalkan	4,16	0,767
FS5		Maskapai memberikan penanganan delay	3,76	0,755

FS6		Informasi jadwal penerbangan sangat teratur	3,74	0,744
FS7		Jadwal penerbangan sangat dapat dipercaya	3,59	0,705
FS8		Ekspektasi yang tinggi untuk mendapatkan kompensasi bila delay	4,12	0,783
GS1	Layanan oleh Ground Staff (GS)	GS berpakaian sangat rapi	4,26	0,597
GS2		GS mudah dikontak	3,91	0,711
GS3		GS memiliki niat tulus membantu	3,83	0,691
GS4		GS memiliki kemauan membantu	4,05	0,558
GS5		GS tidak pernah terlalu sibuk untuk merespon	3,75	0,683
GS6		GS bersikap ramah	4,05	0,671
GS7		GS dapat menjawab pertanyaan dengan baik	4,07	0,664
FA1	Layanan oleh Flight attendant (FA)	FA berpakaian sangat rapi	4,50	0,552
FA2		FA mudah dikontak	4,26	0,680
FA3		FA memiliki niat tulus membantu	4,12	0,673
FA4		FA memiliki kemauan membantu	4,21	0,659
FA5		FA tidak pernah terlalu sibuk untuk merespon	4,05	0,641
FA6		FA bersikap ramah	4,38	0,609
FA7		FA dapat menjawab pertanyaan dengan baik	4,28	0,634
OS1	Online Service (OS)	OS mudah untuk memilih rute	4,52	0,576
OS2		OS mudah untuk memilih tanggal dan waktu penerbangan	4,49	0,631
OS3		OS memiliki proses cepat ke halaman hasil	4,36	0,678
OS4		Informasi pada halaman hasil sangat jelas	4,34	0,712
OS5		Informasi penerbangan akurat dan up-to-date	4,28	0,715
CS1	Customer Satisfaction (CS)	Pesawat bertarif rendah memiliki harga yang masuk akal	4,16	0,694
CS2		Penumpang puas terhadap layanan maskapai bertarif rendah	3,83	0,678
CS3		Pilihan menggunakan jasa maskapai bertarif rendah adalah bijak	4,01	0,693
CS4		Pilihan menggunakan jasa maskapai bertarif rendah adalah tepat	3,99	0,688

Tabel tersebut menunjukkan bahwa penilaian terhadap kualitas layanan maskapai Lion Air, Air Asia, dan Citilink di Indonesia telah dipersepsikan baik oleh responden karena nilai rata-rata dari seluruh item menunjukkan angka diatas 3. Untuk indikator dengan nilai rata-rata tertinggi yaitu OS2 serta indikator dengan nilai rata-rata terendah yaitu FS7. Selain itu, nilai rata-rata total untuk dimensi *tangible features* adalah 3,866, dimensi *flight schedules* adalah 3,87, dimensi layanan yang diberikan oleh *ground staff* adalah 3,989, layanan yang diberikan oleh *flight attendant* adalah 4,257, serta untuk dimensi *online services* adalah

4,398. Sehingga diketahui bahwa nilai rata-rata total tertinggi dari seluruh dimensi yaitu dimensi *online services* serta yang terendah adalah dimensi *tangible features*.

Indikator dengan rata-rata tertinggi dari dimensi *tangible features* yaitu indikator TF2 dengan nilai rata-rata 4,15 yang berarti bahwa responden setuju bahwa AC dalam pesawat memiliki suhu yang nyaman. Sementara indikator *Tangible features* dengan nilai rata-rata terendah yaitu indikator TF1 dengan nilai rata-rata 3,62 mengenai maskapai memiliki pesawat yang baru. Indikator dari dimensi *flight schedules* yang memiliki nilai rata-rata tertinggi yaitu indikator FS4 dengan nilai rata-rata 4,16. Hal ini berarti responden setuju bahwa penerbangan tidak pernah dibatalkan. Kemudian, indikator pada dimensi *flight schedules* dengan nilai rata-rata terendah yaitu indikator FS7 dengan nilai rata-rata 3,59 mengenai pernyataan tentang jadwal penerbangan yang sangat dapat dipercaya.

Indikator pada dimensi layanan yang diberikan oleh *Ground Staff* dengan nilai rata-rata tertinggi yaitu indikator GS1 sebesar 4,26. Hal ini berarti bahwa responden setuju dengan pernyataan tentang *ground staff* yang berpakaian sangat rapi. Sementara indikator dengan nilai rata-rata terendah adalah indikator GS5 dengan skor 3,75. Indikator GS5 merupakan pernyataan tentang *ground staff* yang tidak pernah terlalu sibuk untuk merespon permintaan penumpang. Indikator dengan nilai rata-rata tertinggi pada dimensi layanan yang diberikan oleh *flight attendant* adalah indikator FA1 dengan skor rata-rata 4,50. Artinya bahwa responden setuju dengan pernyataan tentang pramugari yang berpakaian sangat rapi. Indikator dengan nilai rata-rata terendah pada dimensi ini yaitu indikator FA5 dengan nilai rata-rata 4,05. Namun, responden masih setuju dengan pernyataan tentang pramugari yang tidak pernah terlalu sibuk untuk merespon permintaan penumpang.

Indikator yang memiliki nilai rata-rata tertinggi untuk dimensi *online services* ini adalah indikator OS1 dengan skor 4,52. Artinya responden setuju dengan pernyataan mengenai layanan *online* yang memiliki kemudahan untuk memilih rute penerbangan. Sedangkan indikator *online services* yang memiliki nilai rata-rata terendah yaitu indikator OS5 dengan pernyataan tentang informasi penerbangan pada layanan *online* akurat dan *up-to-date*. Namun nilai rata-rata OS5

masih tinggi yaitu 4,28 yang berarti responden masih setuju dengan pernyataan informasi penerbangan yang akurat dan *up-to-date*.

Indikator variabel *customer satisfaction* yang memiliki nilai rata-rata tertinggi adalah indikator CS1 dengan skor rata-rata 4,16. Nilai ini menunjukkan bahwa responden setuju terhadap pernyataan tentang pesawat bertarif rendah memiliki harga yang masuk akal. Indikator dengan nilai rata-rata terendah pada variabel ini adalah indikator CS2 dengan skor rata-rata 3,83. Namun skor rata-rata untuk indikator CS2 masih termasuk tinggi sehingga dapat disimpulkan bahwa penilaian responden cukup baik terhadap pernyataan tentang penumpang puas terhadap layanan yang diberikan oleh maskapai bertarif rendah.

Kemudian dilakukan pengujian Asumsi Klasik yaitu Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, Uji Autokolerasi, dan Uji Heteroskedastisitas, untuk memastikan data yang digunakan merupakan model regresi yang baik. Hasil dari Uji Asumsi Klasik pada penelitian ini menunjukkan bahwa data yang digunakan telah berdistribusi normal, tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas, tidak terjadi masalah heteroskedastisitas, serta tidak terjadi masalah autokorelasi.

Hasil analisis regresi berganda menunjukkan bahwa koefisien determinasi model regresi berganda ini adalah sebesar 0,256. Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh dari variabel-variabel independen TF, FS, GS, FA, dan OS terhadap variabel dependen *Customer Satisfaction* (CS) adalah sebesar 25,6 %. Sedangkan sisanya sebesar 74,4 % dipengaruhi oleh variabel independen lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini. Berdasarkan hasil Uji F dilakukan, diketahui bahwa nilai signifikansi menunjukkan nilai 0,000 yang berarti bahwa secara simultan atau bersamaan, dimensi-dimensi kualitas layanan yang digunakan dalam penelitian ini memiliki pengaruh terhadap variabel dependen kepuasan pelanggan karena memiliki angka signifikansi dibawah 0,05.



Tabel 3. Hasil Analisis Regresi Berganda

Model		Unstandardized		Standardized	T	Sig.
		Coefficients		Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,974	1,900		1,566	0,120
	SUM_TF	0,074	0,074	0,079	0,995	0,322
	SUM_FS	0,167	0,054	0,265	30,111	0,002
	SUM_GS	0,102	0,062	0,161	10,648	0,101
	SUM_FA	0,007	0,060	0,012	0,116	0,908
	SUM_OS	0,154	0,061	0,195	2,534	0,012

Melalui hasil Uji t yang dilakukan, diketahui bahwa dimensi yang menunjukkan angka signifikansi ( $\text{sig.} < 0,05$ ) adalah dimensi *flight schedules* (0,002) serta *online services* (0,012). Hal ini menunjukkan bahwa dimensi *flight schedules* dan *online services* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan secara positif atau searah. Sedangkan dimensi *tangible features*, layanan yang diberikan oleh *ground staff*, dan *flight attendant* menunjukkan angka signifikansi lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa ketiga dimensi tersebut tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan maskapai LCC.

Berdasarkan hasil penelitian yang ditemukan menunjukkan bahwa dimensi *tangible features* tidak memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan atau *customer satisfaction* penerbangan LCC di Indonesia. Hasil ini berbeda atau tidak sejalan dengan hasil penelitian Eng *et al.* (2012), namun hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian Juhandinata (2013) yang menemukan bahwa dimensi *tangible* tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang Lion Air.

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa dimensi *flight schedules* memiliki pengaruh secara positif terhadap variabel dependen *customer satisfaction* penerbangan LCC di Indonesia. Hasil ini tidak sejalan dengan hasil penelitian Eng *et al.* (2012), namun hasil ini didukung oleh Gunawan (2014:119) yang menyatakan bahwa jadwal penerbangan merupakan salah satu yang perlu

diperhatikan perusahaan penerbangan karena dapat mempengaruhi persepsi penumpang.

Hasil ini penelitian ini menemukan bahwa dimensi layanan yang diberikan oleh *ground staff* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel *customer satisfaction* penerbangan LCC di Indonesia dan didukung oleh hasil penelitian Eng *et al.* (2012).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan oleh *flight attendant* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen *customer satisfaction* penerbangan LCC di Indonesia. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian Eng *et al.* (2012) namun dapat didukung penelitian oleh Paulalengan *et al.* (2016) yang menunjukkan bahwa faktor penampilan dan layanan oleh pramugari merupakan faktor-faktor kepuasan penumpang pada urutan terendah sehingga tidak secara signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna jasa.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi *online services* memiliki pengaruh yang signifikan secara positif terhadap variabel *customer satisfaction* penerbangan LCC di Indonesia serta didukung dan sejalan dengan hasil penelitian Eng *et al.* (2012).

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penilaian terhadap kualitas layanan maskapai bertarif rendah Lion Air, Air Asia, dan Citilink di Indonesia melalui dimensi *tangible features*, *flight schedules* layanan yang diberikan oleh *flight attendant*, layanan yang diberikan oleh *ground staff*, serta *online services* telah dipersepsikan baik oleh responden. Hal ini dapat dilihat dari nilai rata-rata untuk masing-masing dimensi yang cukup tinggi yaitu berada diatas angka 3. Nilai rata-rata total tertinggi dimiliki oleh dimensi *Online services* sementara dimensi dengan nilai rata-rata total terendah adalah dimensi *Tangible features*.

Walau telah dipersepsikan baik, tidak semua dimensi ini memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan bagi para pengguna jasa penerbangan bertarif rendah tersebut.

Hasil olah data statistik menunjukkan bahwa:

1. *Tangible features* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *customer satisfaction* penerbangan LCC di Indonesia.
2. *Flight Schedules* memiliki pengaruh yang signifikan secara positif terhadap *customer satisfaction* penerbangan LCC di Indonesia.
3. Layanan yang diberikan oleh *ground staff* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *customer satisfaction* penerbangan LCC di Indonesia.
4. Layanan yang diberikan oleh *flight attendant* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *customer satisfaction* penerbangan LCC di Indonesia.
5. *Online services* memiliki pengaruh yang signifikan secara positif terhadap *customer satisfaction* penerbangan LCC di Indonesia.

Dari hasil penelitian serta tampilan data deskriptif yang didapatkan dalam penelitian ini, maka terdapat beberapa saran yang bisa dilakukan. Saran perbaikan untuk pihak penyedia jasa penerbangan bertarif rendah (LCC) yaitu:

1. Memberikan penyampaian informasi secara proaktif (dapat dengan memanfaatkan layanan *online* seperti mengirimkan email) untuk mengurangi kekecewaan penumpang terhadap masalah terkait jadwal penerbangan seperti delay.
2. Penambahan fasilitas *online* seperti *self check-in* yang lebih merata pada bandara di Indonesia, serta menyediakan jalur khusus untuk melengkapi layanan *web check-in*, atau *mobile check-in*.
3. Terus memperbaiki pesawat yang beroperasi, seperti selalu memastikan kebersihan, kemulusan, maupun berfungsinya fasilitas pada pesawat agar penumpang merasa pesawat masih baru.
4. Meningkatkan *skill* komunikasi serta *problem solving* untuk *ground staff* dan pramugari serta memberikan arahan atas apa yang perlu dilakukan penumpang selanjutnya, memberikan kepastian waktu yang harus ditunggu penumpang, serta menyelesaikan masalah dari karakter penumpang yang berbeda.

## DAFTAR PUSTAKA

- Azmarani, A. W., 2016, Analisis Kualitas Pelayanan Maskapai Penerbangan Low Cost Carrier, *Kebijakan dan Manajemen Publik*, Vol. 4 no. 3
- Bakti I.G.M.Y., dan S. Sumaedi, 2015, P-TRANSQUAL: a service quality model of public land transport services, *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 32 Issue: 6, p.534-558
- Belobaba, P., A. Odoni, dan C. Barnhart, 2009, *The Global Airline Industry*, Wiley Publication
- Cox, J., dan B.G. Dale, 2001, Service quality and e-commerce: an exploratory analysis, *Managing Service Quality*, Vol.11 No.2, p.121-131
- Eltoukhy, A.E.E., F.T.S. Chan, dan S.H. Chung, 2017, Airline schedule planning: a review and future directions, *Industrial Management & Data Systems*, Vol. 117 Issue: 6, p. 1201-1243
- Eng A.J., Lee S.C., Tan P.P., dan Yeoh C.Y., 2012, *A Study of Customer Satisfaction Towards Service Quality in AirAsia Malaysia*, Universiti Tunku Abdul Rahman
- Gryna, F. M., R.C.H. Chua, dan J.A. Defeo, 2007, *Juran's Quality Planning and Analysis*, 5th edition, McGraw Hill
- Ghozali, I., 2011, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunawan, H., 2014, *Pengantar Transportasi dan Logistik*, Rajawali Pers
- Juhandinata, D., 2013, Analisis Pengaruh Faktor Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen PT. Lion Air, *Thesis*, Universitas Terbuka
- Jurusan Manajemen FBE-UBAYA, 2017, *Pedoman Penulisan Skripsi Jurusan manajemen*, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Surabaya.
- Ladhari, R., 2009, A review of twenty years of SERVQUAL research, *International Journal of Quality and Service Sciences*, Vol. 1 No. 2, p. 172-198.
- Mansidao, R., dan L.A.G. Coelho, 2014, Logistics Performance: a Theoretical Conceptual Model for Small and Medium Enterprises, *Working Paper*, Evora University
- Pasuraman, A., V.A. Zeithaml, dan L.L. Berry, 1988, SERVQUAL: A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*, Vol. 64 Issue: 1, p. 12-40

- Patel, S., 2016, *The Global Quality Management System*, CRC Press
- Paulalengan, E.V., I.M.K. Negara, N.P.E. Mahadewi, 2016, Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Wisatawan dalam Penggunaan Maskapai Penerbangan AirAsia di Denpasar, *Jurnal IPTA*, Vol.4 no. 2
- Priyatno, D., 2016, *SPPS Handbook: Analisis Data, Olah Data, dan Penyelesaian Kasus-kasus Statistik*, Yogyakarta: Mediakom
- Rhoades, D., 2006, Growth, Customer Service and Profitability Southwest Style, *Managing Service Quality*, Vol. 16 issue:6, p.396-400
- Salim, H.A.A., 1998, *Manajemen Transportasi*, Jakarta: RajaGrafindo Persada
- Soelasih, Y., 2012, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kewajaran Tarif terhadap Nilai Konsumen Serta Retensi Pelanggan untuk Penerbangan Domestik Niaga Full Services di Indonesia*, Universitas Katolik Atma Jaya
- Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian, Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wowor, S., dan A. Lunarjanto, 2013, *Pengaruh Brand Equity dan Pricing terhadap Purchase Intention Maskapao Low Cost Carrier di Jakarta*, BINUS
- Zeithaml, V.A., A. Pasuraman, L.L. Berry, 1990, *Delivering Quality Services*, The Free Press
- <http://bandara.web.id/low-cost-carrier-fenomena-dunia-penerbangan.html> diakses pada tanggal 20 September 2017
- <http://banjarmasin.tribunnews.com/2017/04/03/breaking-news-terlantar-12-jam-begini-kondisi-penumpang-lion-air-tujuan-banjarmasin> diakses pada tanggal 20 Oktober 2017
- <http://hubud.dephub.go.id/?id/news/detail/2829> diakses pada tanggal 20 September 2017
- <http://industri.bisnis.com/read/20160512/98/546927/dirundung-banyak-masalah-lion-air-kuasai-pasar-domestik> diakses pada tanggal 25 Januari 2018
- <http://kaltim.tribunnews.com/2017/08/11/120-penumpang-lion-air-telantar-di-bandara-juwata-begini-kronologinya> diakses pada tanggal 9 Oktober 2017
- <http://news.liputan6.com/read/2692753/kesaksian-penumpang-citilink-saat-pilot-mabuk-meracau-di-kokpit> diakses pada tanggal 20 Oktober 2017
- <http://jogja.tribunnews.com/2016/04/13/sriwijaya-air-group-fokus-ke-penerbangan-medium-services> diakses pada tanggal 23 November 2017

<http://www.airlinequality.com/news/airasia-triumphs-world-airline-awards/>  
diakses pada tanggal 20 September 2017

<http://www.lionair.co.id/id/lion-experience/about> diakses pada tanggal 19  
September 2017

<https://ikon-transport.biz/citilink-maskapai-lcc-terbaik-indonesia/> diakses pada  
tanggal 19 September 2017

[https://news.detik.com/kolom/2840776/maskapai-lcc-di-indonesia-tarif-murah-vs-  
pelayanan-dan-keamanan](https://news.detik.com/kolom/2840776/maskapai-lcc-di-indonesia-tarif-murah-vs-pelayanan-dan-keamanan) diakses pada tanggal 20 September 2017

[https://news.detik.com/berita/d-3364311/pesawat-airasia-dari-yogyakarta-ke-  
jakarta-delay-parah-penumpang-resah](https://news.detik.com/berita/d-3364311/pesawat-airasia-dari-yogyakarta-ke-jakarta-delay-parah-penumpang-resah) diakses pada tanggal 11 November  
2017

[https://news.detik.com/kolom/2840776/maskapai-lcc-di-indonesia-tarif-murah-vs-  
pelayanan-dan-keamanan](https://news.detik.com/kolom/2840776/maskapai-lcc-di-indonesia-tarif-murah-vs-pelayanan-dan-keamanan) diakses pada tanggal 11 November 2017

[https://utiket.com/id/weblog/438/beda\\_maskapai\\_lcc\\_dan\\_full\\_service.html](https://utiket.com/id/weblog/438/beda_maskapai_lcc_dan_full_service.html)  
diakses pada 11 November 2017

