

SKRIPSI

**ANALISIS DIMENSI *AIRLINE SERVICE QUALITY* TERHADAP
CUSTOMER SATISFACTION MASKAPAI GARUDA INDONESIA
PENERBANGAN DOMESTIK RUTE JAKARTA-DENPASAR**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional
Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Bali

Oleh:

ANDRI FITRIANSYAH

NIM. 2015744023

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

SKRIPSI

**ANALISIS DIMENSI *AIRLINE SERVICE QUALITY* TERHADAP
CUSTOMER SATISFACTION MASKAPAI GARUDA INDONESIA
PENERBANGAN DOMESTIK RUTE JAKARTA-DENPASAR**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional
Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Bali

Oleh:

ANDRI FITRIANSYAH

NIM. 2015744023

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul Skripsi : Analisis Dimensi *Airline Service Quality* Terhadap *Customer Satisfaction* Maskapai Garuda Indonesia Penerbangan Domestik Rute Jakarta-Denpasar.
2. Penulis :
 - a. Nama : Andri Fitriansyah
 - b. NIM : 2015744023
3. Jurusan : Administrasi Bisnis
4. Program Studi : Manajemen Bisnis Internasional

Badung, 12 Agustus 2024

Menyetujui:

Pembimbing I **WIDYAN ADMINISTRASI** Pembimbing II



Ketut Vini Elfarosa, SE., MM.
NIP 197612032008122001



Kadek Jemmy Waciko, S.Pd., M.Sc.
NIP 198104122005011001

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS DIMENSI *AIRLINE SERVICE QUALITY* TERHADAP
CUSTOMER SATISFACTION MASKAPAI GARUDA INDONESIA
PENERBANGAN DOMESTIK RUTE JAKARTA-DENPASAR**

Oleh:

ANDRI FITRIANSYAH

NIM: 2015744023

Disahkan:

Penguji I



Cokorda Gede Putra Yudistira, SE., MM.

NIP 196808271993031002

Ketua Penguji



Ketut Vini Elfarosa, SE., MM.

NIP 197612032008122001

Penguji II



Wayan Suryathi, SE., MM.

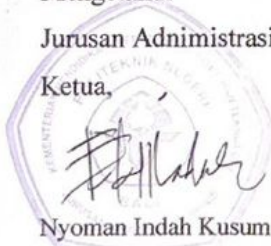

NIP 196510171990112001

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI**

Mengetahui

Jurusan Adnistrasi Bisnis

Ketua,



Nyoman Indah Kusuma Dewi, S.E., MBA., Ph.D.

NIP 196409291990032003

Badung, 12 Agustus 2024

Prodi Manajemen Bisnis Internasional

Ketua,



Ketut Vini Elfarosa, S.E., M.M.

NIP 197612032008122001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

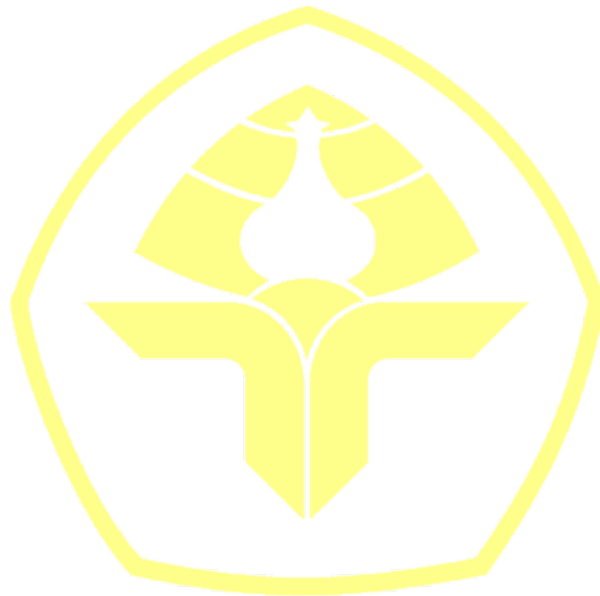
“Only you can change your life. Nobody else can do it for you.”

Persembahan:

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Dimensi *Airline Service Quality* Terhadap *Customer Satisfaction* Maskapai Garuda Indonesia Penerbangan Domestik Rute Jakarta-Denpasar.” tepat pada waktunya. Atas terselesaikannya skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada

1. Kepada Orang tua dan keluarga tercinta yang selalu memberikan doa, biaya dan dukungan selama menjalankan perkuliahan, Praktik Kerja Lapangan hingga menyusun skripsi ini. Serta telah memberikan izin dan semangat kepada anak yang menjadi harapannya ini untuk pergi jauh merantau ke pulau Bali untuk menempuh Pendidikan.
2. Keluarga besar PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk. khususnya *Corporate Planning and Development* yang telah memberikan arahan, motivasi dan izin untuk melakukan penelitian sehingga memperlancar proses penyelesaian skripsi ini.
3. Bapak dan Ibu dosen pembimbing, penguji dan pengajar yang telah membimbing serta memberikan arahan, motivasi dan petunjuk sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

4. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan secara menyeluruh yang telah membentuk serta memberikan dorongan sehingga terselesaikannya skripsi ini.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Andri Fitriansyah
NIM : 2015744023
Prodi/Jurusan : Manajemen Bisnis Internasional / Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Skripsi saya dengan judul:

“Analisis Dimensi *Airline Service Quality* Terhadap *Customer Satisfaction* Maskapai Garuda Indonesia Penerbangan Domestik Rute Jakarta-Denpasar”

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah SKRIPSI ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah SKRIPSI ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI

Badung, 12 Agustus 2024
Yang menyatakan,



Andri Fitriansyah
NIM 2015744023

ABSTRAK

ANALISIS DIMENSI *AIRLINE SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* MASKAPAI GARUDA INDONESIA PENERBANGAN DOMESTIK RUTE JAKARTA-DENPASAR

Oleh: Andri Fitriansyah

Penelitian ini mengangkat judul “Analisis *Service Quality* Terhadap *Customer Satisfaction* Maskapai Garuda Indonesia Penerbangan Domestik Rute Jakarta-Denpasar Pada Dimensi *Airline Service Quality* (Airqual).” tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui dan menjelaskan Pengaruh *Airline Tangible* (X_1), *Terminal Tangible* (X_2), *Personal Quality* (X_3), *Empathy* (X_4), *Airline Image* (X_5) terhadap *Customer Satisfaction*.

Penelitian ini menggunakan metode *Explanatory Research* dengan metode kuantitatif. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan *e-questioner*, dengan jumlah sample 112 orang responden yang ditentukan dengan rumus slovin. Teknik analisis data yang digunakan adalah metode Analisis Deskriptif Kuantitatif, Uji Asumsi Klasik, Regresi Linier Berganda, Uji F dan Uji t. Hasil dari penelitian ini adalah *airline service quality* model memiliki pengaruh positif yang signifikan secara parsial maupun simultan terhadap *customer satisfaction* maskapai Garuda Indonesia rute Jakarta-Denpasar.

Kata Kunci: *Airline Tangible*, *Terminal Tangible*, *Personal Quality*, *Empathy*, *Airline Image*, dan *Customer Satisfaction*.

ABSTRACT

ANALYSIS OF AIRLINE SERVICE QUALITY DIMENSIONS ON CUSTOMER SATISFACTION OF GARUDA INDONESIA AIRLINE DOMESTIC FLIGHTS JAKARTA-DENPASAR ROUTE

By Andri Fitriansyah

This research carries the title " Analysis of Service Quality on Customer Satisfaction of Garuda Indonesia Domestic Flights Jakarta-Denpasar Route on the Dimensions of Airline Service Quality (Airqual)." This research aims to determine and explain the influence Tangible (X1), Terminal Tangible (X2), Personal Quality (X3), Empathy (X4), Airline Image (X5) to Customer Satisfaction.

This research uses the method of explanatory Research with quantitative methods. The data collection method in this research is a questionnaire, with a minimum sample size of 112 respondents determined using the Slovin formula. The data analysis techniques used are the Quantitative Descriptive Analysis method, Classical Assumption Test, F Test, and t-test. The results of this research are airline service quality the model has a significant influence partially or simultaneously on customer satisfaction Garuda Indonesia airline route Jakarta-Denpasar.

Keywords: Airline Tangible, Terminal Tangible, Personal Quality, Empathy, Airline Image, and Customer Satisfaction.

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Dimensi *Airline Service Quality* Terhadap *Customer Satisfaction* Maskapai Garuda Indonesia Penerbangan Domestik Rute Jakarta-Denpasar.**” tepat pada waktunya. Adapun skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyusun skripsi dalam menyelesaikan program Sarjana Terapan (S1 Terapan) Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan Bapak/Ibu Dosen pembimbing serta pihak lain yang juga telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Pada kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

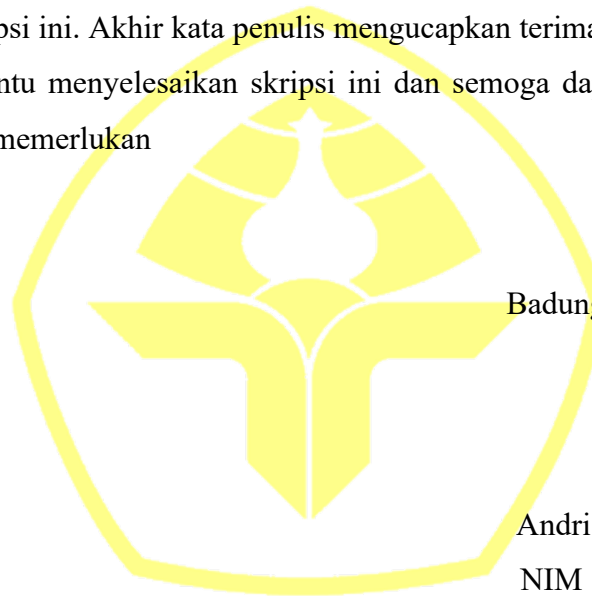
1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., M. eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE., MBA., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
3. Ibu Ketut Vini Elfarosa, SE. MM., selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Politeknik Negeri Bali sekaligus dosen pembimbing I skripsi yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Bapak Kadek Jemmy Waciko S.Pd., M.Sc., selaku dosen pembimbing II skripsi yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Bapak/Ibu dosen pengajar serta para *staff* di Jurusan Administrasi Bisnis yang telah membantu dan memberikan arahan selama penulis menimba ilmu di

Program Studi Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali.

6. Bapak Prima Deffinika selaku Vice President Corporate Planning and Development PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk. yang telah menerima dan memberikan izin penulis untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk, di unit Corporate Planning and Development.
7. Ibu Yuni Eka Pradipta Ningrum selaku Senior Manager Corporate Planning and Tracking PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk. yang telah memberikan kesempatan untuk belajar dan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di sub unit Corporate Planning and Tracking PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk.
8. Bapak Faishal Muhammad dan Ibu Jessica Natalia Grace Sabe selaku Manager Corporate Planning and Tracking PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk. yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di sub unit Corporate Planning and Tracking PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk.
9. Seluruh *Staff* Corporate Planning and Development PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk. yang telah menerima penulis berada pada lingkungan kerja serta selalu sabar dalam membimbing selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.
10. Terima kasih kepada Orang tua dan keluarga tercinta yang selalu memberikan doa, biaya dan dukungan selama menjalankan perkuliahan, Praktik Kerja Lapangan, menyusun skripsi hingga mendapatkan gelar Sarjana. Serta telah memberikan izin dan semangat kepada anak yang menjadi harapannya ini untuk pergi jauh merantau ke pulau Bali untuk menempuh pendidikan Sarjana Terapan (S1 Terapan) di Politeknik Negeri Bali.
11. Teman-teman kelas C MBI, Himjani 2022, rekan kerja di MSIB *Batch 4* dan sahabat yang telah banyak memberikan bantuan, informasi dan dukungan selama menyusun skripsi ini.

12. Terakhir terima kasih untuk diri sendiri, Andri Fitriansyah karena telah mampu atas kerja keras dan berjuang sejauh ini dan semangat sehingga tidak pernah menyerah dalam menempuh Pendidikan sarjana terapan (S1Terapan) dan mengerjakan skripsi ini dan dapat menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin. Hal ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran membangun dari semua pihak sangat diharapkan oleh penulis demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini dan semoga dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan



Badung, 12 Agustus 2024

Andri Fitriansyah
NIM 2015744023

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

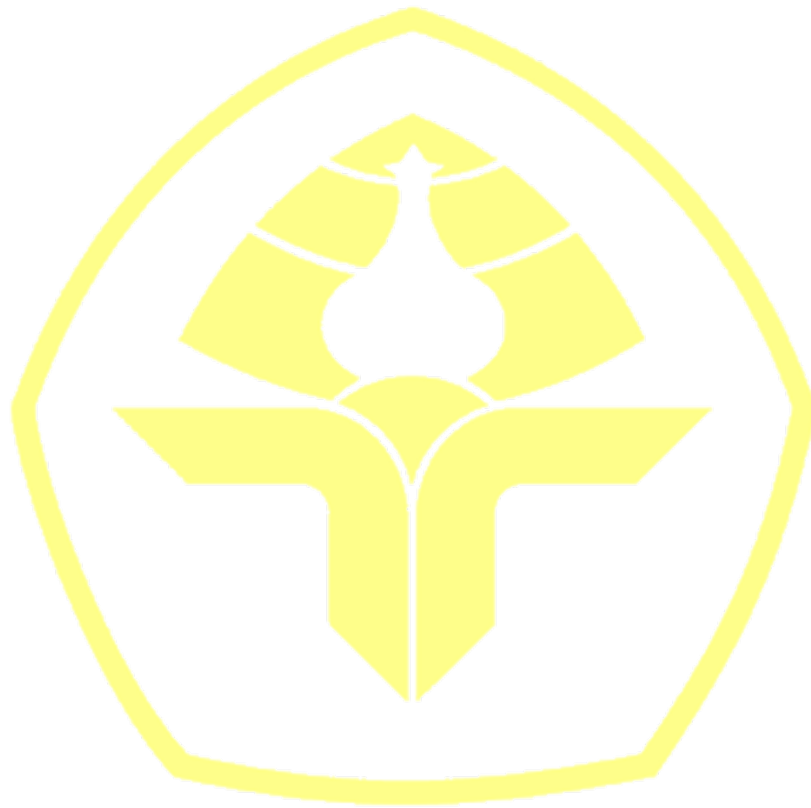
DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI.....	vi
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1 Manfaat Bagi Peneliti	11
1.4.2 Manfaat Bagi Perusahaan	11
1.4.3 Manfaat Akademisi.....	11
1.5 Sistematika Penulisan	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	14
2.1 Pemasaran.....	14
2.2 Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)	14
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)	14

2.2.2	Service Quality (Servqual)	17
2.2.3	Airline Service Quality (Airqual)	19
2.3	Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>).....	21
2.3.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>).....	21
2.3.2	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	22
2.3.3	Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	23
2.4	Penelitian Terdahulu.....	25
2.5	Kerangka Pikir Penelitian.....	29
2.6	Hipotesis	30
2.6.1	Pengaruh Airlines Tangibles terhadap Customer Satisfaction	31
2.6.2	Pengaruh Terminal Tangibles terhadap Customer Satisfaction	31
2.6.3	Pengaruh Personal Quality terhadap Customer Satisfaction ...	31
2.6.4	Pengaruh Empathy terhadap Customer Satisfaction.....	31
2.6.5	Pengaruh Airline Image terhadap Customer Satisfaction.....	32
2.6.7	Pengaruh Airlines Service Quality terhadap Customer Satisfaction	32
BAB III METODELOGI PENELITIAN		33
3.1	Jenis Penelitian	33
3.2	Lokasi Penelitian	34
3.3	Skala Pengukuran	34
3.4	Populasi dan Sampel.....	35
3.4.1	Populasi.....	35
3.4.2	Sampel	35
3.4.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	37
3.5	Teknik Pengumpulan Data	37
3.5.1	Sumber Data	37
3.5.2	Metode Pengumpulan Data.....	38
3.5.3	Instrumen Penelitian	38
3.6	Uji Instrumen Penelitian.....	43
3.6.1	Uji Validitas.....	43

3.6.2	Uji Reliabilitas	44
3.7	Analisis Data Statistik Deskriptif	44
3.8	Teknik Pengolahan Data.....	45
3.8.1	Uji Asumsi Klasik.....	45
3.8.2	Analisis Regresi Linier Berganda.....	47
3.8.3	Uji Hipotesis	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		51
4.1	Gambaran Umum Khalayak Sasaran.....	51
4.1.1	Sejarah Perusahaan PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk.	51
4.1.2	Visi dan Misi PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk.	53
4.1.3	Bidang Usaha.....	54
4.1.4	Lokasi Perusahaan PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk.	55
4.1.5	Struktur Organisasi	55
4.2	Hasil Analisis dan Pembahasan.....	56
4.2.1	Uji Instrumen	56
4.2.2	Karakteristik Responden.....	60
4.2.3	Analisis Statistik Deskriptif.....	64
4.2.4	Uji Asumsi Klasik.....	74
4.2.5	Uji Analisis Regresi Linear Berganda	80
4.2.6	Uji Hipotests	81
4.2.7	Koefisien Determinasi	86
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian.....	87
4.3.1	Pengaruh Airline Tangibles terhadap Customer Satisfaction ..	87
4.3.3	Pengaruh Personnel Quality terhadap Customer Satisfaction ..	88
4.3.4	Pengaruh Empathy terhadap Customer Satisfaction.....	88
4.3.5	Pengaruh Airline Image terhadap Customer Satisfaction.....	88
4.3.6	Pengaruh Airline Service Quality (Airqual) terhadap Customer Satisfaction	89
4.4	Implikasi Hasil Penelitian.....	89
4.4.1	Implikasi Teoritis.....	89
4.4.2	Implikasi Praktis	91
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		94

5.1 Kesimpulan.....	94
5.2 Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN.....	101



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Manfaat Kepuasan Pelanggan	25
Gambar 2.2 Kerangka Pikir Penelitian.....	29
Gambar 2.3 Model Penelitian	30
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk.....	55
Gambar 4.2 Grafik Histogram Uji Normalitas.....	76
Gambar 4.3 Hasil Uji P-Plot	77

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Frekuensi Rute Penerbangan Garuda Indonesia	4
Tabel 1. 2 Jumlah Penumpang Maskapai Garuda Indonesia Rute CGK-DPS Tahun 2023	5
Tabel 1. 3 Permasalahan Pelayanan Garuda Indonesia	9
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3.1 Skala Likert	34
Tabel 3.2 Pertanyaan Kuesioner Instrumen Penelitian	39
Tabel 4.1 Timeline Sejarah PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk.	51
Tabel 4.2 Produk Angkutan Udara Garuda Indonesia	54
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas	56
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas	59
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	61
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	62
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	63
Tabel 4.9 Kategorisasi Rata-rata Skor Penilaian Responden	65
Tabel 4.10 Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Airline Tangibles.	65

Tabel 4.11 Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Terminal Tangibles.	67
Tabel 4.12 Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Personel Quality.....	68
Tabel 4.13 Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Empathy.	70
Tabel 4.14 Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Airline Image.	71
Tabel 4.15 Deskripsi Jawaban Responden pada	73
Tabel 4.16 Hasil Uji Normalitas	75
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinearitas.....	78
Tabel 4.18 Hasil Uji Heteroskedastisitas	79
Tabel 4.19 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	80
Tabel 4.20 Hasil Uji t.....	83
Tabel 4.21 Hasil. Uji F.....	85
Tabel 4.22 Hasil Koefisiensi Determinasi	86

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	102
Lampiran 2 Barcode E-questioner Penelitian	108
Lampiran 3 Hasil Tabulasi Responden	109
Lampiran 4 Hasil SPSS Versi 27	111
Lampiran 5 r table	124
Lampiran 6 t tabel	125
Lampiran 7 F tabel	126
Lampiran 8 Tampilan Kuesioner Yang Masih Digunakan Oleh Garuda Indonesia.	127
Lampiran 9 Website yang dibuat peneliti sebagai digitalisasi platform kuesioner sebelumnya.....	128
Lampiran 10 Letter of Acceptance (LoA) Publish Artikel	141

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

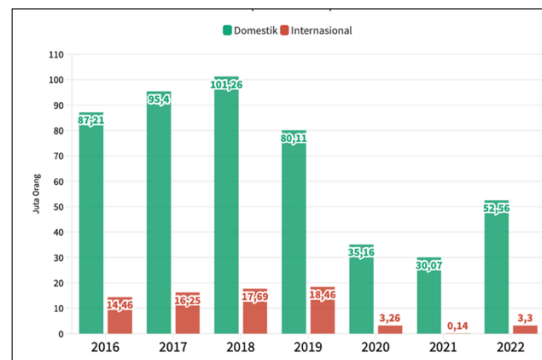
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dilihat dari perkembangan dan kontribusi yang dilakukan sektor pariwisata, peran sektor ini di tingkat nasional semakin penting. Ekonomi suatu negara dipengaruhi oleh sektor pariwisata karena beberapa alasan. Pertama, pertumbuhan sektor pariwisata mendorong pembangunan infrastruktur, kedua, menghasilkan devisa untuk membeli barang modal yang digunakan dalam produksi, dan ketiga, mendorong pertumbuhan sektor ekonomi lainnya. Keempat, pariwisata meningkatkan kesempatan kerja dan pendapatan (Saadah et al., 2023). Sebuah penelitian yang dilakukan oleh *McKinsey Global Institute* (MGI) menunjukkan bahwa ekonomi Indonesia saat ini berada di urutan ke-16 terbesar di dunia, dan pada tahun 2030 dapat menjadi negara ke-7 terbesar di dunia (Quipper, 2015).

Transportasi sangat penting untuk pertumbuhan ekonomi. Transportasi, yang mengangkut orang dan barang melalui darat, laut, dan udara, adalah bagian penting dari ekonomi (L. Yarlina et al., 2021). Setelah pandemi COVID-19, industri penerbangan Indonesia berkembang pesat. Hal ini ditunjukkan oleh meningkatnya kebutuhan masyarakat akan transportasi udara untuk perjalanan ke berbagai wilayah

negeri. Hal ini membuat jasa penerbangan menjadi kontribusi besar terhadap pertumbuhan ekonomi di Indonesia *pascapandemic*.



Gambar 1.1 Kedatangan Penumpang Pesawat Domestik dan Internasional
Sumber : Badan Pusat Statistik, 2022

Berdasarkan gambar diatas, karena melandainya kasus *covid-19* pemerintah Indonesia melonggarkan kebijakan perjalanannya, termasuk transportasi udara. Hal ini meningkatkan jumlah penumpang pesawat domestik dan internasional. Menurut Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah penumpang pesawat Indonesia pada tahun 2022 akan mencapai 55,85 juta, peningkatan 84,96% dari 30,2 juta pada tahun sebelumnya. Jumlah penumpang pesawat domestik adalah 52,56 juta orang, sedangkan penerbangan internasional adalah 3,3 juta orang. Bandara Soekarno Hatta di Tangerang, Banten, memiliki jumlah penumpang terbesar sebanyak 16,07 juta orang, sementara Bandara Juanda di Surabaya dan Bandara Ngurah Rai di Bali masing-masing memiliki jumlah penumpang 4,32 juta orang dan 3,88 juta orang (Widi, 2023).

Bertambahnya jumlah maskapai penerbangan baru dan jumlah penumpang yang datang dan pergi dari Indonesia menunjukkan pertumbuhan industri penerbangan di Indonesia (Wilson, 2018). Ada dua model bisnis maskapai di Indonesia saat ini yaitu

full service dan *low-cost carrier (LCC)*. Garuda Indonesia dan Batik Air adalah maskapai *full service*, sedangkan Maskapai *low-cost carrier (LCC)* termasuk Lion Air, Indonesia Air Asia, Citilink Indonesia, dan Wings Air. Maskapai *low-cost carrier (LCC)* lebih mengutamakan gagasan dengan volume penumpangnya yang lebih tinggi yang berorientasi pada hasil. Sudah jelas bahwa penerapan LCC ini memiliki dampak yang signifikan bagi penumpangnya (Yowanda & M. Kholid Mawardi, 2017). Maskapai *full service* adalah perusahaan penerbangan yang mengadopsi konsep pelayanan penuh dengan menambah layanan yang meningkatkan nilai, seperti *catering*, majalah dan koran di dalam pesawat, toko di dalam pesawat, layanan *frequent flier eksklusif*, dan banyak lagi (Dyahjatmayanti & Anindia, 2018).

Garuda Indonesia adalah perusahaan penerbangan nasional yang menawarkan layanan *full-service airline*, yang berarti penumpang dapat menikmati hiburan, makanan, dan minuman yang dibuat dengan gaya Indonesia selama penerbangan. Para awak kabin akan mengucapkan "Salam Garuda Indonesia" kepada penumpang, yang merupakan ciri khas keramahtamahan Indonesia. Didasarkan pada "lima sensasi" (pandangan, suara, aroma, rasa, dan sentuhan). Nilai utama dari pengalaman tetap waktu dan aman, cepat dan tepat, dan bersih dan nyaman dengan Garuda Indonesia dan karyawan yang handal, profesional, kompeten, dan siap membantu (Gabrielle & Lily Harjati, 2019).

Sebagai maskapai penerbangan nasional Indonesia, pada tahun 2023 Garuda Indonesia telah melayani banyak destinasi domestik dan internasional. Garuda Indonesia melayani rute ke sejumlah besar kota di seluruh Indonesia, menghubungkan

pulau-pulau dan wilayah yang berbeda sehingga Garuda Indonesia melayani sebanyak 45 rute domestik dan 18 rute Internasional yang menghubungkan Indonesia dengan berbagai negara di seluruh dunia. Dari masing-masing rute, penerbangan Garuda Indonesia memiliki frekuensi yang berbeda sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Tabel 1.1 Frekuensi Rute Penerbangan Garuda Indonesia

Domestik		Internasional	
Round Trip Route	Frekuensi/week (vv)	Round Trip Route	Frekuensi/week (vv)
CGK-MES-CGK	35	CGK-BKK-CGK	4
CGK-PDG-CGK	14	CGK-KUL-CGK	4
CGK-PKU-CGK	13	CGK-SIN-CGK	21
CGK-AMI-CGK	10	DPS-SIN-DPS	3
CGK-AMQ-CGK	1	CGK-HND-CGK	2
CGK-BDJ-CGK	14	CGK-ICN-CGK	2
CGK-BKS-CGK	5	DPS-TYO-DPS	3
CGK-BPN-CGK	15	DPS-ICN-DPS	2
CGK-BTH-CGK	12	CGK-CAN-CGK	2
CGK-BTJ-CGK	11	CGK-HKG-CGK	5
CGK-DJB-CGK	8	CGK-SHA-CGK	1
CGK-DPS-CGK	57	CGK-MEL-CGK	2
CGK-MDC-CGK	11	CGK-SYD-CGK	2
CGK-MLG-CGK	3	DPS-SYD-DPS	2
CGK-PGK-CGK	5	DPS-MEL-DPS	1
CGK-PKY-CGK	5	CGK-JED-CGK	9
CGK-PLM-CGK	20	CGK-MED-CGK	3
CGK-PNK-CGK	13	CGK-AMS-CGK	1
CGK-SRG-CGK	16		

Domestik		Internasional	
CGK-TKG-CGK	11		
CGK-TNJ-CGK	5		
CGK-TTE-CGK	6		

Sumber: *Database* PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk . Tahun 2023

Berdasarkan tabel di atas, jumlah frekuensi terbanyak yaitu pada rute CGK-DPS sebanyak 57 frekuensi/*week* selama tahun 2023. Dengan meningkatkan jumlah penerbangan antara Bandara Soekarno-Hatta di Jakarta dan Bandara Ngurah Rai di Denpasar, Bali, rute ini sangat diminati oleh para wisatawan. Garuda Indonesia berfokus pada memberikan pilihan dan kenyamanan terbaik bagi penumpangnya melalui pelayanan yang diberikan.

Tabel 1. 2 Jumlah Penumpang Maskapai Garuda Indonesia Rute CGK-DPS Tahun 2023

Bulan	CGK-DPS	DPS-CGK	Total Penumpang
Januari	30.575	42.910	73.485
Februari	16.545	16.832	33.377
Maret	31.241	33.056	64.297
April	28.790	27.977	56.767
Mei	39.829	45.501	85.330
Juni	35.865	35.470	71.335
Juli	40.733	42.644	83.377
Agustus	43.827	46.035	89.862
September	44.101	43.773	87.874
Oktober	43.725	44.005	87.730
November	42.994	44.426	87.420

Bulan	CGK-DPS	DPS-CGK	Total Penumpang
Desember	51.899	50.285	102.184
Grand Total	450.124	472.914	923.038

Sumber: *Database* PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk. Tahun 2023.

Secara keseluruhan jumlah penumpang maskapai Garuda Indonesia pada tahun 2023 mencapai 14.85 Juta untuk semua rute penerbangan. Berdasarkan tabel 1.2 bahwa penumpang khusus pada rute Jakarta-Denpasar sejumlah 923.038 penumpang.

Karena kualitas layanan sangat penting, penyedia layanan harus menggunakan pendekatan khusus untuk mengelola layanan mereka. Semua aspek yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan harus dimasukkan dalam strategi ini, dengan layanan yang baik menjadi faktor paling penting dalam mencapai kepuasan pelanggan. (Wilson, 2018) mengatakan bahwa kualitas layanan sangat penting dalam industri penerbangan, terutama karena maskapai penerbangan dapat kehilangan reputasinya jika mereka tidak dapat memberikan layanan yang baik. Studi yang dilakukan oleh (Wilson, 2018) menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki efek positif yang signifikan pada loyalitas pelanggan dalam industri penerbangan. Teori kualitas pelayanan (Chen & Liu, 2017) melakukan penelitian tambahan yang menemukan bahwa kualitas layanan penerbangan mempengaruhi kesetiaan pelanggan maskapai *low-cost carrier* (LCC) di Taiwan. (Giao & Vuonga, 2021) menemukan bahwa kualitas layanan penerbangan memengaruhi kesetiaan pelanggan maskapai domestik *low-cost carrier* Di Vietnam, maskapai LCC akan lebih setia kepada penumpang jika mereka memberikan pelayanan yang baik.

Alat yang dianggap efektif untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah *service quality*, yang mencakup lima dimensi kualitas layanan: *tangible, reliable, responsive, assurance*, dan *empathy* (Wahyuni & Sulistiyowati, 2015). Salah satu faktor penting untuk menentukan kepuasan penumpang terhadap maskapai adalah kualitas pelayanan. Menurut Ekiz et al. dalam Sartika et al. (2016), model *airline service quality* (*airqual*) adalah pengembangan dari metode *Servqual* yang paling umum digunakan dalam industri penerbangan untuk menentukan kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan penerbangan. Model *airqual* terdiri dari lima dimensi: penerbangan dapat diakses, terminal dapat diakses, kualitas karyawan, empati, dan citra penerbangan. Nadiri et al. (2008) validitas skala ini. Mereka juga menemukan bahwa *airqual* memengaruhi kepuasan pelanggan.

Dalam Ali (2015), Saha dan Theingi menemukan bahwa dalam industri penerbangan, kualitas layanan dan kepuasan pelanggan sangat terkait, sehingga layanan yang lebih baik sebanding dengan kepuasan pelanggan, dan pelanggan yang tidak puas lebih cenderung mencari maskapai lain. Perasaan senang atau kecewa pelanggan saat membandingkan kinerja produk atau jasa dengan harapan sebelumnya dikenal sebagai kepuasan. Berdasarkan hal ini, kepuasan pelanggan adalah pengalaman setelah membuat keputusan untuk menggunakan produk atau jasa tersebut. Meskipun kepuasan pelanggan dan kualitas layanan sangat terkait, keduanya tidak dapat dipertukarkan karena keduanya melibatkan hubungan antara layanan yang sebenarnya dan harapan kepuasan pelanggan (Jiang & Yahua, 2016). Kinerja yang tepat waktu adalah komponen paling penting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam

industri penerbangan, menurut Tsantoulis dan Palmer dalam Zhu (2016), diikuti oleh kenyamanan *cabin*, fasilitas penerbangan, dan sikap *crew* penerbangan terhadap layanann.

Garuda Indonesia bahkan telah meraih banyak penghargaan di tingkat nasional dan internasional. Maskapai nasional Garuda Indonesia kembali mendapat perhatian global pada tahun 2023 ketika dinobatkan dalam *World Airline Awards* yang diadakan oleh Skytrax sebagai "*The World's Best Airline Cabin Crew 2023*". Garuda Indonesia mulai merasakan dampak persaingan yang ketat di pasar domestik sebagai maskapai penerbangan pertama di Indonesia yang menerapkan konsep pelayanan *full services*. Hal ini terlihat dari kecenderungan penumpang maskapai *low-cost carrier* (LCC) yang meningkat. Untuk mengatasi persaingan domestik yang ketat, kelas menengah ke atas mungkin lebih suka terbang dengan maskapai yang dikenal luas karena kualitas pelayanan kelas atas (Gusti Ayu Ketut, 2016).

Waktu *check-in* yang lama, waktu pengantaran bagasi, kualitas hidangan *F&B* yang kurang memuaskan pelanggan, pelayanan pramugari yang terkadang dianggap tidak ramah, dan keterlambatan penerbangan yang disebabkan pemenuhan kebutuhan pelayanan adalah masalah yang sering muncul di bidang pelayanan *full service* (Gusti Ayu Ketut, 2016). Selanjutnya maskapai Garuda Indonesia pada rute Jakarta-Denpasar masih memiliki persentase *seat load factor* yang tergolong rendah yaitu di bawah 80%. Selain itu berdasarkan hasil *survey* yang dilakukan oleh maskapai Garuda Indonesia, permasalahan pelayanan yang dihadapi pada tahun 2023 adalah sebagai berikut:

Tabel 1. 3 Permasalahan Pelayanan Garuda Indonesia

Peringkat	Indikator
20	Garuda Indonesia <i>Lounge</i>
19	<i>In Flight Entertainment</i>
18	<i>Delay Management</i>
17	<i>Service Recovery</i>
16	<i>Loyalty Program</i>

Sumber: *Database* PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk. Tahun 2023

Dalam hal melakukan *survey* kepuasan pelanggan, tidak seperti *survey online*, Garuda Indonesia masih melakukan *survey* di atas kertas, yang memakan waktu lebih lama dan menghabiskan lebih banyak uang. Hal ini menjadi dasar penulis untuk melakukan inovasi terhadap penelitian yang dilakukan oleh Garuda Indonesia agar bisa melakukan perubahan dalam melaksanakan *survey* kepuasan pelanggan dalam bentuk *kuisisioner online*.

Berdasarkan temuan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ronald et al. dengan judul “*Airline Service Quality Evaluation for Indonesian Low-Cost Carriers Based on Extenic Innovation Theory*” pada tahun 2021 *airqual* mempengaruhi kepuasan penumpang secara bersamaan dan parsial. Hal ini memperkuat *gap* empirikal yang dimiliki peneliti di maskapai Garuda Indonesia karena ada pengetahuan praktis yang ditemukan. Maka, penelitian ini diberi judul “Analisis Dimensi *Airline Service Qualiy* Terhadap *Customer Satisfaction* Maskapai Garuda Indonesia Penerbangan Domestik Rute Jakarta-Denpasar.”

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah *airlines tangibles*, *terminal tangibles*, *personnel quality*, *empathy*, dan *airline image* berpengaruh secara parsial terhadap *Customer Satisfaction* penumpang Garuda Indonesia pada rute Jakarta-Denpasar?
2. Apakah *airlines tangibles*, *terminal tangibles*, *personnel quality*, *empathy*, dan *airline image* berpengaruh secara simultan terhadap *Customer Satisfaction* penumpang Garuda Indonesia pada rute Jakarta-Denpasar?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial dari *airlines tangibles*, *terminal tangibles*, *personnel quality*, *empathy*, dan *airline image* terhadap *customer satisfaction* penumpang Garuda Indonesia pada rute Jakarta-Denpasar.
2. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan *Airline Service Quality* yang terdiri dari *airlines tangibles*, *terminal tangibles*, *personnel quality*, *empathy*, dan *airline image* terhadap *customer satisfaction* penumpang Garuda Indonesia pada rute Jakarta-Denpasar.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian tentang *airline service quality* pada Garuda Indonesia sangat penting untuk industri penerbangan Indonesia. Ini akan memberikan perspektif yang bermanfaat bagi manajemen, dan karyawan untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada penumpang. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa keuntungan, termasuk:

1.4.1 Manfaat Bagi Peneliti

1. Menambah wawasan mengenai *Airline Service Quality* yang diterapkan pada maskapai Garuda Indonesia yang belum diketahui sebelumnya.
2. Saranaa mengimplementasikann ilmu selama belajar di Politeknik Negeri Bali.

1.4.2 Manfaat Bagi Perusahaan

Diharapkan penelitian ini akan membantu Garuda Indonesia dalam meningkatkan kualitas layanan penerbangan berdasarkan *Airline Service Quallity* yang terdiri dari *airlines tangibles*, *terminal tangibles*, *personnel quality*, *empathy*, dan *airline image* dan berdampak terhadap kepuasan penumpang Garuda Indonesia. Hasil penelitian ini akan digunakan dalam pembuatan kebijakan yang akan datang.

1.4.3 Manfaat Akademisi

Penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk membandingkan sejauh mana teori kuliah dapat diterapkan untuk menganalisis penelitian tentang seberapa besar pengaruh kualitas layanan penerbangan terhadap kepuasan penumpang Garuda Indonesia. Penelitian ini juga diharapkan akan menjadi sumber referensi bagi peneliti yang akan datang dan membantu kemajuan disiplin ilmu manajemen pemasaran.

1.5 Sistematika Penulisan

Berikut tersajikan pengurutan dalam menyusun penelitian berjudul “Analisis Dimensi *Airline Service Quality* Terhadap *Customer Satisfaction* Maskapai Garuda Indonesia Penerbangan Domestik Rute Jakarta – Denpasar”.

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang permasalahan, kemudian dilanjutkan dengan perumusan masalahnya, hal yang dituju dalam penelitiann, dan manfaat penelitian.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Dalam bab ini, teori-teori yang digunakan untuk penelitan dibahas. Selain itu, penelitian terdahulu dimasukkan untuk mendukung penelitian saat ini, sehingga peneliti dapat membuat hipotesa penelitian dan membuat kerangka penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini, peneliti akan menentukan informasi tentang tempat penelitian, populasi dan sampel yang digunakan, variabel penelitian, sumber dan jenis data yang digunakan, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahass terkait gambaran umum perusahaan, visi dan misi, serta struktur organisasi perusahaan dari PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk. Lalu berisi data mengenai hasil analisis beserta bahasan dari perolehan penelitian.

BAB V : PENUTUP

Bagian ini akan membahas hasil penelitian secara menyeluruh dan memberikan beberapa rekomendasi yang relevan untuk masalah yang dihadapi perusahaan saat ini.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berikut ini adalah beberapa hasil penelitian berdasarkan masalah yang dirumuskan, temuan analisis, dan pengujian hipotesis yang telah dibahas di bab sebelumnya:

1. *Airline tangibles*, *terminal tangibles*, *personnel quality*, *empathy*, dan *airline image* berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap *customer satisfaction* penumpang Garuda Indonesia pada rute Jakarta-Denpasar.
2. Model *Airline Service Quality (Airqual)* yang terdiri dari *airlines tangibles*, *terminal tangibles*, *personnel quality*, *empathy*, dan *airline image* berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap *customer satisfaction* (Y) penumpang Garuda Indonesia rute Jakarta-Denpasar.
3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel-variabel dalam *Airline Service Quality (Airqual)* mempengaruhi kepuasan pelanggan Garuda Indonesia pada rute Jakarta-Denpasar sebesar 38%, sedangkan 62% sisanya tidak dipengaruhi oleh variabel lain dalam penelitian ini.
4. Kontribusi penelitian ini secara signifikan menghasilkan *output* berupa *website* berbasis digital yang dapat diakses secara umum pada link

<http://garudasurvey.nistagroup.com>. *Output* ini berkontribusi positif bagi perusahaan dalam mencari responden untuk melakukan survei kepuasan pelanggan yang sebelumnya masih menggunakan kertas atau secara konvensional. *Website* ini juga dapat mempermudah penumpang untuk mengakses dalam berkontribusi memberikan *feedback* terhadap pelayanan yang diberikan maskapai Garuda Indonesia untuk perusahaan.

5.2 Saran

Hasilnya, peneliti membuat beberapa rekomendasi yang diharapkan dapat membantu perusahaan dan pihak-pihak terkait. Berikut adalah beberapa rekomendasi:

1. Berdasarkan dari tanggapan responden pada variabel *airline tangibles* mengenai majalah di pesawat menampilkan informasi terkini walaupun masih relatif tinggi namun mendapat rata-rata lebih rendah dibandingkan dengan jawaban yang lainnya. Berdasarkan temuan ini, maskapai Garuda Indonesia harus memberikan informasi terbaru tentang isi majalah, misalnya dengan memberikan update setiap dua minggu.
2. Berdasarkan dari tanggapan responden pada variabel *airline image* mengenai Garuda Indonesia menawarkan harga tiket yang terjangkau dengan berbagai promo yang ditawarkan walaupun masih relatif tinggi namun mendapat rata-rata lebih rendah dibandingkan dengan jawaban yang lainnya. Berdasarkan hasil tersebut sebaiknya maskapai Garuda Indonesia bisa lebih banyak lagi memberikan promo kepada penumpangnya dan dari promo tersebut benar-

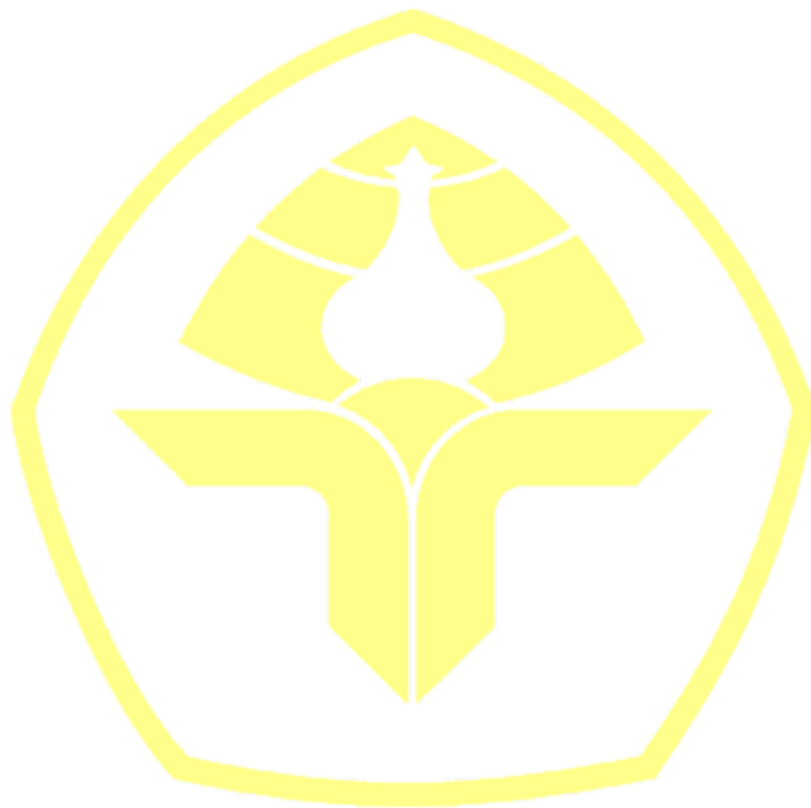
benar bisa menurunkan harga yang pas untuk rute penerbangan Jakarta-Denpasar.

3. Garuda Indonesia harus melakukan Kerjasama dengan memberikan promo *corporate* kepada perusahaan yang ingin diajak kerjasama, agar setiap perjalanan dinas karyawan dari perusahaan tersebut diwajibkan menggunakan maskapai Garuda Indonesia sehingga dapat memperluas target market perusahaan ini.
4. Terkait dengan output penelitian yang sudah dikembangkan oleh peneliti, Garuda Indonesia harus melakukan transformasi digitalisasi terkait *platform* yang digunakan untuk melakukan *survey* kepuasan pelanggan yang semula masih secara konvensional menggunakan kertas menjadi menggunakan *platform website* agar dapat mengurangi biaya, mudah dijangkau oleh penumpang dan mendapatkan data yang akurat.

Berikut ini adalah rekomendasi untuk peneliti yang akan datang, yang dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian tambahan:

1. Peneliti selanjutnya dapat memperbesar ukuran rute penerbangan yang diteliti jadi bukan hanya rute Jakarta-Dennpasar saja agar bisa lebih menyeluruh dan lebih akurat.
2. Disarankan untuk menggunakan objek yang berbeda dengan cakupan yang lebih luas dalam penelitian mendatang yang ingin mengetahui bagaimana kualitas layanan maskapai memengaruhi kepuasan pelanggan.

3. Untuk penelitian selanjutnya, dapat dilakukan penelitian tentang efektivitas platform yang telah dibuat peneliti sebelumnya sebagai platform untuk meminta responden untuk mengumpulkan data tentang pengaruh kualitas layanan maskapai Garuda Indonesia terhadap kepuasan pelanggan.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Chen, C. M., & Liu, H. M. (2017). Exploring the Impact of Airlines Service Quality on Customer Loyalty: Evidence from Taiwan. *International Journal of Business and Management*.
- Dyahjatmayanti, D., & Anindia. (2018). Strategi Maskapai Full Service Dan Maskapai Low Cost Carrier Untuk Meningkatkan Tingkat Kepadatan Penumpang. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 11.
- Ekiz, H.E., Hussain, K. & Bavik, A., 2006, “Perceptions of Service Quality in North Cyprus national Airline”, Tourism and Hospitality Industry 2006 –New Trends in Tourism and Hospitality Management, Proceedings of 18th
- Fadhilaturrahmi, F., Purba, Y., Siahaan, K., & Purba, J. (2022). *TEKNIK UJI INSTRUMEN PENELITIAN PENDIDIKAN*.
- Gabrielle, & Lily Harjati, N. (2019). PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MASKAPAI GARUDA INDONESIA. *Jurnal Manajemen*, 8.
- Giaoa, H. N. K., & Vuonga, B. N. (2021). The Impact of Service Quality on Passenger Loyalty and The Mediating Roles of Relationship Quality: A Study of Domestic Flights with Vietnamese Low-Cost Airlines. *Transportation Research Procedia*.
- Gusti Ayu Ketut, N. N. (2016). *EVALUASI IMPLEMENTASI STRATEGI FULL SERVICE CARRIER PT. GARUDA INDONESIA, TBK DALAM MENGHADAPI PERSAINGAN INDUSTRI PENERBANGAN DOMESTIK*.
<http://etd.repository.ugm.ac.id/>
- Indrasari, M. Dr. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.

- Jiang, H., & Yahua, Zhang. (2016). An Investigation Of Service Quality, Customer Satisfaction And Loyalty In China's Airline Market. *Journal of Air Transport Management*, 57, 80–88.
- Koklic, M. K., Kukar-Kinney, M., & Vegelj, S. (2017). An investigation of customer satisfaction with low-cost and full-service. *Journal of Business Research*, 188–196.
- Kotler, P., Kartajaya, H., & Setiawan, I. (2017). *Marketing 4.0 "Moving from Traditional to Digital."*
- L. Yarlina et al. (2021). Dampak Pandemi COVID-19 Terhadap Bisnis Penerbangan di Indonesia. *War. ARDHIA*, 47.
- Quipper. (2015). *Bukti Perekonomian Indonesia Tidak Kalah dengan Negara Lain*. <https://Video.Quipper.Com/Id/Blog/Bukti-Perekonomian-Indonesia-Tidak-Kalah-Dengan-Negara-Lain/>.
- Saadah, S., Shaleh, K., Arwaty, D., Sukmawati, F., Mulyawan, R. F., & Nababan, D. (2023). Analisis Sektor Industri Pariwisata Yang Terdampak Covid – 19 Dan Upaya Pemulihan Ekonomi Indonesia Dari Sektor Pariwisata. *Jesya*, 6(1), 247–257. <https://doi.org/10.36778/jesya.v6i1.914>
- Sari, E. D. K. (2023). *METODOLOGI PENELITIAN ILMU SOSIAL*. PT. Pena Persada Kerta Utama.
- Sartika, Anggie Rena dan Risca Fitri Ayuni (2019), Pengaruh *airline service quality* terhadap *customer satisfaction*, *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik - Vol. 06 No. 03, November 2019*. <https://journal.itltrisakti.ac.id/index.php/jmtranslog>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. CV ALFABETA.
- Suki, N. M. (2014). Passenger Satisfaction with Airline Service Quality in Malaysia: A Structural Equation Modelling Approach. *Research in Transportation Business and Management*, 27.

- Wahyuni, H. C., & Sulistiyowati, W. (2015). The Determination of Improvement Priority of Medical Service Quality by Using Servqual Method. *Journal of Engineering and Management in Industrial System*, 3.
- Widi, S. (2023, February). *Jumlah Penumpang Pesawat di Indonesia Melonjak 84,96% pada 2022* Author: Shilvina Widi. Editor: Dimas Bayu. Klik selengkapnya di sini: <https://dataindonesia.id/otomotif-transportasi/detail/jumlah-penumpang-pesawat-di-indonesia-melonjak-8496-pada-2022..>
- Waciko, Jemmy. (2022). *Statistik Bisnis (Aplikasi dengan SPSS)*. Purbalingga: Cv.Eureka Media Aksara
- Wilson, N. (2018a). *THE IMPACT OF SERVICE QUALITY AND BRAND IMAGE TOWARD CUSTOMER LOYALTY IN THE INDONESIAN AIRLINES INDUSTRY*. *Jurnal Manajemen Indonesia*.
- Yowanda, H. B., & M. Kholid Mawardi. (2017). Strategi Pemasaran Penerbangan Berkonsep Low Cost Carrier (LCC) Dan Daya Saing Perusahaan (Studi Pada Maskapai Penerbangan PT. Garuda Indonesia Citilink). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 51, 168–172.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI