

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE
IMPORTANCE-PERFORMANCE PADA MASKAPAI PENERBANGAN
CITILINK RUTE PEKANBARU-YOGYAKARTA**



Jurnal Ekonomi ON-LINE

Disusun Oleh :

Nama : Angga Pratama

Nomor Mahasiswa : 11311476

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasional

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2016

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE
IMPORTANCE-PERFORMANCE PADA MASKAPAI PENERBANGAN
CITILINK RUTE PEKANBARU-YOGYAKARTA**

Jurnal Ekonomi ON-LINE

ditulis dan diajukan untuk Memenuhi Syarat ujian akhir Guna

Memperoleh Gelar Sarjana Strata-1 di Jurusan Manajemen

Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia



Disusun Oleh :

Nama : Angga Pratama

Nomor Mahasiswa : 11311476

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasional

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2016

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE *IMPORTANCE-PERFORMANCE* PADA MASKAPAI PENERBANGAN CITILINK RUTE PEKANBARU-YOGYAKARTA

JURNAL

Disusun Oleh :

Nama : Angga Pratama

Nomor Mahasiswa : 11311476

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasional

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing
Pada Tanggal 15 Juni 2016

Dosen Pembimbing,

Zulian Yamit, Drs., M.Si.

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE *IMPORTANCE-PERFORMANCE* PADA MASKAPAI PENERBANGAN CITILINK RUTE PEKANBARU-YOGYAKARTA

ABSTRAK

Penelitian ini mengambil judul “Analisis Kualitas Pelayanan dengan Metode *Importance-Performance* pada Maskapai Penerbangan Citilink Rute Pekanbaru-Yogyakarta”. Tujuan dalam penelitian ini adalah Untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dinilai dari *performance* dan *importance* maskapai penerbangan Citilink rute Pekanbaru-Yogyakarta DAN Untuk mengetahui strategi peningkatan pelayanan yang dilakukan oleh maskapai Citilink rute Pekanbaru-Yogyakarta dalam memberikan pelayanan kepada penumpang.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen Maskapai Penerbangan Citilink Rute Pekanbaru-Yogyakarta. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebagian pelanggan yang mewakili seluruh konsumen Maskapai Penerbangan Citilink Rute Pekanbaru-Yogyakarta. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode Metode *Importance-Performance*.

Hasil penelitian ini adalah Tingkat kinerja yang dinilai dari *performance* maskapai penerbangan Citilink rute Pekanbaru-Yogyakarta adalah sebesar 3,60 yang berarti bahwa perusahaan sudah mampu memenuhi kinerja mereka Tingkat kepentingan yang dinilai dari *importance* maskapai penerbangan Citilink rute Pekanbaru-Yogyakarta adalah sebesar 3,51 yang berarti bahwa perusahaan sudah mampu memenuhi harapan mereka. Strategi peningkatan pelayanan yang dilakukan oleh maskapai Citilink rute Pekanbaru-Yogyakarta dalam memberikan pelayanan kepada penumpang adalah memperbaiki *indikator-indikator kualitas pelayanan yang memiliki nilai presentase di bawah 100%*. *Indikator-indikator tersebut adalah sebagai berikut* Indikator “Kerapian penampilan karyawan pesawat Citilink, Indikator “Ketepatan waktu keberangkatan”, Indikator “Ketepatan waktu sampai ditujuan”, Indikator “Kemampuan karyawan yang cepat dan tanggap dalam menyelesaikan keluhan pelanggan” dan Indikator ” Tindakan yang cepat ketika terjadi delay”.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, *performance* dan *importance*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Perusahaan penyedia jasa yang sangat dibutuhkan saat ini adalah perusahaan yang bergerak di bidang transportasi. Hal ini diakibatkan karena tingkat pertumbuhan penduduk dan ekonomi yang tinggi sehingga berdampak pada tingginya mobilitas penduduk. Mobilitas penduduk yang tinggi inilah yang menjadikan perusahaan penyedia jasa transportasi sangat dibutuhkan. Kondisi geografis Negara Indonesia yang merupakan negara kepulauan yang memiliki banyak pulau-pulau membutuhkan transportasi yang efektif dan efisien. Hal ini menjadikan penyedia jasa transportasi penerbangan salah satu jasa yang sangat dibutuhkan. Salah satu perusahaan jasa di bidang penerbangan komersial adalah PT. Citilink Indonesia yang merupakan anak perusahaan penerbangan dari PT Garuda Indonesia Tbk

PT. Citilink Indonesia berdiri pada tahun 2001 yang awalnya merupakan *Strategic Business Unit* dari PT Garuda Indonesia Tbk yang bergerak pada segmen *Low Cost Carrier* (LCC). Persaingan yang ketat pada segmen LCC ini menjadikan Citilink Indonesia melakukan inovasi dengan menurunkan harga dan membuka rute baru dengan *focus region* Indonesia bagian Timur. Inovasi lainnya adalah membuka rute yang awalnya merupakan rute transit (*point to point*) diganti menjadi rute langsung. Pada tahun 2011, PT Garuda Indonesia Tbk memutuskan melepas PT. Citilink menjadi perusahaan yang berdiri sendiri dan fokus pada segmen *Low Cost Carrier* (LCC). Pada tahun 2012 PT. Citilink Indonesia resmi menjadi *airline*

sendiri sebagai LCC modern dan hingga saat ini PT. Citilink Indonesia telah melayani 70 rute domestik dan 16 rute regional.

Inovasi PT. Citilink Indonesia yang mengadakan rute baru yang awalnya merupakan rute *transit* menjadi rute langsung merupakan salah satu bentuk inovasi dan pelayanan kepada para konsumen dalam rangka bentuk persaingan dengan maskapai penerbangan lainnya. Salah satu rute langsung yang dibuka oleh PT. Citilink Indonesia adalah rute PP Pekanbaru-Yogyakarta. Seperti yang diketahui Yogyakarta merupakan salah satu tujuan wisata di Indonesia dan terkenal sebagai kota pelajar yang datang dari berbagai daerah di Indonesia.

Berdasarkan penjelasan di atas, penulis tertarik untuk meneliti tingkat kinerja pada maskapai penerbangan Citilink rute Pekanbaru-Yogyakarta dan bagaimana tingkat kepentingan maskapai penerbangan Citilink rute Pekanbaru-Yogyakarta. Oleh karena itu judul yang penulis angkat adalah **“Analisis Kualitas Pelayanan dengan Metode *Importance-Performance* pada Maskapai Penerbangan Citilink Rute Pekanbaru-Yogyakarta”**

Perumusan Masalah

1. Bagaimanakah tingkat kepuasan yang dinilai dari *performance* dan *importance* maskapai penerbangan Citilink rute Pekanbaru-Yogyakarta?
2. Bagaimanakah strategi peningkatan pelayanan kualitas yang dilakukan oleh maskapai Citilink rute Pekanbaru-Yogyakarta dalam memberikan pelayanan kepada penumpang?

Tujuan penelitian

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dinilai dari *performance* dan *importance* maskapai penerbangan Citilink rute Pekanbaru-Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui strategi peningkatan pelayanan kualitas yang dilakukan oleh maskapai Citilink rute Pekanbaru-Yogyakarta dalam memberikan pelayanan kepada penumpang

KAJIAN PUSTAKA

Penelitian Terdahulu

Wardhani (2006) melakukan penelitian dengan judul "*Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen Jasa Penerbangan (Studi Kasus Pada Jasa Penerbangan Garuda Indonesia Semarang-Jakarta)*". Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui dan menganalisis sejauh mana kesesuaian antara tingkat kepentingan atribut-atribut kualitas pelayanan (*service quality*) menurut konsumen jasa penerbangan Garuda Indonesia dengan kinerja yang telah dilakukan oleh PT. Garuda Indonesia. Analisis data yang dilakukan menggunakan analisis *Importance performance Analysis (IPA)*. Sampel yang diambil sebanyak 100 sampel dengan teknik *accidental sampling*. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa untuk menjaga kepuasan konsumen penerbangan PT. Garuda Indonesia harus meningkatkan daya beli konsumen, memperluas pangsa pasar dan mempertahankan konsumen untuk tidak beralih pada maskapai penerbangan lain.

Manullang (2008) mengadakan penelitian dengan judul "*Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT.*

Garuda Indonesia Airlines di Bandara Polonia Medan". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*) secara parsial maupun simultan terhadap tingkat kepuasan pelanggan dan untuk mengetahui pengaruh yang dominan dari kualitas pelayanan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*) terhadap tingkat kepuasan pelanggan jasa penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines di Bandara Polonia Medan. Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kuantitatif dengan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 96 orang dari total 2300 populasi. Hasil penelitian adalah kualitas jasa dilihat dari 5 dimensi (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*) dengan variabel yang dominan dengan pengaruh signifikan adalah variabel *reliability*.

Permana (2012) melakukan penelitian dengan judul "*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen dalam Menggunakan Jasa Penerbangan Garuda Indonesia Airlines*". Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh baik secara simultan maupun parsial kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa penerbangan Garuda Indonesia Airlines. Populasi dari penelitian ini adalah para konsumen Garuda Indonesia Airlines kelas Ekonomi yang telah menggunakan jasa penerbangan Garuda Indonesia Airlines lebih dari satu kali. Teknik pengambilan sampel dengan cara *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Instrumen yang digunakan adalah kuisioner yang dibagikan kepada para responden, dan kemudian dianalisis dengan metode regresi linier berganda.

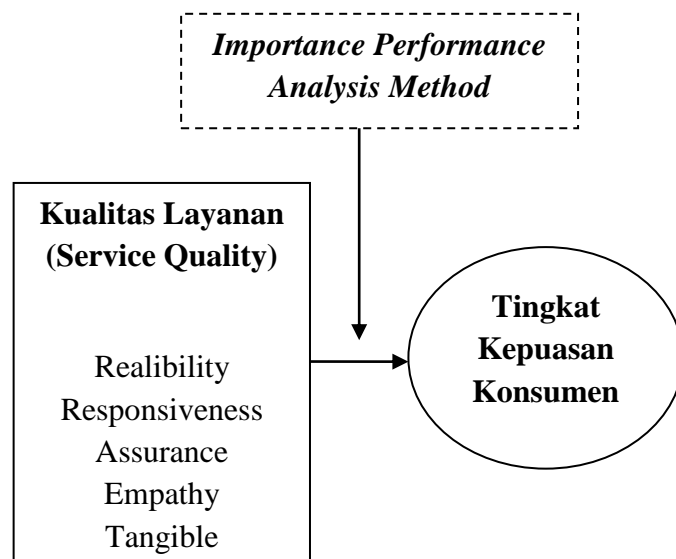
Hasil dari penelitian ini adalah variabel-variabel kualitas pelayanan yang digunakan berpengaruh positif baik secara simultan dan parsial terhadap kepuasan konsumen.

Sylvester, et al., (2012) melakukan penelitian dengan judul “*An Importance–Performance Analysis of Low Cost Carriers in Asia*”. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 responden. Penelitian ini menyelidiki tingkat kepentingan dan kinerja dari 11 atribut untuk penerbangan jarak pendek dan jarak jauh operator murah di Asia. Penelitian ini menggunakan aspek *Servqual* yang terdiri dari *Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty,* dan *Tangibles*. Hasil menemukan bahwa tiket pesawat dan persepsi keamanan yang dianggap sebagai atribut yang paling berharga untuk *Low Cost Carriers (LCC)* jarak pendek dan LCC jarak jauh. Analisis *importance-performance* juga mengungkapkan bahwa LCC harus mempertahankan kinerja yang baik dalam bidang-bidang seperti jadwal, persepsi keamanan, tiket pesawat, dan ketepatan waktu. Hal ini juga menemukan bahwa lebih banyak upaya harus dikhususkan dalam meluruskan kesalahpahaman murah, berkualitas rendah dan memperkuat citra murah, kualitas tinggi.

Sari, et al., (2014) melakukan penelitian dengan judul “*Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dilihat dari Dimensi Kualitas Pelayanan dan Harga PT. Garuda Indonesia Airlines (Persero), Tbk Kantor Cabang Semarang*”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan dan harga PT. Garuda Indonesia Airlines (Persero).Tbk Branch Office Semarang yang dilihat dari dimensi kualitas pelayanan (*tangibles, reliability,*

responsiveness, assurance dan empathy) dan dimensi harga. Tipe penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Populasi dalam penelitian ini adalah semua penumpang Garuda Airlines dengan sampel sebanyak 100 sampel dan teknik pengambilan sampel secara *accidental sampling* dan *purposive sampling*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan rata-rata total untuk kualitas pelayanan masuk kategori puas (89,10%) dan untuk variabel harga termasuk dalam kategori cukup puas (86,06%).

Kerangka Pemikiran



Gambar 1.
Kerangka Pemikiran

Metode Analisis Data

Analisis Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Importance Performance Analysis digambarkan dalam grafik X dan Y dengan menggabungkan pengukuran kesesuaian faktor tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan. Dalam penelitian ini ada dua buah variabel yang diwakilkan oleh X dan Y, dimana X merupakan skor penilaian kinerja perusahaan yang dapat memberikan kepuasan konsumen dan Y merupakan skor penilaian kepentingan konsumen. X (kepentingan) lebih besar atau sama besar dari Y (kinerja) maka konsumen puas tetapi apabila lebih kecil, maka konsumen tidak puas.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Tabel 4.16
Hasil Analisis Servqual

Atribut	Kinerja (X)	Kepentingan (Y)	TKI	Keterangan
Tangibles				
Kebersihan pesawat	3,7	3,51	105,41%	Puas
Kerapian penampilan karyawan pesawat Citilink	3,58	3,61	99,17%	Tidak Puas
Tersedianya fasilitas yang baik,	3,64	3,57	101,96%	Puas
Jumlah Pesawat yang memadai	3,71	3,54	104,80%	Puas
Rata-rata	3,66	3,56	102,81%	Puas
Reliability				
Ketepatan waktu keberangkatan	3,46	3,55	97,46%	Tidak Puas
Ketepatan waktu sampai tujuan	3,38	3,54	95,48%	Tidak Puas
Pelayanan tiket yang cepat dan tepat waktu	3,67	3,56	103,09%	Puas

Keamanan (Safety)	3,68	3,55	103,66%	Puas
Rata-rata	3,55	3,55	100,00%	Netral
Responsiveness				
Kemampuan karyawan yang cepat dan tanggap dalam menyelesaikan keluhan pelanggan	3,45	3,53	97,73%	Tidak Puas
Kemampuan karyawan yang tanggap menyelesaikan permasalahan kepada pelanggan	3,65	3,51	103,99%	Puas
Karyawan responsif terhadap permintaan pelanggan	3,62	3,46	104,62%	Puas
Tindakan yang cepat ketika terjadi delay	3,21	3,49	91,98%	Tidak Puas
Rata-rata	3,51	3,5	100,29%	Puas
Assurance				
Pramugari bertanggung jawab terhadap keamanan barang penumpang	3,7	3,62	102,21%	Puas
Pramugari dan pramugara bersikap ramah dan sopan	3,55	3,48	102,01%	Puas
Pilot bertanggung jawab terhadap kelancaran dan keselamatan penerbangan	3,55	3,29	107,90%	Puas
Jaminan uang kembali ketika penerbangan dibatalkan	3,53	3,37	104,75%	Puas
Rata-rata	3,58	3,34	107,19%	Puas
Emphaty				
Memberikan perhatian secara individual kepada penumpang	3,73	3,54	105,37%	Puas
Pelayanan yang ramah dan sopan	3,66	3,58	102,23%	Puas
Petugas memberikan kesan	3,73	3,65	102,19%	Puas

yang baik kepada penumpang				
Karyawan memberi layanan dengan adil tanpa membedakan status social	3,7	3,63	101,93%	Puas
Rata-rata	3,71	3,6	103,06%	Puas
Rata-rata Total	3,60	3,51	102,62%	Puas

Sumber : Data Diolah

Dari hasil analisis IPA di atas, dapat diketahui indikator-indikator kualitas pelayanan yang perlu diperbaiki oleh perusahaan. Indikator-indikator tersebut dapat diketahui dengan indikator tersebut memiliki nilai presentase di bawah 100%. Indikator-indikator tersebut adalah sebagai berikut :

1. Indikator “Kerapian penampilan karyawan pesawat Citilink”
2. Indikator “Ketepatan waktu keberangkatan”
3. Indikator “Ketepatan waktu sampai ditujuan”
4. Indikator “Kemampuan karyawan yang cepat dan tanggap dalam menyelesaikan keluhan pelanggan”
5. Indikator ” Tindakan yang cepat ketika terjadi delay”

Importance Performance Analysis menggabungkan pengukuran kesesuaian faktor tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dalam grafik dua dimensi. Dalam penelitian ini ada dua buah variabel yang diwakilkan oleh X dan Y, dimana X merupakan skor penilaian kinerja perusahaan yang dapat memberikan kepuasan konsumen dan Y merupakan skor penilaian kepentingan konsumen. Berikut ini adalah titik potong masing-masing indikator dan titik potong diagram kartesius :

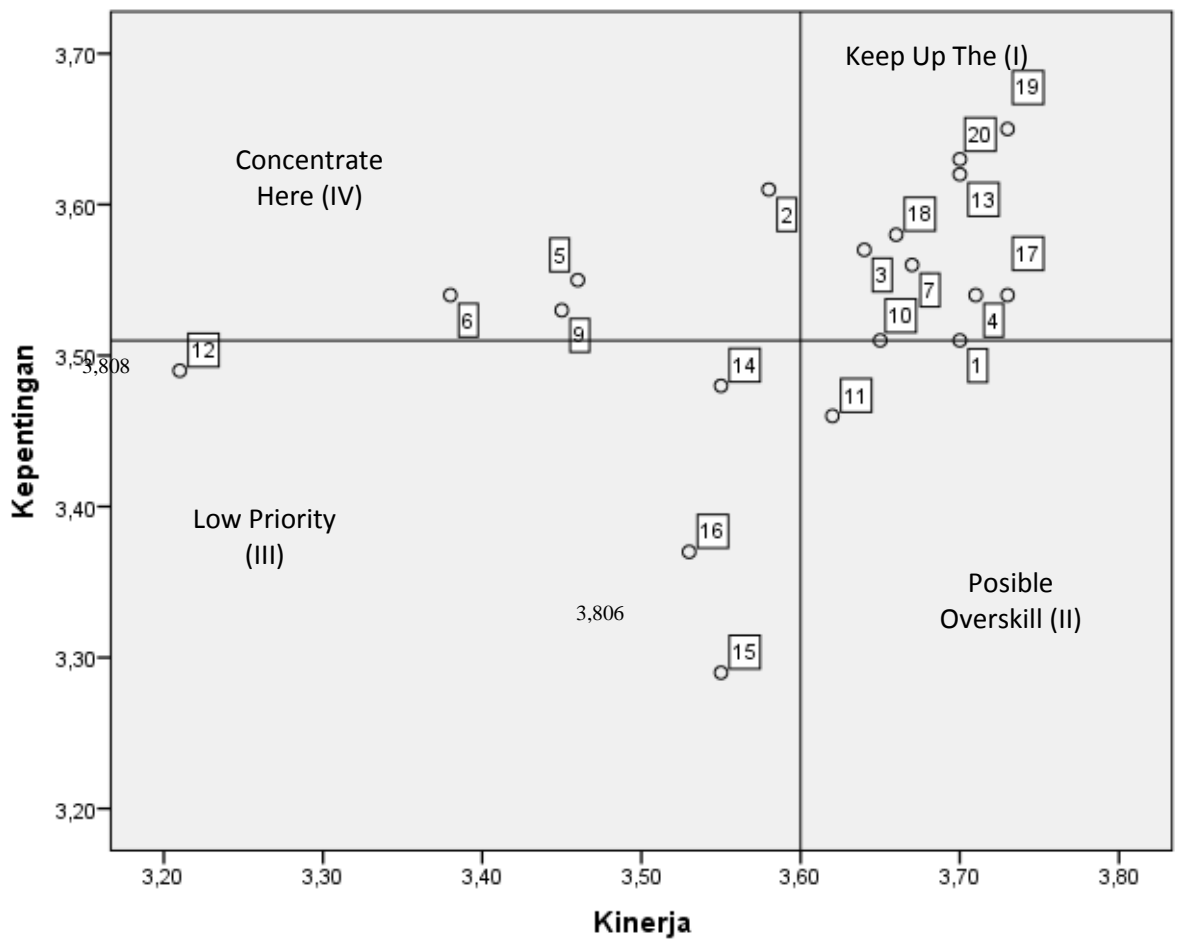
**Titik Potong Masing-Masing Indikator Dan Titik Potong Diagram
Kartesian**

Atribut	Kinerja (X)	Kepentingan (Y)
Tangibles		
Kebersihan pesawat	3,7	3,51
Kerapian penampilan karyawan pesawat Citilink	3,58	3,61
Tersedianya fasilitas yang baik,	3,64	3,57
Jumlah Pesawat yang memadai	3,71	3,54
Reliability		
Ketepatan waktu keberangkatan	3,46	3,55
Ketepatan waktu sampai ditujuan	3,38	3,54
Pelayanan tiket yang cepat dan tepat waktu	3,67	3,56
Keamanan (Safety)	3,68	3,55
Responsiveness		
Kemampuan karyawan yang cepat dan tanggap dalam menyelesaikan keluhan pelanggan	3,45	3,53
Kemampuan karyawan yang tanggap menyelesaikan permasalahan kepada pelanggan	3,65	3,51
Karyawan responsif terhadap permintaan pelanggan	3,62	3,46
Tindakan yang cepat ketika terjadi delay	3,21	3,49
Assurance		
Pramugari bertanggung jawab terhadap keamanan barang penumpang	3,7	3,62
Pramugari dan pramugara bersikap ramah dan sopan	3,55	3,48
Pilot bertanggung jawab terhadap kelancaran dan keselamatan penerbangan	3,55	3,29
Jaminan uang kembali ketika penerbangan dibatalkan	3,53	3,37
Emphaty		
Memberikan perhatian secara individual kepada penumpang	3,73	3,54
Pelayanan yang ramah dan sopan	3,66	3,58
Petugas memberikan kesan yang baik kepada penumpang	3,73	3,65
Karyawan memberi layanan dengan adil tanpa	3,7	3,63

membedakan status social		
Rata-rata	3,60	3,51

Sumber : Data Diolah

Setelah koordinat titik potong, dan koordinat masing-masing variabel maka unsur-unsur tersebut dibagi menjadi empat bagian dalam diagram kartesius.



Hasil Analisis Diagram Kartesius

PENUTUP

Kesimpulan

1. Tingkat kinerja yang dinilai dari *performance* maskapai penerbangan Citilink rute Pekanbaru-Yogyakarta adalah sebesar 3,60 yang berarti bahwa perusahaan sudah mampu memenuhi persepsi mereka
2. Tingkat kepentingan yang dinilai dari *importance* maskapai penerbangan Citilink rute Pekanbaru-Yogyakarta adalah sebesar 3,51 yang berarti bahwa perusahaan sudah mampu memenuhi harapan mereka
3. Strategi peningkatan pelayanan yang dilakukan oleh maskapai Citilink rute Pekanbaru-Yogyakarta dalam memberikan pelayanan kepada penumpang adalah memperbaiki *indikator-indikator kualitas pelayanan yang memiliki nilai presentase di bawah 100%. Indikator-indikator tersebut adalah sebagai berikut* Indikator “Kerapian penampilan karyawan pesawat Citilink, Indikator “Ketepatan waktu keberangkatan”, Indikator “Ketepatan waktu sampai ditujuan”, Indikator “Kemampuan karyawan yang cepat dan tanggap dalam menyelesaikan keluhan pelanggan” dan Indikator ” Tindakan yang cepat ketika terjadi delay”

Saran

1. Pihak Citilink hendaknya memprioritaskan variabel-variabel yang berada pada kuadran IV, yaitu dengan cara meningkatkan indikator-Indikator yang masuk dalam kuadran ini yaitu Pramugari dan pramugara bersikap ramah dan sopan, Pilot bertanggung jawab terhadap kelancaran dan keselamatan penerbangan, dan Jaminan uang kembali ketika penerbangan

dibatalkan. Hal ini berarti bahwa konsumen memberikan penilaian kepentingan yang dirasakan tinggi dan nilai kualitas pelayanan yang tinggi. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa konsumen mempunyai kepentingan yang tinggi terhadap tingkat kinerja pelayanan namun yang dirasakan responden tidak setinggi tingkat kepentingannya dan responden merasa belum puas dengan pelayanan yang diberikan

2. Sebaiknya pihak Citilink harus dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah memberikan kepuasan bagi pelanggan terutama pada dimensi yang berada dalam kudran I.

Daftar Pustaka

- Kotler, Philip, 2005, Manajemen Pemasaran, Penerbit: Salemba Empat, Jakarta
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktek). Edisi Pertama. Penerbit Salemba Empat, Depok
- Magal, S.R. dan N.M. Lavenburg, 2005, *Using Importance-Performance Analysis to Evaluate e-business Strategies among Small Businesses*, In the Proceedings of the 38th Hawaii International Conference on System Sciences, pp: 1-10
- Manullang, Ida. 2008. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan Pt. Garuda Indonesia Airlines Di Bandara Polonia Medan. Thesis : Universitas Sumatera Utara
- Permana, Aris Bagus. 2012. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA PENERBANGAN GARUDA INDONESIA AIRLINES (Study Kasus Pada Konsumen Garuda Indonesia Airlines Kelas Ekonomi Di Bandara Juanda). Skripsi : Universitas veteran
- Santoso, Gempur. 2005. Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif . Jakarta: Gramedia Media Group
- Sari, Endah Purnama, Apriatni E.P., Widayanto. 2014. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dilihat Dari Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Harga Pt. Garuda Indonesia Airlines (Persero), TBK KANTOR CABANG SEMARANG. DIPONEGORO JOURNAL OF SOCIAL AND POLITIC Tahun 2014, Hal. 1- 11 <http://ejournals1.undip.ac.id/index.php/>
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : Kencana Prenada
- Stanton, William J. 2001. *Prinsip Pemasaran*. Alih Bahasa : Sadu Sundaru. Jakarta : Erlangga
- Sugiyono, (2008). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung. Alfabeta

- Sylvester Yeung, Zandy Lee, Nelson K. F. Tsang. 2012. An Importance–Performance Analysis of Low Cost Carriers in Asia. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration* 13(3):173-194 · July 2012
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Manajemen Jasa*. Edisi Kedua. Yogyakarta : Andi. Offset
- Wardhani, Estie Kusuma. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen Jasa Penerbangan (Studi Kasus Pada Jasa Penerbangan Garuda Indonesia Semarang - Jakarta). *Jurnal Studi Manajemen & Organisasi* *Volume 3, Nomor 1, Januari, Tahun 2006, Halaman 40*
- Yazid. 1999. *Pemasaran Jasa, Konsep dan Implementasi*. Yogyakarta : Fakultas Ekonomi UII
- Yu, Chang-Hsi, Chang, Hsiu-Chen dan Huang, Gww-Liang. 2006. A Study of Service Quality, Customer Satisfaction, and Loyalty in Taiwanese Leisure Industry', *The Journal of American Academy of Business*, Cambridge Vol.9 Num.1