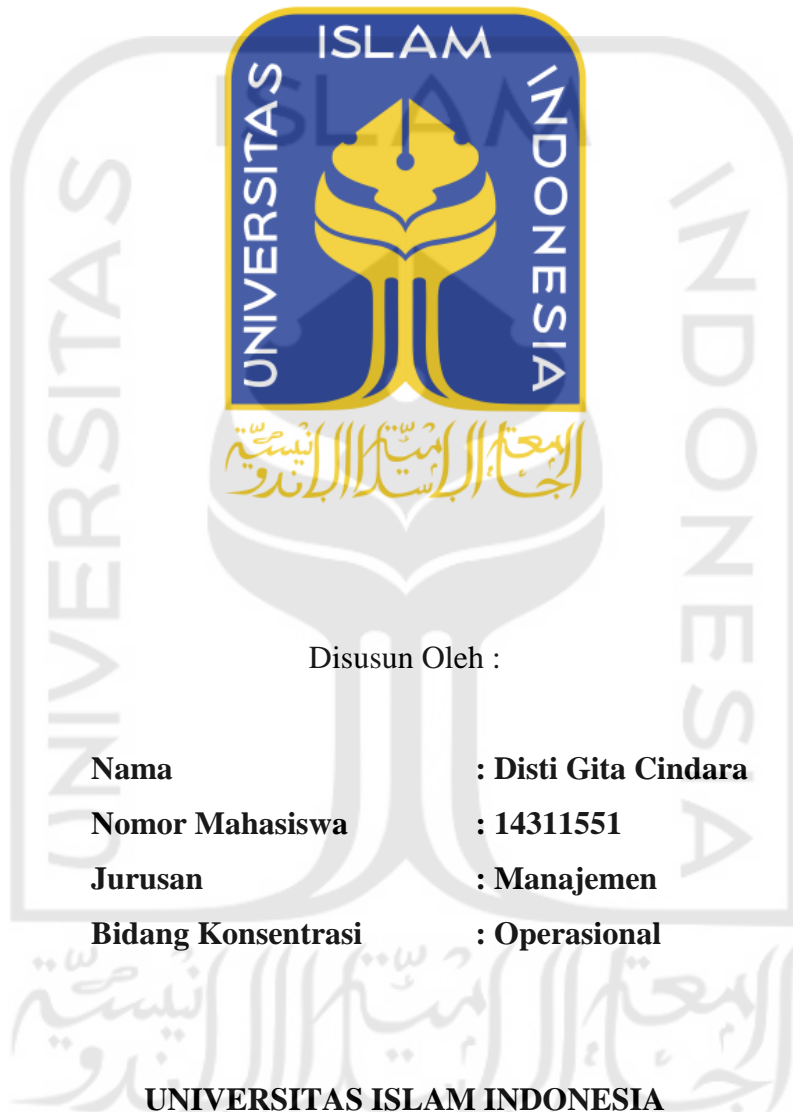


EVALUASI KUALITAS LAYANAN TERHADAP MASKAPAI PENERBANGAN CITILINK

Jurnal



Disusun Oleh :

Nama : Disti Gita Cindara
Nomor Mahasiswa : 14311551
Jurusan : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Operasional

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA

2019

Evaluasi Kualitas Layanan terhadap Maskapai Penerbangan Citilink
Disti Gita Cindara
Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia
gitacindaraa@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Evaluasi Kualitas Layanan terhadap Maskapai Penerbangan Citilink”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk dapat mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap Citilink yang merupakan maskapai *low cost and full service*. Sample yang digunakan dalam penelitian ini adalah penumpang pesawat Citilink di Bandara Adi Sutjipto Yogyakarta dengan 161 responden. Penelitian ini menggunakan alat analisis deskriptif. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa dimensi kualitas layanan yaitu *tangible* yang berarti bukti fisik mampu memberikan layanan dan fasilitas yang baik kepada konsumen. Kemudian variabel *quality of personel* yang merupakan kualitas dari karyawan maupun pramugari dari Citilink sendiri mampu memberikan pelayanan kepada konsumen dengan baik, saat di bandara maupun di dalam pesawat.

Kata Kunci : *Tangible, Quality of Personel*.



ABSTRACT

This research is entitled "Evaluating the Quality of Services for Citilink Airlines". The purpose of this study is to be able to determine the effect of service quality on Citilink which is a low cost and full service airline. The samples used in this study were passengers of the Citilink plane at Adi Sutjipto Yogyakarta Airport with 161 respondents. This research uses descriptive analysis. The results of this study state that the dimensions of service quality are tangible, which means that physical evidence is able to provide good services and facilities to consumers. Then the variable quality of personnel which is the quality of employees and flight attendants from Citilink itself is able to provide services to consumers well, both at the airport and on the plane.

Keyword : *Tangible, Quality of Personel.*



I. PENDAHULUAN

Pada era modernisasi saat ini banyak sekali perubahan dan perkembangan yang terjadi disekitar kita, baik dari segi teknologi, pengetahuan, kemampuan, dan lain sebagainya. Kebutuhan dan keinginan masyarakatpun semakin beragam dan meningkat, tidak hanya berupa produk melainkan juga berupa jasa.

Di Indonesia ini sumber daya nya sangat melimpah, baik itu sumber daya manusia nya maupun sumber daya alamnya, selain itu berbagai macam suku dan budaya ada di Negeri ini. Masyarakatnya pun Indonesia sangat beragam, ini disebabkan oleh karena Indonesia merupakan negara kepulauan, yang terdiri dari beberapa pulau, diantaranya pulau Jawa, Kalimantan, Sumatera, Sulawesi, Papua, dan masih banyak lagi. Indonesia juga termasuk negara maritim, dimana negara yang memiliki perairan terluas, untuk dapat mencapai pulau satu ke pulau lain, masyarakat membutuhkan transportasi, baik melalui darat, udara, dan laut. Namun masyarakat Indonesia saat ini lebih menyukai transportasi yang aman, nyaman, dan cepat, seperti pesawat terbang. Oleh karena itu saat ini semakin banyak maskapai penerbangan, mulai dari yang menawarkan biaya rendah hingga biaya tinggi, dan menawarkan kualitas pelayanan yang baik. Tetapi masyarakat tentu mencari maskapai penerbangan yang menawarkan keduanya, yaitu *low cost and full service*.

Perusahaan maskapai penerbangan saat ini dihadapkan dengan berbagai tantangan, seperti memotong biaya, mengelola permintaan yang berfluktuasi, dan memenuhi persyaratan kualitas (Baker, 2013). Selain masalah ini, persaingan yang ketat dalam industri penerbangan global telah meningkatkan pentingnya persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan. Sebagai contoh maskapai penerbangan Citilink adalah anak perusahaan dari Garuda Indonesia, dimana Garuda Indonesia dikenal sebagai maskapai penerbangan dengan jasa pelayanan terbaik. Citilink sebagai anak perusahaan Garuda juga menawarkan jasa pelayanan terbaik (*full service*) dan biaya rendah (*low-cost*). Untuk menghadapi persaingan di lingkungan bisnis jasa, maskapai penerbangan Citilink dituntut untuk selalu melakukan perbaikan terhadap kualitas layanan jasa yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan dari konsumen. Ada lima hal utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu: kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, faktor emosional, dan kemudahan untuk mendapatkan produk atau jasa tersebut (Irawan, 2004; Yulianto, 2010). Sedangkan menurut Mateja Kos Koklic, ada dua hal yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu *Tangibles and Quality of Personnel*. Kualitas jasa sering dijadikan sebuah acuan dasar bahwa jasa yang ditawarkan oleh perusahaan telah memenuhi kebutuhan maupun keinginan bagi konsumen.

Perusahaan harus mampu memberikan citra positif terhadap masyarakat. Maskapai penerbangan Citilink memberikan citra yang positif dengan selalu ketepatan waktu penerbangan, dan juga melalui sikap ramah dari para pramugari nya. Masyarakat tentu menginginkan transportasi yang aman dan nyaman dalam perjalanan baik jarak jauh maupun jarak dekat. Maskapai penerbangan Citilink dapat membuktikan bahwa mereka memang merupakan pesawat LCC tetapi dapat memberikan pelayanan yang baik, bukti ini di dapat melalui penghargaan yang didapat oleh maskapai pada tahun 2015-2016 yaitu penghargaan Asia Best Employer Brand Awards yang diberikan oleh Employer Brand Institute, Middle Class Brand Champions dan Indonesia Original Brand dari Majalah Swa, dan Best eMark Award yang diberikan Telkom University. Kemudian Citilink juga menerima penghargaan dari Indonsia Travel and Tourism Fondation pada kategori Indonesia Leading Low Cost Airline. Penghargaan tersebut sudah diterima oleh

Citilink selama 5 tahun berturut-turut. Tentunya itu semakin menjadi bukti kuat bahwa Citilink merupakan salah satu maskapai LCC Indonesia yang tidak pernah main-main dalam memberikan pelayanannya kepada pengguna jasa transportasi udara. Penghargaan yang diraih oleh perusahaan menjadikan bukti bahwa memang Citilink merupakan pesawat dengan *low cost* tetapi mampu memberikan pelayanan terbaik (*full service*).

Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini secara umum untuk memberikan tambahan pengetahuan terhadap kepuasan konsumen sebagai intervening antara kualitas layanan terhadap *repurchase*. Khusus nya penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui penilaian variabel *tangibles* terhadap maskapai penerbangan Citilink.
2. Untuk mengetahui penilaian variabel *quality of personel* terhadap maskapai penerbangan Citilink.

Manfaat penelitian

Adapun kegunaan dan manfaat dari dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
Sebagai salah satu bahan informasi atau bahan kajian untuk menambah pengetahuan dalam bidang manajemen operasional, khususnya mengenai *service quality*.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Perusahaan
Sebagai acuan bagi perusahaan yang berhubungan dengan objek penelitian agar dapat mengambil langkah dan keputusan guna peningkatan dan kemajuan perusahaan. Juga dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan dan menentukan strategi yang tepat untuk memenuhi kepuasan pelanggan.
 - b. Bagi Penulis
Sebagai bentuk penerapan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama masa perkuliahan, dan menambah wawasan dan pengalaman.

II. URAIAN PENELITIAN Perusahaan Jasa Penerbangan

Produk tidak hanya berupa barang, namun juga ada yang berupa jasa. Kebutuhan tiap orang pun beragam, tetapi yang pasti perusahaan jasa juga sangat dibutuhkan oleh setiap orang, karena manusia merupakan makhluk sosial yang pasti membutuhkan oranglain yang mampu dibidangnya, seperti contoh nya tidak semua orang dapat mengoperasikan kereta api, maka dari itu terdapat perusahaan kereta api Indonesia yang sebagai perusahaan jasa yang menawarkan masyarakat untuk menggunakan kereta api sebagai transportasi darat. Begitu juga dengan pesawat terbang, masyarakat membutuhkan perusahaan penerbangan untuk dibeli jasa nya pada transportasi udara. Dari berbagai macam transportasi saat ini yang sangat beragam perusahaan dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik, transportasi udara menjadi salah satu yang dipilih karena waktu yang di tempuh lebih cepat dibandingkan dengan transportasi darat atau laut, keamanan, dan biaya yang terjangkau menjadikan pesawat terbang sebagai transportasi pilihan masyarakat saat ini.

Indikator Variabel Penelitian

1. Tangible

Definisi *Tangible* adalah bukti fisik dari sebuah produk barang atau jasa. Biasanya meliputi fasilitas fisik (Zeithmal 1985). Adapun indikator dari *Tangible* yaitu:

1. Kemudahan proses pelayanan.
2. Ruang tunggu.
3. Penampilan petugas.
4. Ketersediaan agen tiket pesawat untuk memudahkan konsumen.
5. Desain pesawat Citilink.
6. Keadaan kabin pesawat.
7. Ketersediaan toilet di dalam pesawat.
8. Kebersihan tempat duduk dan toilet pesawat.
9. Peralatan keamanan di dalam pesawat.
10. Ketersediaan konsumsi.

2. Quality of Personel

Definisi *Quality of Personnel* atau kualitas personel yaitu mencakup dengan kualitas yang dimiliki personal dari seseorang, bagaimana karyawan tersebut dapat memuaskan pelanggan. Adapun indikator dari *Quality of Personnel* (Nadiri et al., 2008) yaitu :

1. Kemampuan pramugari dalam menjelaskan cara menyelamatkan diri saat keadaan darurat.
2. Kemampuan pramugari berkomunikasi dengan penumpang.
3. Kesigapan pramugari dalam membantu penumpang.
4. Kesopanan pramugari di dalam pesawat.
5. Sikap karyawan citilink dalam memberikan pelayanan pada saat check in.
6. Perilaku karyawan dalam membantu penumpang pada pemesanan tiket pesawat.

III. METODE PENELITIAN

Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan untuk penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner merupakan cara untuk mengumpulkan data dengan harapan agar responden memberikan responnya atas daftar pertanyaan yang telah diberikan (Husein Umar, 2014). Dilakukannya pengumpulan data menggunakan kuesioner akan mempermudah saya dalam memperoleh data yang akurat dan dapat menghemat biaya maupun waktu yang ada. Metode pemilihan sampel yang akan digunakan adalah *Probability Sampling* (Random Sample) metode pengambilan sample secara random atau acak. Dengan cara pengambilan sample ini seluruh anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi sample.

Penentuan Jumlah Sample

Dalam penentuan jumlah sampel yang akan digunakan, peneliti berpedoman pada rekomendasi yang dikemukakan oleh Roscoe (Sekaran, 2000) bahwa ukuran sampel lebih besar dari 30 dan kurang dari 500. Sampel ini telah tercukupi untuk digunakan jika ada data yang rusak. Maka peneliti mengambil sampel sebanyak 150 responden.

Analisis Data Kuantitatif

Uji kelayakan instrumen digunakan untuk mengathau apakah kuesioner dalam penelitian ini valid dan reliabel. Adapun untuk mengukur uji kelayakn instrumen ini digunakan uji validitas dan uji reliabilitas.

Analisis SPSS

Valid berarti instrumen yang digunakan dapat mengukur apa yang hendak diukur (Ferdinand, 2006). Validitas yang digunakan dalam penelitian ini (*content validity*) menggambarkan kesesuaian sebuah pengukur data dengan apa yang akan diukur (Ferdinand, 2006). Uji reliabilitas adalah tingkat kestabilan suatu alat pengukur dalam mengukur suatu gejala/kejadian. Semakin tinggi reliabilitas suatu alat pengukur, semakin stabil pula alat pengukur tersebut. Dalam melakukan perhitungan Alpha, digunakan alat bantu program komputer yaitu *SPSS for Windows 17* dengan menggunakan model Alpha. Sedangkan dalam pengambilan keputusan reliabilitas, suatu instrumen dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,6 (Ghozali, 2001).

Analisis Deskriptif

Menurut Nazir (1988: 63) dalam Buku Contoh Metode Penelitian, metode deskriptif merupakan suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran, atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antarfenomena yang diselidiki.

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Kelayakan Instrumen

Hasil Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan berdasarkan analisis item yaitu mengkorelasikan skor setiap item dengan skor variabel (hasil penjumlahan seluruh skor item pertanyaan). Teknik korelasinya memakai *Pearson Correlation*, dihitung dengan menggunakan bantuan komputer program SPSS versi 22. Item pertanyaan dinyatakan valid apabila memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Hasil uji validitas dengan metode *Pearson Correlation* dapat dilihat Tabel 4.1 berikut:

Tabel 4.1
Hasil Uji Validitas

| Variabel | Butir | r_{hitung} | r_{tabel} | Keterangan |
|----------|---------|--------------|-------------|------------|
| Tangible | Item 1 | 0,739 | 0,254 | Valid |
| | Item 2 | 0,611 | 0,254 | Valid |
| | Item 3 | 0,398 | 0,254 | Valid |
| | Item 4 | 0,615 | 0,254 | Valid |
| | Item 5 | 0,590 | 0,254 | Valid |
| | Item 6 | 0,465 | 0,254 | Valid |
| | Item 7 | 0,615 | 0,254 | Valid |
| | Item 8 | 0,666 | 0,254 | Valid |
| | Item 9 | 0,712 | 0,254 | Valid |
| | Item 10 | 0,747 | 0,254 | Valid |
| | Item 11 | 0,673 | 0,254 | Valid |
| | Item 12 | 0,756 | 0,254 | Valid |
| | Item 13 | 0,715 | 0,254 | Valid |
| | Item 14 | 0,697 | 0,254 | Valid |
| | Item 15 | 0,446 | 0,254 | Valid |
| | Item 1 | 0,628 | 0,254 | Valid |
| | Item 2 | 0,729 | 0,254 | Valid |

| | | | | |
|---------------------|---------|-------|-------|-------|
| Quality of Personel | Item 3 | 0,794 | 0,254 | Valid |
| | Item 4 | 0,789 | 0,254 | Valid |
| | Item 5 | 0,707 | 0,254 | Valid |
| | Item 6 | 0,731 | 0,254 | Valid |
| | Item 7 | 0,723 | 0,254 | Valid |
| | Item 8 | 0,764 | 0,254 | Valid |
| | Item 9 | 0,729 | 0,254 | Valid |
| | Item 10 | 0,634 | 0,254 | Valid |
| | | | | |
| | | | | |

Seperti telah dikemukakan pada Tabel 4.1 diperoleh nilai r_{hitung} dari semua item pada validitas $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir-butir instrumen penelitian tersebut dinyatakan valid. Sehingga semua butir instrumen pertanyaan yang berhubungan dengan *tangible* dan *quality of personel* dinyatakan valid sehingga pertanyaan-pertanyaan yang tertuang dalam kuisisioner penelitian dapat digunakan dalam penelitian.

Hasil Uji Reliabilitas

Reliabilitas berarti jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Semakin Setuju koefisien reliabilitas semakin reliabel jawaban yang diperoleh dari responden. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menghitung besarnya nilai *Cronbach's Alpha* instrumen dari masing-masing variabel yang diuji. Apabila nilai *Cronbach's Coefficient Alpha* lebih besar dari 0,60, maka jawaban dari para responden pada kuesioner sebagai alat pengukur dinilai dinyatakan *reliabel*. Jika nilai *Cronbach's Coefficient Alpha* lebih kecil 0,60, maka jawaban dari para responden pada kuesioner sebagai alat pengukur dinilai dinyatakan tidak *reliable*. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 4.2

Tabel 4.2
Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel | Alpha Cronbach's | Keterangan |
|----------------------------|------------------|------------|
| <i>Tangible</i> | 0,882 | Reliabel |
| <i>Quality of Personel</i> | 0,898 | Reliabel |

Berdasarkan Tabel 4.2 diatas, diperoleh nilai nilai *Alpha Cronbach* dari semua variabel penelitian yaitu variable *Tangible* dan *Quality of Personel* menunjukkan lebih besar dari nilai 0,6. Dengan demikian jawaban-jawaban responden dari variabel-variabel penelitian tersebut reliabel, sehingga kuesioner reliabel dan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya

Analisis Penilaian Responden

Berikut adalah hasil analisis penilaian responden terhadap variabel *Tangible* dan variabel *Quality of Personel*.

Analisis Penilaian Responden Terhadap Variabel Tangible

Hasil analisis deskriptif dari *tangible* terhadap maskapai penerbangan Citilink ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4.3
Deskriptif *Tangible*

| Kode | Indikator | Mean | Kriteria |
|-----------------|---|-------|-------------|
| Tang 1 | Ruang tunggu bersih dan nyaman | 3.881 | Baik |
| Tang 2 | Terdapat stop kontak di ruang tunggu | 3.894 | Baik |
| Tang 3 | Tersedia toko souvenir di ruang tunggu | 3.577 | Baik |
| Tang 4 | Penampilan karyawan citilink rapih dan bersih | 4.223 | Sangat Baik |
| Tang 5 | Agen penjualan tiket mudah ditemukan | 3.975 | Baik |
| Tang 6 | Desain pesawat citilink berwarna hijau yang menjadi ciri khas pesawat | 4.316 | Sangat Baik |
| Tang 7 | Kabin pesawat selalu bersih | 4.012 | Baik |
| Tang 8 | Kabin pesawat terawat dan rapih | 4.024 | Baik |
| Tang 9 | Tersedia toilet dibagian pojok pesawat | 4.186 | Baik |
| Tang 10 | Kursi di dalam pesawat bersih dan rapih | 3.981 | Baik |
| Tang 11 | Toilet di dalam pesawat bersih dan wangi | 3.801 | Baik |
| Tang 12 | Tersedia oksigen dibagian atas tempat duduk untuk keadaan darurat | 4.304 | Sangat Baik |
| Tang 13 | Tersedia seat belt di setiap tempat duduk penumpang | 4.472 | Sangat Baik |
| Tang 14 | Dibagian samping pesawat terdapat pintu darurat | 4.391 | Sangat Baik |
| Tang 15 | Tersedia konsumsi untuk penumpang | 3.652 | Baik |
| Rata-rata Total | | 4.045 | Baik |

Sumber : Data Primer, diolah 2018

Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada tabel 4.6 diperoleh hasil dengan nilai rata-rata penilaian responden terhadap variabel *tangible* yaitu 4.045 termasuk pada skor kategori Baik. Penilaian tertinggi terdapat pada indikator Tang 13, yaitu dengan pernyataan “tersedia seat belt disetiap tempat duduk penumpang” dengan skor 4.472 yang termasuk kategori Sangat Baik yang berarti pernyataan tersebut terbukti ada dalam fasilitas yang diberikan maskapai Citilink sebagai bukti fisik terhadap kualitas layanan konsumen.

Penilaian terendah terdapat pada indikator Tang 3, dengan pernyataan “terdapat toko souvenir di ruang tunggu” dengan skor 3.557 yang termasuk kategori Baik. Berdasarkan hasil diatas dapat dilihat bahwa penumpang mempercayai Citilink karena Citilink memberikan fasilitas keamanan yang sangat baik kepada para penumpang dengan menyediakan seat belt disetiap kursi penumpang.

Analisis Penilaian Responden Terhadap Variabel Quality of Personel

Tabel 4.4
Deskriptif *Quality of Personel*

| Kode | Indikator | Mean | Kriteria |
|------|---|-------|-------------|
| QP 1 | Pramugari Citilink selalu menjelaskan cara penyelamatan diri sebelum pesawat take off | 4.484 | Sangat Baik |
| QP 2 | Pramugari Citilink mampu membangun | 4.099 | Baik |

| | | | |
|-----------------|--|-------|-------------|
| | komunikasi yang baik dengan konsumen | | |
| QP 3 | Pramugari Citilink sangat ramah saat menawarkan makanan di dalam pesawat | 4.043 | Baik |
| QP 4 | Pramugari Citilink selalu membantu penumpang yang membutuhkan bantuan | 4.105 | Baik |
| QP 5 | Pramugari Citilink selalu membantu penumpang dalam memakai seat belt yang benar | 3.981 | Baik |
| QP 6 | Pramugari Citilink sangat sopan terhadap penumpang saat akan memasuki pesawat | 4.180 | Baik |
| QP 7 | Pramugari Citilink selalu menyambut penumpang dengan senyuman dipintu masuk pesawat | 4.267 | Sangat Baik |
| QP 8 | Karyawan Citilink sangat ramah saat penumpang melakukan check in | 3.975 | Baik |
| QP 9 | Karyawan Citilink sopan saat memberikan pelayanan kepada konsumen yang ingin membeli tiket | 3.906 | Baik |
| QP 10 | Pelayanan agen tiket Citilink ramah | 3.826 | Baik |
| Rata-rata Total | | 4.086 | Baik |

Sumber : Data Primer, diolah 2018

Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada tabel 4.7 diperoleh hasil dengan nilai rata-rata penilaian responden terhadap variabel *quality of personel* yaitu 4.086 termasuk pada skor kategori Baik. Penilaian tertinggi terdapat pada indikator QP 1, yaitu dengan pernyataan “Pramugari Citilink selalu menjelaskan cara penyelamatan diri sebelum pesawat take off” dengan skor 4.484 yang termasuk kategori Sangat Baik, merupakan pernyataan yang sudah terbukti bahwa pramugari Citilink selalu dengan ramah dan jelas dalam mempraktikkan dan menjelaskan penyelamatan diri di keadaan darurat.

Penilaian terendah terdapat pada indikator QP 10, dengan pernyataan “pelayanan agen tiket Citilink ramah” dengan skor 3.826 yang termasuk kategori Setuju. Berdasarkan hasil diatas dapat dilihat bahwa pramugari Citilink tidak pernah lupa dalam memberikan penjelasan tata cara penyelamatan sebelum pesawat take off, untuk membuat penumpang merasa aman dan cepat tanggap.

V. Pembahasan

1. Penilaian *Tangible* terhadap Citilink

Berdasarkan hasil analisis diatas penilaian variabel *Tangible* terhadap maskapai Citilink pada analisis deskriptif hasil total nilai variabel *Tangible* sebesar 4.045 yang termasuk dalam kategori Baik.

Hasil dari penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu Yunus Alaun (2016) dimana ia menyatakan bahwa dimensi kualitas layanan yang paling berpengaruh untuk meningkatkan kepuasan adalah dimensi *tangible*. Juga diperkuat dengan penelitian Mateja Kos Koklic et al., (2017) yang melakukan survey kepada 382 penumpang dan menemukan hasil dimana *tangible* sebagai dimensi kualitas yang paling berpengaruh pada maskapai Citilink dalam memberikan kepuasan konsumen. Nadiri (2008) menemukan maskapai *tangible* menjadi penggerak kepuasan paling signifikan. Dengan demikian perusahaan jasa khususnya penerbangan Citilink harus mampu mengetahui bukti fisik atau nyata

dari layanan mereka yang sangat menguntungkan untuk dilayani, sebagai contoh di dalam penelitian ini dimana dimensi *tangible* yang menyatakan tersedia keamanan di dalam pesawat berupa seat belt di bagian kursi penumpang yang paling banyak disetujui, oleh karena itu mereka merasa aman karena tersedia nya alat keamanan di dalam transportasi udara tersebut.

2. Penilaian *Quality of Personel* terhadap Citilink

Berdasarkan hasil analisis diatas penilaian variabel *Quality of Personel* terhadap maskapai Citilink pada analisis deskriptif hasil total nilai variabel *Quality of Personel* sebesar 4.086 yang termasuk dalam kategori Baik.

Beberapa penelitian Akamavi et al., (2015) Loureiro & Fialho (2016) dan menunjukkan *quality of personel* adalah faktor kunci dalam membentuk kepuasan pelanggan di industri penerbangan. Menurut Ekinici, Dawes, & Massey (2008) karyawan maskapai perlu memahami dan mengidentifikasi keinginan penumpang untuk meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan. Hasil dari penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Mateja Kos Koklic, Monika Kukar Kinney, Spela Vegelj (2017) dimana kualitas personel karyawan dalam memberikan pelayanan sangat berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, perusahaan harus mampu memberikan pelayanan yang ramah, baik, dan sopan santun kepada pelanggan, sehingga pelanggan akan merasa dihargai dan dihormati. Seorang pelanggan telah mengeluarkan uang untuk membeli sebuah jasa dari suatu perusahaan, maka perusahaan yang dipercaya tersebut harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik. Sebagai contoh dalam penelitian ini adalah pramugari maskapai Citilink selalu menjelaskan cara penyelamatan diri sebelum pesawat take off. Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa Citilink tidak pernah lalai dalam memberikan jaminan keselamatan kepada penumpangnya, agar mereka mengetahui bagaimana cara penyelamatan diri saat keadaan darurat, dan pramugari dengan baik dan ramah selalu mampu menjelaskan kepada penumpang.

VI. PENUTUP

Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada penilaian variabel *Tangible* terhadap maskapai penerbangan Citilink diperoleh total rata-rata nilai sebesar 4.045 yang termasuk dalam kategori Baik.
2. Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada penilaian variabel *Quality of Personel* terhadap maskapai penerbangan Citilink diperoleh total rata-rata nilai sebesar 4.086 yang termasuk dalam kategori Baik.

Saran

1. Hasil dari penelitian diatas ada beberapa kekurangan pada variabel *tangible* seperti kebersihan toilet dalam pesawat, agen penjualan yang sulit ditemukan dan konsumsi untuk penumpang. Maka dari itu Maskapai Penerbangan Citilink diharapkan lebih memperhatikan kepuasan konsumen melalui peningkatan kualitas dari variabel *tangible*.
2. *Quality of Personel*, pada variabel ini semua mendapatkan nilai yang baik, tetapi masih ada yang harus diperhatikan yaitu pelayanan pada agen penjualan tiket, beberapa konsumen merasa pelayanan agen penjualan tiket kurang ramah. Maka dari itu untuk perusahaan harus memperbaiki pelayanan pada agen penjualan tiket

Daftar Pustaka

- Akamavi, R. K., Mohamed, E., Pellmann, K., & Xu, Y. (2015). *Key determinants of passenger loyalty in the low-cost airline business*. *Tourism Management*. Vol.: 46, Hlm : 528–545
- Alaan, Yunus. 2016. *Pengaruh Service Quality (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, dan Assurance) terhadap Customer Satisfaction: Penelitian pada Hotel Serela Bandung*. *Jurnal Manajemen*. Vol.: 15, No.: 2, Hlm : 255-270
- Anderson, E., Fornell, C., & Lehmann, D. R. 1994. *Customer satisfaction, market share, and profitability: Findings from Sweden*. *Journal of Marketing*. Vol.: 58, No.: 1, Hlm : 53–66.
- Baker, D. M. A. (2013). *Service quality and customer satisfaction in the airline industry: A comparison between legacy airlines and low-cost airlines*. *American Journal of Tourism Research*. Vol.: 2, No.: 1, Hlm : 67–77.
- Grewal, Druv & Sharma. (1991). *The Effect of Salesforce Behavior on Customer Satisfaction; An Interactive Framework*. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, Vol.: 11, No.: 3.
- Koklica, Mateja Kos, Kinneyb, Monika Kukar, dan Vegelja, Spela. 2017. *An Investigation of Customer Satisfaction with Low-cost vs Full-service Airline Companies*. *Journal of Business Research*. Vol : 80, No. : 1, Hlm : 188-196
- Loureiro, S. M. C., & Fialho, A. F. (2016). *The role of intrinsic in-flight cues in relationship quality and behavioural intentions: Segmentation in less mindful and mindful passengers*. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, Hlm : 1–15.
- Nadiri, H., Hussain, K., Ekiz, E. H., & Erdogan, S. (2008). *An investigation on the factors influencing passengers' loyalty in the North Cyprus national airline*. *The TQM Journal*, Vol.: 20, No.: 3, Hlm.: 265–280.
- Permana, Made Virma. 2013. *Peningkatan Kepuasan Pelanggan melalui Kualitas Produk dan Kualitas Layanan*. *Jurnal Dinamika Manajemen*. Vol.: 4, No.: 2, Hlm : 115-131
- Santoso, Singgih (2001). *SPSS Versi 10 Mengolah Data Statistik Secara Profesional*, Jakarta: PT. Alex Media Komputindo
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Su, L., Swanson, S. R., Chinchachokchai, S., Hsu, M. K., & Chen, X. (2016). *Reputation and intentions: The role of satisfaction, identification, and commitment*. *Journal of Business Research*. Vol.: 69, No.:9, Hlm : 3261–3269.
- Yulianto, A. 2010. *Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa Penerbangan Indonesia Paska Insiden Kecelakaan Pesawat Terbang*. *Jurnal Dinamika Manajemen*. 1(1): 1-8.
- Yamit, Zulian. 2010. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Ekonisia.