

**PENGARUH MINAT KONSUMEN TERHADAP LAYANAN PURNA JUAL PADA
PENERBANGAN LOW COST CARRIER**

Amrina Rosada¹, Ahmad Musadek², Siti Fatimah³

^{1,2,3} Politeknik Penerbangan Surabaya, Jl. Jemur Andayani I/73, Surabaya 60236
Email : amrinar58@gmail.com

Abstrak

Merupakan model penerbangan yang unik dengan strategi penurunan operating cost. Melakukan efisiensi cost di semua lini sehingga maskapai dapat menawarkan jasa penerbangan dengan biaya rendah. Melalui penelitian ini akan dilakukan pengukuran penilaian pelanggan terhadap variabel kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pengguna layanan low cost carrier di Indonesia. Responden dari penelitian ini adalah 50 orang yang pernah menggunakan 3 maskapai low cost carrier yaitu Lion Air, AirAsia, dan Sriwijaya Air, dimana ketiga maskapai tersebut memiliki sekitar 72% market share. Teknik sampling yang digunakan adalah convenience sampling dengan penyebaran kuisioner kepada responden. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan Statistikal Package for the Social Sciens (SPSS). Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui bahwa layanan purnajual berpengaruh terhadap *low cost carrier* sebesar 0,504 atau 50,4%.

Kata kunci : Service Quality, Price, Kepuasan, Low Cost Carrier

ABSTRACT

The influence of consumer interest in after-sales service for online tickets on Low Cost Carrier (LCC) flights is a unique flight model with a strategy to reduce operating costs. Carry out cost efficiency on all fronts so that airlines can offer low cost flight services. This research will measure customer assessment of service quality and price variables on user satisfaction of low cost carrier services in Indonesia. Respondents of this study were 50 people who have used 3 low cost carrier airlines, namely Lion Air, AirAsia, and Sriwijaya Air, where the three airlines have around 72% market share. The sampling technique used was convenience sampling by distributing questionnaires to respondents. The data analysis technique in this study uses Statistikal Package for the Social Sciens (SPSS). Based on the results of data processing, it is known that service quality is more influential than price on satisfaction. Both service quality and price have the same positive and significant effect.

Keywords: Service Quality, Price, Satisfaction, Low Cost Carrier

PENDAHULUAN

Transportasi merupakan salah satu bagian penting dalam kehidupan manusia. Transportasi udara merupakan salah satu jenis transportasi yang dinilai memiliki efektifitas, efisiensi, kecepatan, keselamatan, dan kenyamanan yang baik bagi masyarakat. Pada industri pariwisata sendiri, moda transportasi udara termasuk kedalam komponen aksesibilitas yang akan membantu mengantarkan wisatawan ke daerah tujuan wisata yang memiliki fasilitas bandara di kota tersebut. Maka dari itu, kita bisa melihat seberapa besar peranan dari transportasi udara dalam menunjang keberhasilan industri pariwisata. Menurut Wiryanta (2014) penerbangan dapat diklasifikasikan menurut pelayanan yang diberikan menjadi dua yaitu full service dan low cost carrier (LCC) layanan seperti diberikan kelas layanan sebelumnya, yaitu: (1) tidak ada layanan bagasi, (2) jarak antarkursi 29 inci, (3) tidak ada hiburan dalam pesawat (4) tidak ada makan-minum. Maskapai LCC adalah dambaan penumpang.

Ada beberapa alasan maskapai penerbangan LCC menjadi pilihan, yang paling utama adalah harga tiket yang terjangkau bagi calon penumpang sehingga penumpang dapat menghemat biaya perjalanan atau biaya wisata (*arrival*). Sehingga sangat berhubungan erat sekali dengan kelancaran operasional, keamanan, serta di dalam konsep customer service, pelayanan purnajual yang diberikan perusahaan kepada customernya akan meningkatkan tingkat kepercayaan customer, sehingga akan meningkatkan minat konsumen. Layanan purnajual meliputi informasi, misalnya informasi mengenai jadwal penerbangan, konsultasi, fasilitas, jaminan keamanan, hingga asuransi. Layanan purnajual harus dimiliki setiap perusahaan untuk menunjang minat dan kepuasan konsumen sehingga dapat meminimalisir adanya komplain dari konsumen.

A. Rumusan Masalah

1. Apakah *service quality* (bagasi dan counter checkin) berpengaruh terhadap penerbangan *low cost carrier*?

B. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui seberapa besar minat konsumen terhadap layanan penerbangan *Low Cost Carrier*,
2. Mengetahui bagaimana strategi yang digunakan maskapai terhadap bagasi dan counter checkin,
3. Mengetahui tentang fasilitas di dalam *Low Cost Carrier* terkait pelayanan counter checkin.

METODE

A. Metode Pengumpulan Data :

1. Menurut Para Ahli Dalam Penelitian, Pengertian Observasi merupakan teknik pengumpulan data, dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan (Riduwan, 2004 : 104).
2. Studi kepustakaan adalah kegiatan untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang menjadi obyek penelitian. Informasi tersebut dapat diperoleh dari buku-buku, karya ilmiah, tesis, disertasi, ensiklopedia, internet, dan sumber-sumber lain.
3. Kuesioner adalah daftar pertanyaan tertulis yang telah disusun sebelumnya. Pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam daftar pertanyaan tersebut cukup terperinci dan lengkap dan biasanya sudah menyediakan pilihan jawaban (kuesioner tertutup) atau memberikan kesempatan responden menjawab secara bebas (kuesioner terbuka).

B. Objek Penelitian :

1. Populasi

Populasi dari 50 orang penumpang dari 100 orang penumpang yang ada di boarding lounge untuk menunggu penerbangan maskapai yang bertarif *low cost carrier*. Periode penelitian dilakukan pada 15 Februari 2020 s.d 21 April 2020 di Bandar Udara Jenderal A. Yani Semarang.

2. Sampel

Dalam penelitian ini sampel yang diambil adalah sebagian penumpang yang sedang berada di boarding lounge sejumlah 50 sampel.

Tabel 1.

No	Simbol	Keterangan	Skor
1	SS	Sangat Setuju	5
2	S	Setuju	4
3	N	Netral	3
4	TS	Tidak Setuju	2
5	STS	Sangat Tidak Setuju	1

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

Karakteristik responden menjelaskan tentang gambaran umum responden atau data dari responden atas kuisisioner, dalam penelitian ini karakteristik responden terbagi berdasarkan jenis kelamin responden, usia responden, dan menjadi penumpang maskapai sebanyak (kali).

B. Karakteristik berdasarkan jenis kelamin

Berisikan gambaran umum responden berdasarkan jenis kelamin digunakan untuk mengetahui kartegori jenis kelamin responden dalam penelitian.

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1.	Laki-Laki	19	38%
2.	Perempuan	31	62%
total		50	100%

C. ANALISIS DESKRIPTIF VARIABEL PENELITIAN

Berdasarkan hasil dari kuisioner penelitian, maka dapat dirangkum distribusi frekuensi atas jawaban yang diberikan responden untuk setiap pertanyaan dalam masing- masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut.

Butir	STS		STS		N		S		SS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X1	0	0	2	4%	9	18%	34	68%	5	10%
X2	1	2%	1	2%	14	28%	28	56%	6	12%
X3	1	2%	3	6%	16	32%	25	50%	5	10%
X4	0	0	2	4%	15	30%	30	60%	3	6%
X5	1	2%	2	4%	19	38%	21	42%	7	14%
X6	1	2%	2	4%	14	28%	27	54%	6	12%
X7	0	0	1	2%	16	32%	24	48%	9	18%

D. UJI VALIDASI

Pengujian validitas dilakukan berdasarkan analisis item yaitu dengan mengkorelasikan skor setiap item dengan skor variabel (hasil penjumlahan seluruh skor item pertanyaan). Teknik korelasinya memakai *pearson correlation*, dihitung dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 26. Item pertanyaan dinyatakan valid apabila memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel.

Unstandardized Residual		50
Normal Parameters	Mean	0.000000
	Std. Deviation	2.075985
Most Differences	Absolute Extrema	0.10
Test Statistic		0.105
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200

E. UJI REALIBILITAS

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menghitung besarnya nilai *Cronbach's Alpha* dari masing-masing variabel yang akan diuji. Apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6, maka jawaban dari responden pada kuisioner dinyatakan reliabel.

F. UJI NORMALITAS

Pada uji normalitas data dapat dilakukan dengan menggunakan uji *one sample kolmogrov smirnov* yaitu dengan ketentuan jika tingkat profitabilitas signifikan pada 0,05 berarti H_0 ditolak yang berarti data residual terdistribusi tidak normal. Sebaliknya, jika tingkat profitabilitas lebih dari 0.05 data tersebut normal.

Butir	STS			N		S		SS		
	F	%	%	F	%	F	%	F	%	
Y1	0	0	1	2%	18	36%	28	56%	3	6%
Y2	0	0	4	8%	20	40%	22	44%	4	8%
Y3	0	0	2	4%	13	26%	30	60%	5	10%
Y4	0	0	0	0	8	16%	25	50%	17	34%
Y5	0	0	3	6%	14	28%	24	48%	9	18%
Y6	0	0	1	2%	16	32%	27	54%	6	12%
Y7	0	0	0	0	9	18%	27	54%	14	28%

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test
 a. Test distribution is Normal.
 b. Calculated from data.
 c. Lilliefors Significance Correction.
 d. This is a lower bound of the true significance.

G. REGRESI LINEAR SEDERHANA

Analisis regresi digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas yaitu layanan purnajual (X), terhadap variabel terikat yaitu, low cost carrier (Y) digunakan uji statistik regresi linear sederhana menggunakan program SPSS versi 26 untuk menguji kebenaran hipotesis yang diajukan dalam penelitian. Berdasarkan perhitungan uji SPSS diperoleh hasil regresi sebagai berikut:

Model	Unstandardized Coefficients		Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B					
1	(Constant)	7.63	1.244		6.135	0.000
	Layanan Purnajual (X)	0.504	0.083	0.609	6.076	0.000

a. Dependent Variable: Low Cost Carrier

PEMBAHASAN

Dari hasil output penelitian yang telah diuji sebelumnya diketahui bahwa semua item pernyataan dari variabel independen layanan purnajual, dan variabel dependen low cost carrier dengan 14 pernyataan mempunyai nilai r hitung $>$ r table sebesar 0,279. Sehingga dinyatakan bahwa seluruh item pernyataan dalam penelitian ini adalah valid.

Hasil Uji Reliabilitas yang telah dilakukan sebelumnya memperoleh nilai *Cronbach's alpha* layanan purnajual sebesar 0,713, dan *low cost carrier* sebesar 0,826 yang lebih besar dari 0,60. Dinyatakan bahwa seluruh item pernyataan dalam penelitian ini adalah reliabel.

Dari output hasil regresi yang telah diuji sebelumnya, diketahui bahwa variabel layanan purnajual mempunyai nilai koefisien positif sebesar 0,504 yang menjelaskan terdapat pengaruh positif dan signifikan dengan *low cost carrier*, apabila layanan purnajual ditingkatkan maka akan meningkat

pula penumpang maskapai *low cost carrier* sebesar 0,504 atau 50,4%.

PENUTUP

1. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa layanan purnajual berpengaruh positif dan signifikan terhadap *low cost carrier* sebesar 0,504 atau 50,4%, sehingga hipotesis dalam penelitian ini dapat diterima.

2. SARAN

- Pada penerbangan maskapai *low cost carrier*, selain mengutamakan konsep harga yang murah, namun harus tetap memperhatikan kualitas layanan pada penerbangan agar keselamatan penumpang terjamin, misalnya menambahkan layanan asuransi bagi penumpang, mempertahankan kualitas pada produk makanan dan minuman selama *inflight*, meningkatkan sistem distribusi melalui telepon maupun internet hingga lebih memperhatikan waktu promosi dengan jangka waktu penerbangan yang tidak terlalu lama agar ketepatan jadwal penerbangan terealisasi guna meningkatkan eksistensi segmen *low cost carrier* di Indonesia.
- Pada pemerintah di Indonesia agar lebih proaktif dalam mendukung kesiapan maskapai LCC di Indonesia, baik dari segi peraturan, pengawasan serta mampu menjamin iklim persaingan usaha yang sehat.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Anonim.2016.https://www.researchgatenet/publication/333758980_PENERAPAN_SISTEM_INFORMASI_ETICKETING_DI_BIDANG_ANGAN
- [2] Anonim.2017.<http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/viewFile/2144/2536>
- [3] Anonim. 2017. <https://www.ilmu-ekonomi-id.com/2017/04/layanan-purna-jual-pengertian-unsur-unsur-dan-contoh-layanan-purna-jual.html>
- [4] Anonim.2017.http://repository.uma.ac.id/bitstream/123456789/1176/5/108320100_file5.pdf
- [5] Anonim.2018.<https://eprints.uny.ac.id/7637/3/BAB%20%20%2008601247038.pdf>
- [6] Anonim.2019.http://repository.uma.ac.id/bitstream/123456789/446/5/118520042_file5.pdf
- [7] Assauri, Sofyan. 2004. *Manajemen Pemasaran Dasar, Konsep dan Strategi*. Jakarta: PT. Grafindo Persada.
- [8] Bungin Burhan. (2007) *Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : Putra Grafika.
- [9] http://repository.uin-suska.ac.id/15703/8/8.%20BAB%20III_2018227EI.pdf
- [10] Sugiyono. (2001). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta. Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung :Alfabeta, 2008