

PENGARUH KINERJA OPERASIONAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MASKAPAI LION AIR DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA

Muhammad Rizal Muzakki

Politeknik Penerbangan Surabaya

Email: rizalmuzakki22@gmail.com

Abstrak

Pada saat ini kebutuhan manusia semakin beragam dan bervariasi. Salah satu kebutuhan manusia moderen pada saat ini adalah berpindah dari satu tempat ke tempat lain dalam jangka waktu yang cepat. Dengan meningkatnya jumlah permintaan jasa angkutan udara, banyak perusahaan-perusahaan penerbangan bersaing untuk meningkatkan mutu dan citra perusahaannya. Untuk itu perusahaan penerbangan harus meningkatkan kinerja operasional hingga sesuai dengan apa yang di inginkan pelanggan, karena tingkat kinerja operasional yang diberikan oleh perusahaan penerbangan akan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Objek penelitian ini yaitu penumpang lion air di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya dengan mengambil sampel 100 penumpang. Teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, kuesioner, studi kepustakaan dan instrumen penelitian. Metode penelitian menggunakan metode deskriptif kuantitatif dimana penelitian dengan memperoleh data yang berbentuk angka. Metode pengumpulan data menggunakan metode observasi, kuesioner dan studi kepustakaan. Hasil akhir yang akan di capai dari penelitian ini adalah kinerja operasional mempengaruhi kepuasan pelanggan selain itu kepuasan pelanggan dipengaruhi juga oleh keterlambatan penerbangan / *flight delay* dan pembatalan penerbangan / *cancelation of flight*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui berapa besar pengaruh kinerja operasional terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja operasional Lion Air mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan sebesar 57,6%. Sementara itu 42,4% tingkat kepuasan pelanggan Lion Air dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian.

Kata Kunci: Kinerja Operasional, Kepuasan Pelanggan, *Flight Delay* dan *Cancelation on Flight*

Abstract

At this time human needs are increasingly diverse and varied. One of the needs of modern humans today is moving from one place to another in a fast period of time. With the increasing demand for air transportation services, many airlines are competing to improve the quality and image of their companies. For that the airlines must improve operational performance to match what the customer wants, because the level of operational performance provided by the airlines will affect the level of customer satisfaction. The object of this research is lion air passengers at Surabaya Juanda International Airport by taking a sample of 100 passengers. Data collection techniques using the method of observation, questionnaires, literature studies and research instruments. The research method uses quantitative descriptive methods where research by obtaining data in the form of numbers. Data collection methods using the method of observation, questionnaires and literature studies. The final results to be achieved from this study are operational performance affecting customer satisfaction besides customer satisfaction is also influenced by flight delays and flight cancellations. This study aims to determine how much influence the operational performance of customer satisfaction. The results showed that Lion Air's operational performance affected the level of customer satisfaction by 57.6%. Meanwhile 42.4% of Lion Air's customer satisfaction level is influenced by other factors outside the study.

Keywords: *Operational Performance, Customer Satisfaction, Flight Delay and Cancelation of Flight.*

PENDAHULUAN

Salah satu maskapai penerbangan yang melayani rute domestik adalah Lion Air. Lion Air merupakan salah satu bagian dari Lion Air Group yang berdiri pada tahun 1999 dan

mulai beroperasi pertama kali pada tanggal 30 Juni 2000, dengan melayani rute penerbangan dari Jakarta menuju Pontianak menggunakan pesawat dengan tipe Boeing 737-200 yang pada saat itu berjumlah 2 unit. Sebagai salah

satu maskapai *Low Cost Carrier*, Lion Air juga harus berorientasi pada kepuasan konsumennya.

Jadwal penerbangan Maskapai Lion Air di Bandara Internasional Juanda, Surabaya, Jawa Timur mengalami pendundaan terbang (*delay*). Bahkan, jadwal terbang yang *delay* mencapai 10 penerbangan, terhitung sejak pagi tadi hingga sore ini. Imbasnya, lebih dari 700 calon penumpang Lion Air beragam tujuan, terlantar di empat ruang tunggu boarding Terminal 1 Bandara Juanda, bahkan sampai ada yang di luar ruangan. Rata-rata mereka mengalami *delay* mulai dari 2 hingga di atas 5 jam. “Enggak tau ini kenapa *delay* karena enggak ada pemberitahuan. Enggak ada kompensasi juga,” kata seorang calon penumpang, Yanto di Bandara Juanda, Senin (2/10/2017).

Corporate Communications Strategic Lion Air Danang Mandala mengakui bahwa maskapainya seringkali mengalami *delay* atau keterlambatan jadwal penerbangan. Menurut Danang, *delay* ini disebabkan oleh tingginya frekuensi penerbangan. Meski masih sering *delay*, ternyata catatan ketepatan waktu atau *On Time Performance (OTP)* Lion Air sudah membaik dibanding tahun-tahun sebelumnya. Berdasarkan data *OTP* laporan *Integrated Operation Control Center (IOCC)* Lion Air Group, pada kuartal I 2019, PT Lion Mentari Airlines mencatat *on time performance* atau *OTP* rata-rata seluruh maskapainya 85,78 persen dari 12.300 penerbangan.

OTP Lion Air Group jauh lebih tinggi ketimbang tahun-tahun sebelumnya. Pada kuartal I 2018, misalnya, *On Time Performance* Lion Air hanya mencapai 65,3 persen. Sedangkan pada periode yang sama 2017, ketepatan waktu penerbangan Lion Air 64,6 persen. Meski demikian, pencapaian

OTP Lion Air Group ini masih lebih rendah ketimbang kompetitornya, Garuda Indonesia Group. Menurut lembaga pemeringkat independen OAG *Flight view*, ketepatan waktu penerbangan maskapai pelat merah itu di atas 96 persen. *On Time Performance* dihitung berdasarkan ketepatan waktu saat kedatangan dan keberangkatan dengan batas keterlambatan tak kurang dari 15 menit dari jadwal yang ditentukan.

Data sering dikumpulkan secara elektronik dan dikelola melalui serangkaian basis data. Kisaran dan volume data telah meningkat, dengan banyak dikumpulkan dan disusun dan dikelola secara elektronik. Banyak maskapai diberi informasi terperinci pada kinerja penerbangan dari setiap pesawat melalui perekam data penerbangan (*FDR*). Informasi operasional ini diunduh dan digunakan untuk mengidentifikasi kinerja perbaikan yang dapat dilakukan dan untuk menyoroti spesifik masalah operasional pada sektor-sektor tertentu. Dengan persetujuan rezim yang 'tidak menyalahkan', maskapai penerbangan tertentu menggunakan data ini untuk mengidentifikasi masalah keselamatan dan kebutuhan akan pilot pelatihan / pelatihan ulang. Data operasi adalah contoh data kinerja yang sering dikumpulkan dalam waktu nyata, ditinjau oleh departemen operasi dan digunakan untuk mengelola operasi penerbangan. Ini juga ditinjau oleh jaringan merencanakan analisis untuk memberi makan jangka menengah dan panjang keputusan perencanaan (Doganis, 2001, 2002; Kirkland et al., 2003; Caves and Gosling, 1999). Tujuan penelitian ini adalah mengetahui sejauh mana pengaruh kinerja operasional terhadap kepuasan pelanggan maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Rumusan masalah yaitu “Apa pengaruh kinerja

operasional terhadap kepuasan pelanggan maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya?”.

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika (Murdijanto P, 2001). Menurut Ilyas (1999), kinerja adalah penampilan hasil kerja personil maupun dalam suatu organisasi. Penampilan hasil karya tidak terbatas kepada personil yang memegang jabatan fungsional maupun struktural tetapi juga kepada keseluruhan jajaran personil di dalam organisasi. Sedangkan menurut Irawan (2002), bahwa kinerja (performance) adalah hasil kerja yang bersifat konkret, dapat diamati, dan dapat diukur. Jika kita mengenal tiga macam tujuan, yaitu tujuan organisasi, tujuan unit, dan tujuan pegawai, maka kita juga mengenal tiga macam kinerja, yaitu kinerja organisasi, kinerja unit, dan kinerja pegawai. Menurut Walizer dan Wienir operasional adalah seperangkat petunjuk yang lengkap tentang apa yang harus diamati (observasi) dan bagaimana juga mengukur suatu variabel ataupun konsep definisi operasional tersebut dan dapat membantu kita untuk mengklarifikasi gejala di sekitar ke dalam kategori khusus dari suatu variabel.

Kata “kepuasan” atau dalam bahasa Inggris disebut “*satisfaction*” berasal dari bahasa Latin, yaitu “*satis*” yang berarti cukup baik, memadai dan “*factio*” yang artinya melakukan atau membuat. Menurut Lovelock et al (2005) mendefinisikan kepuasan sebagai berikut: “*Satisfaction can be defined as an attitude-like judgement following a purchase act or series of consumer product interactions. Satisfaction is a function of positively disconfirmed expectations (better*

than expected) and positive affect.” Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008), pelanggan memiliki arti membeli atau menggunakan barang secara tetap.

Menurut Greenberg (2010), pelanggan atau customer adalah individu atau kelompok yang terbiasa membeli sebuah produk atau jasa berdasarkan keputusan mereka atas pertimbangan manfaat maupun harga yang kemudian melakukan hubungan dengan perusahaan melalui telepon, surat, dan fasilitas lainnya untuk mendapatkan suatu penawaran baru dari perusahaan. Menurut Walker, et al. (2001), kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Secara umum, kepuasan pelanggan dapat dikatakan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang dari perbandingan antara produk yang dibeli sesuai atau tidak sesuai dengan harapannya.

Kepuasan pelanggan sangatlah penting untuk mempertahankan loyalitas pelanggan, agar pelanggan tetap setia membeli produk atau jasa kita. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Kepuasan diartikan sebagai perasaan senang yang diperoleh melalui pengorbanan. Lebih lanjut terdapat beberapa Kepuasan pelanggan menurut para ahli lainnya sebagaimana dalam penelitian Oliver. Ia menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah bagian dari pemasaran dan memainkan peran penting di dalam pasar (Oliver, 2007). Setiap perusahaan, kepuasan pelanggan adalah hal yang paling penting, karena jika pelanggan merasa puas dengan pelayanan atau produk itu, maka posisi produk atau jasa itu akan baik di pasar. Apa yang diharapkan dan diinginkan oleh pelanggan merupakan faktor utama yang harus dipertimbangkan oleh perusahaan dalam menyusun rencana kebijakan bagian

pemasaran yang akan dilakukan oleh perusahaan.

METODE

Sesuai dengan tujuan yaitu untuk menambah pengetahuan serta wawasan, maka dalam mengungkapkan permasalahan yang di angkat, diperlukan metode penelitian dalam pengambilan data yang rasional, empiris serta sistematis. Sehingga dengan menggunakan metode penelitian ini, akan memperoleh data yang lebih valid sesuai dengan keadaan yang terjadi di lapangan. Selain itu dapat memaparkan fakta-fakta yang terkait dengan permasalahan yang diangkat. Sehingga dengan fakta dan data yang valid tersebut akan mempermudah untuk menganalisa pemecahan masalah yang efektif serta efisien.

Kegiatan penelitian yang baik bermula dari inti atau rumusan masalah dan tujuan penelitian yang hendak dicapai. Langkah - langkah yang diambil, termasuk dalam menentukan desain penelitian harus didasarkan atas permasalahan dan tujuan penelitian. Menggunakan penelitian kuantitatif yang akan lebih tepat jika melakukan peninjauan atau observasi lapangan terlebih dahulu. Desain penelitian kuantitatif bersifat lentur dapat berkembang sesuai dengan keadaan lapangan, bersifat umum, berfungsi memberi petunjuk bagaimana penulis melangkah dan menggambarkan apa yang dilakukan di lapangan. Desain penelitian dalam penulisan tugas akhir ini menggunakan pendekatan evaluasi. Menurut Riduwan (2010) penelitian melalui pendekatan evaluasi merupakan bagian dari proses pembuatan keputusan, yaitu untuk membandingkan suatu kejadian, kegiatan, produk dengan standar dan program yang telah ditetapkan yang berfungsi untuk menjelaskan sebuah fenomena. Dari penjelasan tersebut maka menyajikan

pengaruh kinerja operasional terhadap kepuasan pelanggan maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya dengan membandingkan aturan- aturan yang telah ditetapkan oleh organisasi Internatioanal Air Transport Association (IATA) maupun peraturan penerbangan Indonesia sehingga terlihat bagaimana respon pelanggan maskapai yang bersangkutan.

Objek penelitian adalah pelanggan maskapai Lion Air di Bandar Udara Interasional Juanda Surabaya. Penelitian ini mengambil populasi dari penumpang maskapai Lion Air yang berjumlah 100 orang. Sampel yang diambil adalah sebagian konsumen atau penumpang pesawat Lion Air dengan jumlah sampel sebanyak 100 sampel. Jumlah sampel sebanyak 100 ini dinilai cukup untuk dapat mewakili responden, karena menurut Sugiyono (2008), berdasarkan distribusi normal jumlah sampel diatas 30 sudah dapat menggambarkan populasi dan analisis.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu dengan cara menggunakan rumus Taro Yamane oleh Riduwan (2009), yaitu :

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

Keterangan :

n : Jumlah sampel

N: Jumlah populasi

d : Presisi yang ditetapkan

Berdasarkan rumus tersebut diperoleh jumlah sampel (n) penelitiannya sebagai berikut, dengan nilai presisi 10% (0,1) :

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{N \cdot d^2 + 1} \\
 &= \frac{100}{100 \cdot (0,1^2) + 1} \\
 &= \frac{100}{100 \cdot (0,01) + 1} \\
 &= \frac{100}{2,04} \\
 &= 49
 \end{aligned}$$

Untuk sampel dalam penelitian ini adalah penumpang maskapai Lion Air yang berjumlah 49 orang Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Metode pengumpulan data yang dilakukan bertujuan untuk mempermudah dalam hal pengumpulan data tentang pengaruh kinerja operasional terhadap kepuasan pelanggan maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, maka menggunakan metode sebagai berikut. Dalam hal ini dilakukan observasi di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya pada saat melaksanakan kegiatan *On the Job Training* (OJT) pada April s.d Juni 2020. Dalam hal ini disebarkan kuesioner yang berisikan daftar pernyataan tentang masalah yang diteliti kepada para penumpang maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Dalam penelitian ini studi kepustakaan digunakan untuk memecahkan permasalahan mengenai pengaruh kinerja operasional terhadap kepuasan pelanggan maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Dalam penelitian ini akan menggunakan skalalikert sebagai instrument penelitian untuk mengukur tingkat kepuasan

pelanggan terhadap kinerja operasional maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya saat ini. Menurut Sugiyono (2012) skala likert merupakan metode pengukuran yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Berikut ini sistem penilaian dalam skala Likert.

Tabel 1 Skala Likert

NO	Simbol	Keterangan	Skor	
			Positif	Negatif
1	SS	SangatSetuju	5	1
2	S	Setuju	4	2
3	N	Netral	3	3
4	TS	Tidak Setuju	2	4
5	STS	Sangat Tidak Setuju	1	5

Metode yang digunakan dalam menganalisis penulisan tugas akhir ini yaitu deskriptif kuantitatif. Menurut Sugiyono (2008) penelitian kuantitatif adalah penelitian dengan memperoleh data yang berbentuk angka. Sementara metode deskriptif menekankan pada deskripsi secara alami dan apa adanya, maka dengan sifatnya ini dituntut keterlibatan secara langsung di lapangan dalam melakukan pengamatan (Arikunto, 2006). Setelah data yang diperoleh dari hasil penelitian di lapangan terkumpul, makaproses selanjutnya adalah menganalisis data dengan teknik skala likert. Menurut Sugiyono(2012) skala likert merupakan metode pengukuran yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang suatu fenomena. Dalam penelitian ini, menggunakan instrument penelitian berupa skala likert untuk mengukur tentang tingkat kepuasan

pelanggan terhadap kinerja operasional maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya saat ini.

Untuk Lokasi penelitian tugas akhir ini mengambil lokasi di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Dipilihnya lokasi untuk dijadikan obyek penelitian karena data yang diperlukan mudah didapat, sehingga membantu dalam penyelesaian penulisan. Waktu penelitian dimulai pada Desember 2019 s.d Juni 2020 dengan dimulai dari pengumpulan data lalu data diproses dan dilaksanakan seminar proposal tugas akhir, setelah seminar proposal dilaksanakan dilanjutkan dengan observasi lapangan untuk penambahan data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner untuk mendapatkan data-data tentang pengaruh kinerja operasional terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa penerbangan Lion Air di Bandar Udara Internasional Juanda khususnya tentang variabel kepuasan pelanggan pengguna jasa penerbangan Lion Air. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 49 responden. Adapun hasil penelitian yang diperoleh dari lapangan disajikan sebagai berikut.

Observasi dilakukan oleh peneliti di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya di area terminal terhitung tanggal 26 Juni sampai 3 Agustus 2019. Peneliti melakukan observasi lapangan terkait respon penumpang terhadap kinerja operasional maskapai Lion Air. Dimana harapan dari pengaruh kinerja operasional ini akan menimbulkan peningkatan ketepatan waktu hingga pelayanan. Survey dilakukan terhadap beberapa penumpang dengan melakukan wawancara langsung terkait

respon mereka terhadap kinerja operasional maskapai Lion Air. Metode pengumpulan data dengan metode pembagian kuesioner pada 49 responden yang dilaksanakan ketika melakukan observasi langsung di Bandar Udara Internasional Juanda, sample yang diambil oleh penulis adalah penumpang di terminal Bandar Udara Internasional Juanda. Pengajuan kuesioner dilaksanakan pada tanggal 26 Juni 2019 dengan memberikan 20 pernyataan yang kemudian akan diberikan tanggapan oleh responden.

Berdasarkan hasil dari kuesioner dan skala likert diatas untuk mengetahui besarnya pengaruh dari tiap tiap variabel, dapat kita ambil nilai tertinggi dan terendah dari tiap tiap variabel diatas.

- Untuk variabel X pada pernyataan nomor 2 tentang penyebab Lion Air sering mengalami keterlambatan penerbangan karena adanya kinerja operasional yang buruk mendapat jumlah skor tertinggi yaitu sebanyak 84% yang artinya responden sangat setuju dengan lion air sering mengalami keterlambatan penerbangan. Sedangkan pada pertanyaan nomor 3 tentang penanganan keterlambatan penerbangan maskapai Lion Air telah sesuai dengan peraturan yang berlaku mendapat jumlah skor terendah yaitu sebanyak 58% yang artinya responden netral dengan penanganan keterlambatan penerbangan maskapai Lion Air telah sesuai dengan peraturan yang berlaku.

- Untuk variabel Y pada nomor pertanyaan 18 tentang kinerja operasional maskapai lain lebih baik dari pada maskapai Lion Air. mendapat jumlah skor 72% yang artinya responden sangat setuju dengan pernyataan bahwa Kinerja operasional maskapai lain lebih baik dari pada maskapai Lion Air. Sedangkan pada

pernyataan nomor 20 tentang maskapai lain menginformasikan dengan baik kepada pelanggan apabila terjadi keterlambatan penerbangan dan pembatalan penerbangan mendapat jumlah skor terendah yaitu sebanyak 54% yang artinya banyak responden yang netral bahwa maskapai lain menginformasikan dengan baik kepada pelanggan apabila terjadi keterlambatan penerbangan dan pembatalan penerbangan.

Dari data-data diatas serta hasil kuesioner dan wawancara tidak terstruktur yang dilakukan. Maka masih terdapat penumpang yang kurang puas terhadap kinerja operasional maskapai Lion Air. Hasil penelitian ini juga diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Maulana Aditya Wilman (2017) yang menyatakan bahwa kepuasan dan loyalitas pelanggan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kebijakan harga dan kualitas pelayanan yang di berikan. Kualitas pelayanan yang setara dengan harapan penumpang sehingga penumpang akan merasa puas dengan service yang diberikan oleh maskapai. Pencapaian kepuasan penumpang memerlukan keseimbangan antara kebutuhan dan keinginan dan apa yang diberikan. Semakin baiknya tingkat kualitas pelayanan yang di berikan akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan penumpang. Maka dari itu sangat di harapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari segala aspek yang berhubungan dengan perkembangan fasilitas dan ketepatan waktu pelayanan.

PENUTUP

Kesimpulan

Setelah dilaksanakan penelitian terkait dengan judul dan permasalahan yang telah diuraikan, maka dapat mengambil beberapa kesimpulan yaitu:

1. Kinerja operasional maskapai Lion Air belum dapat diterima masyarakat, hal ini terbukti pada hasil skala likert yang berisi tentang penyebab Lion Air sering mengalami keterlambatan penerbangan karena adanya kinerja operasional yang buruk dengan skor 84 % yang artinya yang responden sangat setuju dengan lion air sering mengalami keterlambatan penerbangan. Karena akibat dari kinerja operasional yang buruk tersebut penumpang mengeluhkan hal tersebut.
2. Kualitas kinerja operasional yang diberikan masih belum bisa memenuhi harapan penumpang.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang penulis kemukakan di atas, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa terdapat beberapa responden yang menilai variabel penanganan pembatalan penerbangan maskapai Lion Air telah sesuai dengan peraturan yang berlaku mendapat jumlah skor 79% hal ini berarti bahwa variabel penanganan pembatalan penerbangan maskapai Lion Air telah sesuai dengan peraturan yang berlaku oleh karena itu, perusahaan Lion Air disarankan untuk tetap mempertahankan hal tersebut yang disesuaikan dengan pelayanan yang maksimal, maka loyalitas pelanggan untuk tetap menggunakan jasa penerbangan juga semakin tinggi.

PROSIDING

SEMINAR NASIONAL INOVASI TEKNOLOGI PENERBANGAN (SNITP) TAHUN 2020

ISSN: 2548-8112

2. Perusahaan Lion Air disarankan untuk meningkatkan kinerja operasional dan memperbaiki citra perusahaan dengancara memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji Lion Air, sehingga diharapkan dapat mempengaruhi citra Lion Air di masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Arikunto Suharsimi, (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta : PT Renika Cipta.
- [2] Abdurrahman Ghufran, (2014). *Analisis Pengaruh Harga, Promosi, Kualitas Pelayanan,dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Studi Kasus Pada Pengguna Jasa Penerbangan PT. Garuda Indonesia di Semarang)*.
- [3] Bungin Burhan, (2007) . *Penelitian Kuantitatif*, Jakarta : Putra Grafika.
- [4] Barnawi dan Arifin, M. (2012). *Strategi dan kebijakan pembelajaran Pendidikan karakter*. Jogjakarta. Ar-Ruzz Media.
- [5] Departemen Pendidikan Nasional, (2002). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, edisi ketiga, Jakarta : PT. Balai Pustaka.
- [6] Durmaz, Çavuşoğlu, & Özer, (2018). *The Effect of Brand Image and Brand Benefiton Customer Loyalty: The Case of Turkey*.
- [7] Damardjati. R.S. (1995). *Istilah-istilah Dunia Pariwisata*. Penerbit Pradnya Paramita. Jakarta.
- [8] Graham Francis, Ian Humphreys, Jackie Fry, (2005). *The Nature and Prevalence of Performance Measurement Techniques by Airlines*.
- [9] Greenberg, P. (2010). *Customer Relationship Management as the Speed ofLight: Fourth Edition* McGraw-Hill.
- [10] Hasan Iqbal, (2001). *Pokok-Pokok Materi Statistik 2 (Statistik Inferentif)*, edisi kedua, Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- [11] Kandampully, Jay and Dwi Suhartanto, (2002). *Customer Loyalty in The Hotel Industry: the Role of Customer Satisfaction and Image*, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 12 No.6, p. 346 351.
- [12] Kurniawan, Ferri dan Nawazirul Lubis. (2013). *Pengaruh Relationship Marketing Dan Layanan Purna Jual Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Astra Internasional Isuzu Semarang*. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. (2). No. 1. hal. 48.
- [13] Lovelock, Christopher, Wirtz, Jochen dan Jacky Mussry, (2005). *Pemasaran Jasa Perspektif Indonesia*, Jilid 1, Edisi Ketujuh. Erlangga, Jakarta.
- [14] Mai Ngoc Khuong, Le Truc Mai Uyen, (2014). *The Factors Affecting Vietnam Airlines Service Quality and Passenger Satisfaction*.
- [15] Min dan Min (2015). *Benchmarking the service quality of airlines in the United States: an exploratory analysis*.
- [16] Maulana Aditya Wilman, (2017). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan terminal 3 bandar udara internasional SoekarnoHatta*.
- [17] Moenir, A.S, (2010). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- [18] ----- ,(2009) *Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan*
- [19] Nazir Muhammad, (1988). *Metodologi Penelitian*, Jakarta : Ghalia Indonesia.
- [20] Prabu Mangkunegara, Anwar, (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung : Remaja Rosdakarya.
- [21] Riduwan, (2010). *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*, Bandung : Alfabeta.
- [22] ----- ,(2015) *Peraturan Menteri*

Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015
Tentang Penanganan Keterlambatan
Penerbangan (*Delay Management*) Pada
Badan Usaha Angkutan Udara Niaga
Berjadwal di Indonesia.

- [23] Satriyo Utomo, (2018). Analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada PT. X dengan menggunakan metode servqual.
- [24] Sugiyono. (2001). Metode Penelitian Bisnis, Bandung : Alfabeta.
- [25] Sugiyono. (2008). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Bandung : Alfabeta.
- [26] Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Bandung : Alfabeta
- [27] Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Bandung : Alfabeta.
- [28] Sutedja, Wira. (2007). Panduan Layanan Konsumen, Jakarta: PT. Grasindo.
- [29] W, Gulo. (2002). Metodologi Penelitian, Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- [30] Yulianto, F.Q. (2019). Pengaruh Penghapusan Layanan Free Baggage Allowance Oleh Maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.