

# ANALISIS PERBANDINGAN KEPUASAN PENUMPANG PADA MASKAPAI PENERBANGAN YANG BEROPERASI DI BANDARA SO'A

## ANALISIS PERBANDINGAN KEPUASAN PENUMPANG PADA MASKAPAI PENERBANGAN YANG BEROPERASI DI BANDARA SO'A

Nikolaus Meo Dhaka<sup>1</sup>, Riani Nurdin<sup>2</sup>, Eko Poerwanto<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Prodi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, ITD Adisutjipto, Yogyakarta  
ekoevtas@gmail.com, medholius@gmail.com

### Abstract

*So'a Bajawa Airport is one of the domestic airports on the island of Flores, Ngada district, NTT. There are 3 commercial airlines operating at So'a airport and belonging to the low cost carrier (LCC) category, namely PT. Lion Air, PT. Citilink, and PT. TransNusa Aviation Mandiri. So'a Bajawa Airport is one of the domestic airports on the island of Flores, Ngada district, NTT. There are 3 commercial airlines operating at So'a airport and belonging to the low cost carrier (LCC) category, namely PT. Lion Air, PT. Citilink, and PT. TransNusa Aviation Mandiri. Optimal service quality and price perceptions are expected to be able to meet the expectations of passengers using the 3 airlines operating at So'a Airport, for this purpose in order to determine passenger satisfaction in quantitative research, the data used in this study are primary data obtained through distributing questionnaires to passenger users the three airlines operating at So'a airport. The data analysis technique applied in this study was multiple linear regression analysis using SPSS version 16.0 as a data processing tool. The results of the study show that Lion Air is more satisfying than Citilink and TransNusa.*

**Keywords:** *Service Quality, Price Perception, Customer Satisfaction, Multiple Regression Analysis*

### 1. Pendahuluan

Perkembangan transportasi udara pada era globalisasi mengakibatkan tingginya keinginan masyarakat untuk memakai jasa maskapai penerbangan untuk bepergian ke tempat yang jauh. Persaingan tingkat harga antara alat transportasi darat dan udara yang tidak terlalu jauh mendorong konsumen untuk cenderung memilih angkutan udara dari pada angkutan darat. Persaingan harga ini juga di iringi persaingan dengan maskapai penerbangan yang ada di Indonesia.

Kepuasan pelanggan adalah sebuah bentuk perasaan seseorang yaitu kecewa dan senang yang timbul dengan cara membandingkan kinerja yang diharapkan terhadap ekspektasi yang diterimanya. I Kadek Wawan Suryawan dan Osa Omar Sharif mengadakan penelitian yang berjudul : “Pengaruh Kualitas Layanan Penerbangan Terhadap Kepuasan Penumpang Dan Loyalitas (Studi Kasus: Penerbangan Garuda Indonesia)”, yang dimuat di Jurnal Wacana Ekonomi, Vol. 17; No. 03; Tahun 2018, Halaman 170-177. Pada penelitian tersebut menyimpulkan bahwa kualitas layanan *pre-flight* dari Garuda Indonesia tergolong baik. Kualitas layanan *in-flight* dari Garuda Indonesia tergolong sangat baik dan kualitas layanan *post-flight* dari Garuda Indonesia tergolong baik. Kepuasan penumpang Garuda Indonesia dinilai

oleh konsumen tergolong sangat baik. Loyalitas penumpang Garuda Indonesia dinilai oleh konsumen tergolong sangat baik. Kualitas layanan *pre-flight*, *in-flight* dan *post-flight* Garuda Indonesia berpengaruh secara positif serta secara signifikan terhadap kepuasan penumpang Garuda Indonesia. Kepuasan penumpang Garuda Indonesia berpengaruh secara positif serta signifikan terhadap loyalitas penumpang Garuda Indonesia.

Septiyani Putri Astutik dan Maria Valeria Roellyanti dari Manajemen Transportasi Udara STTKD Yogyakarta, yang dimuat di Jurnal Manajemen Dirgantara Vol.14, No.2, ISSN 2252 – 7451 (Media Cetak) 2622-0946 (Media Online); Desember 2021. Penelitiannya berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Maskapai Garuda Indonesia Berdasarkan Service Quality Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandara Adi Soemarmo, Boyolali. Hasil kesimpulan penelitian ini adalah Maskapai Garuda Indonesia mengutamakan layanan yang prima bagi para penumpangnya, sehingga diharapkan dapat menciptakan kepuasan bagi para penumpangnya. Akan tetapi dari hasil penelitian yang pernah dilakukan masih ditemui adanya perbedaan hasil tentang pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan penumpang Maskapai Garuda Indonesia, oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adakah pengaruh kualitas layanan yang terdiri dari 5 dimensi (bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati) terhadap kepuasan penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandara Adi Soemarmo, Boyolali. Responden yang digunakan dalam penelitian ini merupakan penumpang yang pernah melakukan penerbangan dengan menggunakan Maskapai Garuda Indonesia. Adapun jumlah responden yang diambil adalah sebanyak 150 orang. Alat uji hipotesis yang digunakan adalah regresi linear berganda. Dari hasil pengujian diketahui bahwa ke enam hipotesis yang diajukan diterima. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi untuk masing-masing hipotesis adalah  $H_1 0,003 < 0,05$ ;  $H_2 0,003 < 0,05$ ;  $H_3 0,031 < 0,05$ ;  $H_4 0,026 < 0,05$ ;  $H_5 0,024 < 0,05$  dan  $H_6 0,013 < 0,05$ . Hal ini mengartikan bahwa secara simultan dan parsial untuk kualitas layanan yang terdiri dari 5 dimensi kualitas layanan (bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati) berpengaruh terhadap kepuasan penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandara Adi Soemarmo, Boyolali. Dari hasil penelitian ini juga diketahui bahwa kualitas layanan berpengaruh sebesar 86%, yang ditunjukkan dengan nilai R Square sebesar 0,86. Sedangkan sisanya 14% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Bandara Udara So'a Bajawa merupakan salah satu bandara udara domestik di pulau Flores kabupaten Ngada NTT dan merupakan satu satunya bandara udara yang ada di kabupaten Ngada. Bandar Udara So'a Bajawa adalah sebuah bandara udara kelas III C milik Kementerian Perhubungan Udara yang terletak di Desa Piga I, Kecamatan So'a, Kabupaten Ngada, Nusa tenggara timur. Hingga tahun 2022 jenis maskapai penerbangan di Soa Bajawa terdapat satu segmentasi jasa penerbangan yaitu maskapai penerbangan *low cost carrier* yang harganya jauh lebih murah dengan memberikan fasilitas minim sehingga semua golongan masyarakat dapat menggunakan jasa penerbangan ini.

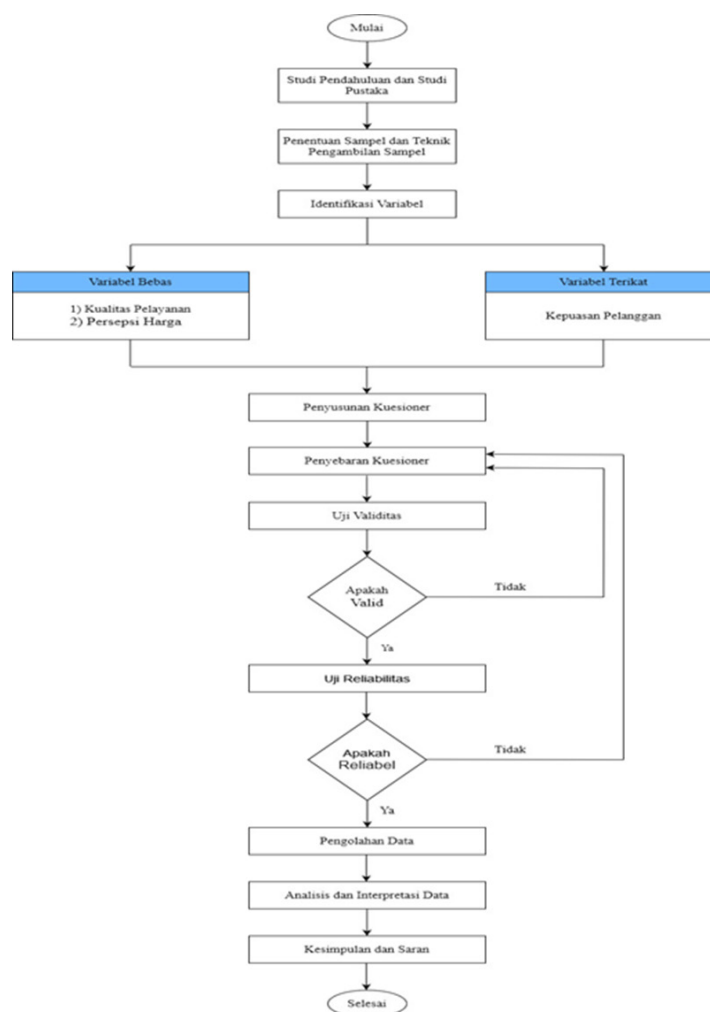
Tabel 1. Daftar Maskapai Komersil Terjadwal Tahun 2022

No	Airline	Kepemilikan	Status
1	Lion Mentari Airlines	<i>Private</i>	<i>Low Cost Carrier</i>
2	Citilink Indonesia	<i>Private</i>	<i>Low Cost Carrier</i>
3	TransNusa Aviation Mandiri	<i>Private</i>	<i>Low Cost Carrier</i>

Sumber: Dokumen Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD) Berdasarkan Tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 3 maskapai komersil yang beroperasi di Soa Bajawa (domestik) pada tahun 2022, hanya 3 (tiga) maskapai yang tergolong dalam kategori low cost carrier (LCC).

## 2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan data kuesioner akan dibagikan secara acak kepada pelanggan yang pernah menggunakan maskapai *Lion Air*, *Citilink* Indonesia, *TransNusa* sebanyak 300 responden dan setiap maskapai memiliki 100 responden. Dalam kuesioner dengan pertanyaan mengenai pengaruh Kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa penerbangan ketiga maskapai penerbangan. Penelitian ini menggunakan skala likert dengan metode scoring terdiri dari angka 1-5. Pemberian skor ini digunakan sistem skala lima.



Gambar 1. Diagram Alir Penelitian

## 3. Hasil dan Analisis

Pengujian validitas adalah uji yang bertujuan untuk menilai apakah seperangkat alat ukur sudah tepat mengukur apa yang seharusnya diukur. Untuk mengukur tingkat validitas dapat dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor butir pertanyaan dengan total skor

konstruk atau variabel. Uji validitas dilakukan dengan bantuan komputer program SPSS yang bertujuan untuk mengetahui bahwa setiap butir pernyataan yang diajukan kepada responden telah dinyatakan valid atau tidak. Data dikatakan valid apabila hasil koefisien korelasi ( $r$  hitung) lebih besar dari nilai kritis  $r$  tabel. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan teknik korelasi, yaitu dengan membandingkan hasil koefisien korelasi ( $r_{xy}$ ) dengan nilai kritis  $r$  tabel  $N=100=0,1965$ . Dari hasil uji validitas menggunakan SPSS diperoleh hasil pengujian validitas kuisioner PT.Lion Air dinyatakan valid semua. Pada pengujian alat ukur data kuisioner maskapai Lion Air diperoleh hasil data yang valid dan realibel, sehingga dapat dilanjutkan untuk analisis regresi berganda untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas yaitu : kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan persepsi harga ( $X_2$ ), terhadap kepuasan pengguna jasa penerbangan maskapai Lion Air di bandara So'a ( $Y$ ).

#### a. Model Regresi Linear Berganda

Model regresi linear berganda untuk kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan persepsi harga ( $X_2$ ), dan kepuasan pengguna ( $Y$ ) mempunyai formula sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Berikut adalah hasil output SPSS 16.0 untuk model regresi :

Tabel 2. Ouput Coefficients PT.Lion Air

Coefficients <sup>a</sup>					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	1.946	1.398		.167
	Kualitas_Pelayanan_PT._Lion_Air	.092	.029	.259	.002
	Presepsi_Harga_PT._Lion_Air	.607	.082	.595	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan\_PT.\_Lion\_Air

Dari Tabel di atas, hasil output Coefficients dapat diperoleh Model regresi linear berganda untuk kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan persepsi harga ( $X_2$ ), dan kepuasan pengguna jasa penerbangan maskapai Lion Air ( $Y$ ) mempunyai formula sebagai berikut:

$$Y = 1,946 + 0,092X_1 + 0,607X_2$$

Tabel 3. Ouput ANOVA PT. Lion Air

ANOVA <sup>b</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1756.025	2	878.012	76.204	.000 <sup>a</sup>
	Residual	1117.615	97	11.522		
	Total	2873.640	99			

a. Predictors: (Constant), Presepsi\_Harga\_PT.\_Lion\_Air, Kualitas\_Pelayanan\_PT.\_Lion\_Air

b. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan\_PT.\_Lion\_Air

Pada tabel di atas dapat dilihat nilai Signifikansi sebesar 0,000. Sehingga diketahui bahwa probabilitas signifikansi  $(0,00) < 0,05$ , sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya faktor Kualitas Pelayanan dan Presepsi harga secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa penerbangan Lion Air di Bandara So'a.

Tabel 4. Ouput Model Sumarry PT. Lion Air

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.782 <sup>a</sup>	.611	.603	3.394

a. Predictors: (Constant), Presepsi\_Harga\_PT.\_Lion\_Air, Kualitas\_Pelayanan\_PT.\_Lion\_Air

Pada tabel di atas besarnya angka koefisien determinasi (R Square) adalah 0,611 atau sama dengan 61,1 %. Angka tersebut mengandung arti bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) dan variabel Presepsi harga (X2) secara simultan berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan pengguna jasa maskapai Lion Air (Y) sebesar 61,1%. Sedangkan sisanya  $(100\% - 61,1\% = 38,9\%)$  dipengaruhi oleh variabel lain di luar persamaan regresi ini atau variabel yang tidak diteliti.

Dari hasil pengujian validitas kuisioner PT.Citilink Indonesia dinyatakan valid semua. Pada tabel pengujian alat ukur data kuisioner maskapai Citilink diperoleh hasil data yang valid dan realibel, sehingga dapat dilanjutkan untuk analisis regresi berganda untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas yaitu : kualitas pelayanan (X1) dan persepsi harga (X2), terhadap kepuasan pengguna jasa penerbangan maskapai Citilink Indonesia di bandara So'a (Y).

Tabel 5. Ouput Coefficients PT. Citilink

Coefficients <sup>a</sup>					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	5.475	1.781		3.074
	Kualitas_Pelayanan_PT.Citilink	.234	.026	.679	8.939
	Presepsi_Harga_PT.Citilink	-.010	.101	-.007	.922

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan\_PT.Citilink

Dari tabel di atas, hasil output Coefficients dapat diperoleh Model regresi linear berganda untuk kualitas pelayanan (X1) dan persepsi harga (X2), dan kepuasan pengguna jasa penerbangan maskapai Citilink (Y) mempunyai formula sebagai berikut:

$$Y = 5,475 + 0,234X_1 + (-0,010)X_2$$

Tabel 6. Ouput ANOVA PT. Citilink

ANOVA <sup>b</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1128.114	2	564.057	41.188	.000 <sup>a</sup>
	Residual	1328.396	97	13.695		
	Total	2456.510	99			

a. Predictors: (Constant), Presepsi\_Harga\_PT.Citilink, Kualitas\_Pelayanan\_PT.Citilink

b. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan\_PT.Citilink

Pada table di atas dapat dilihat nilai Signifikansi sebesar 0,000. Sehingga diketahui bahwa probabilitas signifikansi  $(0,00) < 0,05$ , sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya faktor Kualitas Pelayanan dan Presepsi harga secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa penerbangan Citilink di Bandara So'a.

Tabel 7. Ouput Model Sumarry PT. Citilink

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.678 <sup>a</sup>	.459	.448	3.701

a. Predictors: (Constant), Presepsi\_Harga\_PT.Citilink, Kualitas\_Pelayanan\_PT.Citilink

Pada tabel diatas besarnya angka koefisien determinasi (R Square) adalah 0,459 atau sama dengan 45,9 %. Angka tersebut mengandung arti bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) dan variabel Presepsi harga (X2) secara simultan berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan pengguna jasa maskapai Citilink (Y) sebesar 45,9%. Sedangkan sisanya  $(100\% - 45,9\% = 54,1\%)$  dipengaruhi oleh variabel lain di luar persamaan regresi ini atau variabel yang tidak diteliti.

Dari hasil pengujian validitas kuisioner PT.TransNusa dinyatakan valid semua. Pada tabel pengujian alat ukur data kuisioner maskapai TransNusa diperoleh hasil data yang valid dan realibel, sehingga dapat dilanjutkan untuk analisis regresi berganda untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas yaitu : kualitas pelayanan (X1) dan presepsi harga (X2), terhadap kepuasan pengguna jasa penerbangan maskapai TransNusa di bandara So'a (Y).

Tabel 8. Ouput Coefficients PT. TransNusa

Coefficients <sup>a</sup>					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	5.452	1.527		.001
	Kualitas_Pelayanan_PT.TransNusa	.001	.035	.001	.987
	Presepsi_Harga_PT.TransNusa	.693	.059	.768	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan\_PT.Trans

Dari tabel di atas, hasil output Coefficients dapat diperoleh Model regresi linear berganda untuk kualitas pelayanan (X1) dan persepsi harga (X2), dan kepuasan pengguna jasa penerbangan maskapai TransNusa (Y) mempunyai formula sebagai berikut:

$$Y = 5,452 + 0,001X1 + 0,693X2$$

**Tabel 9** Ouput ANOVA PT. TransNusa

ANOVA <sup>b</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1348.527	2	674.264	69.961	.000 <sup>a</sup>
	Residual	934.863	97	9.638		
	Total	2283.390	99			

a. Predictors: (Constant), Presepsi\_Harga\_PT.TransNusa, Kualitas\_Pelayanan\_PT.TransNusa

b. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan\_PT.Trans

**Tabel 10** Ouput Model Sumarry PT. TransNusa

Model Summary				
Mode	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.768 <sup>a</sup>	.591	.582	3.104

a. Predictors: (Constant), Presepsi\_Harga\_PT.TransNusa, Kualitas\_Pelayanan\_PT.TransNusa

Pada tabel di atas besarnya angka koefisien determinasi (R Square) adalah 0,591 atau sama dengan 51,9 %. Angka tersebut mengandung arti bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) dan variabel Persepsi harga (X2) secara simultan berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan pengguna jasa maskapai TransNusa (Y) sebesar 51,9%. Sedangkan sisanya (100% - 51,9% = 48,1%) dipengaruhi oleh variabel lain di luar persamaan regresi ini atau variabel yang tidak diteliti.

Persamaan harus ditempatkan di tengah garis dan diberi nomor persamaan secara berurutan dalam tanda kurung di sebelah kanan margin, seperti pada (1). Penggunaan Microsoft Equation Editor atau MathType lebih disukai.

$$E_v - E = \frac{h}{2.m} \left( k_x^2 + k_y^2 \right) \quad (1)$$

#### **b. Uji Reliabilitas**

Suatu kuisioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan cara *one shot* atau pengukuran sekali saja dengan alat bantu SPSS uji statistic *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliable jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60. Berikut adalah hasil hasil uji reliabilitas menggunakan SPSS diperoleh hasil sebagai berikut (Hasil lengkap Uji reliabilitas terdapat di Lampiran 3)



Tabel 11. Uji reliabilitas Kuisisioner  
 Uji reliabilitas Kuisisioner PT. Lion Air

Variabel	Cronbach Alpha	Nilai Kritis	Kesimpulan
X1	0,973	0,60	Reliabel
X2	0,905	0,60	Reliabel
Y	0,967	0,60	Reliabel
Uji reliabilitas Kuisisioner PT. Citilink Indonesia			
X1	0,972	0,60	Reliabel
X2	0,798	0,60	Reliabel
Y	0,907	0,60	Reliabel
Uji reliabilitas Kuisisioner PT. TransNusa Aviation Mandiri			
X1	0,923	0,60	Reliabel
X2	0,941	0,60	Reliabel
Y	0,892	0,60	Reliabel

#### 4. Regresi Linear Berganda (PT. TransNusa Aviation Mandiri)

Dari hasil output Coefficients dapat diperoleh Model regresi linear berganda untuk kualitas pelayanan (X1) dan persepsi harga (X2), dan kepuasan pengguna jasa penerbangan maskapai TransNusa (Y) mempunyai formula sebagai berikut:

$$Y = 5,452 + 0,001X1 + 0,693X2$$

1) Konstanta (a)

Nilai konstanta sebesar 5,452 yang berarti bahwa jika tidak ada variabel bebas yang terdiri dari variabel kualitas pelayanan (X1) dan persepsi harga (X2) yang mempengaruhi Kepuasan pengguna jasa penerbangan maskapai TransNusa (Y) maka Kepuasan pengguna jasa penerbangan maskapai TransNusa akan mempunyai nilai sebesar 5,452.

2) Koefisien Regresi Variabel kualitas pelayanan (b1)

Variabel kualitas pelayanan (X1) mempunyai pengaruh yang positif terhadap Kepuasan pengguna jasa penerbangan maskapai TransNusa, dengan koefisien regresi sebesar 0,001 yang artinya apabila Variabel kualitas pelayanan meningkat sebesar 1 satuan, maka Kepuasan pengguna jasa penerbangan maskapai TransNusa akan meningkat sebesar 0,001 satuan dengan asumsi bahwa pada variabel persepsi harga (X2) dalam kondisi konstan.

3) Koefisien Regresi Variabel persepsi harga (b2)

Variabel persepsi harga (X2) mempunyai pengaruh yang positif terhadap Kepuasan pengguna jasa penerbangan maskapai TransNusa, dengan koefisien regresi sebesar 0,693 yang artinya apabila Variabel persepsi harga meningkat sebesar 1 satuan, maka Kepuasan pengguna jasa penerbangan maskapai TransNusa akan meningkat sebesar 0,693 satuan dengan asumsi bahwa pada variabel kualitas pelayanan (X1) dalam kondisi konstan.



## 5. Kesimpulan

Berikan pernyataan bahwa apa yang diharapkan, sebagaimana dinyatakan pada bab “Pendahuluan” pada akhirnya dapat menghasilkan bab “Hasil dan Pembahasan”, sehingga ada kesesuaian. Selain itu juga dapat ditambahkan prospek pengembangan hasil penelitian dan penerapan prospek studi lanjutan ke selanjutnya (berdasarkan hasil dan pembahasan).

- a. Faktor Kualitas Pelayanan dan Presepsi harga secara simultan atau bersama- sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa penerbangan Lion Air di Bandara So'a. Kualitas pelayanan maskapai Lion Air di bandara So'a mempengaruhi kepuasan pengguna jasa Maskapai Lion Air di Bandara So'a dan persepsi harga maskapai Lion Air di bandara So'a mempengaruhi kepuasan pengguna jasa Maskapai Lion Air di Bandara So'a.
  - b. Faktor Kualitas Pelayanan dan Presepsi harga secara simultan atau bersama- sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa penerbangan Citilink di Bandara So'a. Kualitas pelayanan maskapai Citilink di bandara So'a mempengaruhi kepuasan pengguna jasa Maskapai Citilink di Bandara So'a dan persepsi harga maskapai Citilink di bandara So'a tidak mempengaruhi kepuasan pengguna jasa Maskapai Citilink di Bandara So'a.
  - c. Faktor Kualitas Pelayanan dan Presepsi secara simultan atau bersama-sama mempengaruhi kepuasan pengguna jasa Maskapai TransNusa di Bandara So'a. Kualitas pelayanan maskapai TransNusa di bandara So'a tidak mempengaruhi kepuasan pengguna jasa Maskapai TransNusa di Bandara So'a dan persepsi harga maskapai TransNusa di bandara So'a mempengaruhi kepuasan pengguna jasa Maskapai TransNusa di Bandara So'a.
- Dari hasil analisis perbandingan ketiga maskapai yang beroperasi di bandara So'a dari segi kualitas pelayanan menurut penumpang, Lion Air lebih memuaskan dibandingkan dengan Citilink dan TransNusa.

## UCAPAN TERIMA KASIH OPSIONAL

Kami mengucapkan terimakasih kepada Manajemen Bandara So'a yang telah memberikan kesempatan untuk dijadikan tempat penelitian. Kami juga mengucapkan terimakasih kepada pimpinan Lion Air, Citilink, dan TransNusa (area Bandara So'a) yang telah memberikan kesempatan menjadi obyek penelitian. Kami juga memberikan ucapan terimakasih kepada seluruh penumpang ketiga maskapai penerbangan yang telah mengisi kuisioner penelitian kami, semoga hasil penelitian ini dapat digunakan referensi guna meningkatkan ketiga maskapai penerbangan yang ada di Bandara So'a. Kami juga berharap semua yang peduli dengan kenyamanan penerbangan dapat memberikan masukan dalam penelitian ini.

## Daftar Pustaka

- [1] I Kadek Wawan Suryawan dan Osa Omar Sharif, “Pengaruh Kualitas Layanan Penerbangan Terhadap Kepuasan Penumpang Dan Loyalitas (Studi Kasus: Penerbangan Garuda Indonesia)”, yang dimuat di Jurnal Wacana Ekonomi, Vol. 17; No. 03; Halaman 170-177, ISSN : 1412-5897, Tahun 2018.
- [2] Septiyani Putri Astutik dan Maria Valeria Roellyanti dari Manajemen Transportasi Udara STTKD Yogyakarta, yang dimuat di Jurnal Manajemen Dirgantara Vol.14, No.2, ISSN 2252 – 7451 (Media Cetak) 2622-0946 (Media Online); Desember 2021.

- [3] N. Lestari, S. D. Kurniawan, and B. Yudhanto, "Tube Bending Machine for Home Industry Scale," Conference SENATIK STT Adisutjipto Yogyakarta, vol. 4, Nov. 2018.
- [4] Dhasya, H., & Fatmayati, F. (2022). Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penumpang Pengguna Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang. *Jurnal Multidisiplin Madani (MUDIMA)*, 1533-1546.
- [5] Fakhrudin, A. (2020, Desember). Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Adi Soemarmo. *Jurnal Maksipreneur : Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship*, 102 – 113.
- [6] Nathadewi, K. S., & Sukawati, T. G. (2019). Peran Kepuasan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Niat Beli Ulang Konsumen Lion Air. *E-Jurnal Manajemen*, 6658-6679.
- [7] Prabowo, H., Darman, & Noegrahini, E., Analisis Kepercayaan Dalam C2c E-Commerce Terhadap Keputusan Pembelian Dan Dampaknya Terhadap Repurchase Pada Kaskus. *Binus Business Review*, 301-314. Tahun 2014.
- [8] Namukasa, J., The Influence of Airline Service Quality On Passenger Satisfaction and Loyalty. *The TQM journal*, Vol.25 (5), 520-532. Didapatkan dari Emerald Publishing. 2013.
- [9] Kotler, Philip, *Marketing Management Analysis, Planning, Implementation and control*, 9th edition. 2012
- [10] G. Keramidas, N. Voros, and M. Hübner, Eds., "Components and Services for IoT Platforms," 2017.
- [11] Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, *Service Quality Satisfaction*, Penerbit Andi, Yogyakarta. 2015.
- [12] Istianto, John, H, dan Tyra, M, J, 2011, Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Ketty Resto. *Jurnal ekonomi dan Informasi Akuntansi (JENIUS)*, Vol. 1 (3): 275-290. 2011
- [13] R. Qi, G. Tao, and B. Jiang, "Fuzzy System Identification and Adaptive Control," *Communications and Control Engineering*, 2019.
- [14] Aritonang, Lerbin, *Kepuasan Pelanggan*, Gramedia, Jakarta, 2005.
- [15] Arikunto, S, 2014, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2014.