

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

**TUGAS AKHIR**

Diajukan sebagai Syarat Menempuh Tugas Akhir  
pada Program Studi Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara



Oleh :

**AMRINA ROSADA**

**NIT : 30618003**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 MANAJEMEN TRANSPORTASI  
UDARA**

**POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA**

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

**TUGAS AKHIR**

Diajukan sebagai Syarat Menempuh Tugas Akhir  
pada Program Studi Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara



Oleh :

**AMRINA ROSADA**

**NIT : 30618003**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA**

**POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA**

## LEMBAR PERSETUJUAN

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

Oleh :

Amrina Rosada

NIT : 30618003

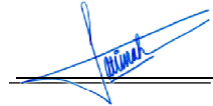
Disetujui untuk diujikan pada :

Rabu,02 Juni 2021

Pembimbing I : Ahmad Musadek, ST, M.MT  
NIP. 19680217 199102 1 001



Pembimbing II: Dr. Ir. Siti Fatimah, MT  
NIP. 19660214 199003 2 001



PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA  
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA

2021

## LEMBAR PENGESAHAN

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

Oleh :

Amrina Rosada  
NIT : 3061803

Telah dipertahankan dan dinyatakan lulus pada Ujian Tugas Akhir  
Program Pendidikan Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara  
Politeknik Penerbangan Surabaya  
pada tanggal : 8 Februari 2021

Panitia Penguji :

1. Ketua : Dr. WIWID SURYONO, S.Pd.  
MM  
NIP. 19611130 198603 1 001
2. Sekretaris : AHMAD MUSADEK, ST, M.MT  
NIP. 19680217 199102 1 001
3. Anggota : LINDA WINIASRI, S.Psi, M.Sc  
NIP. 19781028 200502 2 001



Ketua Program Studi  
D3 Manajemen Transportasi Udara



ARIYONO SETIAWAN, ST,MT  
NIP.19790328 200502 1 001

## PERNYATAAN KEASLIAN DAN HAK CIPTA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Amrina Rosada

NIT 30618003

Program Studi : D-III Manajemen Transportasi Udara Alpha

Judul Tugas Akhir : PENGARUH MINAT KONSUMEN TERHADAP LAYANAN PURNA JUAL PADA PENERBANGAN LOW COST CARRIER

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademi, baik di Politeknik Penerbangan Surabaya maupun di Perguruan Tinggi lain, serta dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
2. Politeknik Penerbangan Surabaya berhak menyimpan, merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat. Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai norma yang berlaku.

Surabaya, 02 Juni 2021  
Yang membuat pernyataan



Amrina Rosada  
NIT : 30618003

## ABSTRAK

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

Oleh :

Amrina Rosada

NIT : 30618003

PENGARUH MINAT KONSUMEN TERHADAP LAYANAN PURNA JUAL PADA PENERBANGAN LOW COST CARRIER (LCC) 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 CUSTOMER INTEREST ON ONLINE TICKET SELLING SERVICES IN LOW COST CARRIER FLIGHTS***

*By :*

Amrina Rosada

NIT : 30618003

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

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat limpahan rahmat dan hidayah-Nya, Tugas Akhir yang berjudul **PENGARUH MINAT KONSUMEN TERHADAP LAYANAN PURNA JUAL PADA PENERBANGAN LOW COST CARRIER** ini dapat diselesaikan dengan baik. Penyusunan Tugas Akhir ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar Ahli Madya (A.Md) Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Udara di Politeknik Penerbangan Surabaya.

Penyusunan Tugas Akhir ini tidak akan berhasil tanpa adanya bantuan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa;
2. Kedua orang tua peneliti yang telah memberikan doa dan motivasi baik material maupun spiritual;
3. Bapak M. Andra Adityawarman, ST, MT selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya ;
4. Bapak Ariyono Setiawan, ST,MT selaku Ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya ;
5. Bapak Ahmad Musadek, ST, M.MT selaku pembimbing I yang senantiasa membantu penulisan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini ;
6. Ibu Dr. Ir. Siti Fatimah, MT selaku pembimbing II yang senantiasa membantu penulisan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini ;
7. Bapak dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun dalam penyusunan Tugas Akhir ini ;
8. Para Dosen, Instruktur dan Pengasuh Politeknik Penerbangan Surabaya ;
9. Kepada Orang Tua yang telah memberikan doa dan dukungan dalam kelancaran Tugas Akhir ini.
10. Teman–teman course Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara IV yang juga memberi motivasi dan semangat ;



11. Seluruh Taruna/i Politeknik Penerbangan Surabaya dan semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung membantu peneliti dalam penulisan Tugas Akhir ini.

Peneliti meyakini bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun bagi kesempurnaan penulisan ini. Semoga penulisan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Surabaya, 02 Juni 2020

Peneliti

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	i
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b>	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	iii
<b>ABSTRAK</b>	iv
<b>ABSTRACT</b>	v
<b>KATA PENGANTAR</b>	vi
<b>DAFTAR ISI</b>	viii
<b>DAFTAR TABEL</b>	x
<b>DAFTAR GAMBAR DAN BAGAN</b>	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	xii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
Latar Belakang	1
Identifikasi Masalah	2
Batasan Masalah	2
Rumusan Masalah	3
Tujuan Penelitian	3
Manfaat Penelitian	3
Sistematika Penulisan	4
<b>BAB 2 LANDASAN TEORI</b>	
Pengaruh	7
Pengertian Minat	7
Tiket Online	9
Layanan Purna Jual	10
Keputusan Pembelian	10

Indikator Pembahasan	12
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN</b>	
Umum	13
Metode Pengumpulan Data	13
Kuisisioner	15
Objek Pembahasan	15
Lokasi dan Waktu Penelitian	17
Metode Analisis Data	21
<b>BAB 4 ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
Gambaran Umum Objek Penelitian	23
Data Penelitian	23
Hasil Penelitian	28
Pembahasan	31
<b>BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN</b>	
Simpulan	33
Saran	33
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Indikator Variabel X	19
Tabel 3.2 Indikator Variabel Y	19
Tabel 3.3 Skala Likert	21
Tabel 4.1 Jenis kelamin responden	24
Tabel 4.3 Seringnya menggunakan maskapai (kali)	25
Tabel 4.4 Responden terhadap layanan purnajual	26
Tabel 4.5 Responden terhadap <i>low cost carrier</i>	27
Tabel 4.6 Uji Validitas variabel layanan purnajual	28
Tabel 4.7 Uji validitas variabel <i>low cost carrier</i>	28
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas	29
Tabel 4.9 Uji Normalitas	30
Tabel 4.10 Regresi linear Sederhana	31

## **DAFTAR GAMBAR DAN BAGAN**

Bagan 3.1 Variabel penelitian	28
Bagan 3.2. Diagram Alur Penelitian	32

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuisisioner
- Lampiran 2 Rekapitulasi Kuisisioner
- Lampiran 3 Data Kuesioner *Google Form*
- Lampiran 4 Peraturan Menteri Perhubungan
- Lampiran 5 R Tabel
- Lampiran 6 Analisis Deskriptif Variabel
- Lampiran 7 Uji Reliabilitas
- Lampiran 8 Uji Validitas

## DAFTAR PUSTAKA

- Anonim.2016.[https://www.researchgate.net/publication/333758980\\_PENERAPAN\\_SISTEM\\_INFORMASI\\_ETICKETING\\_DI\\_BIDANG\\_ANGAN](https://www.researchgate.net/publication/333758980_PENERAPAN_SISTEM_INFORMASI_ETICKETING_DI_BIDANG_ANGAN)
- Anonim.2017.<http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/viewFile/2144/2536>
- Anonim. 2017. <https://www.ilmu-ekonomi-id.com/2017/04/layanan-purna-jual-pengertian-unsur-unsur-dan-contoh-layanan-purna-jual.html>
- Anonim.2017.[http://repository.uma.ac.id/bitstream/123456789/1176/5/108320100\\_file5.pdf](http://repository.uma.ac.id/bitstream/123456789/1176/5/108320100_file5.pdf)
- Anonim.2018.<https://eprints.uny.ac.id/7637/3/BAB%202%20%2008601247038.pdf>
- Anonim.2019.[http://repository.uma.ac.id/bitstream/123456789/446/5/118520042\\_file5.pdf](http://repository.uma.ac.id/bitstream/123456789/446/5/118520042_file5.pdf)
- Assauri, Sofyan. 2004. *Manajemen Pemasaran Dasar, Konsep dan Strategi*. Jakarta: PT. Grafindo Persada.
- Bungin Burhan. (2007) . *Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : Putra Grafika.  
[http://repository.uin-suska.ac.id/15703/8/8.%20BAB%20III\\_\\_2018227EI.pdf](http://repository.uin-suska.ac.id/15703/8/8.%20BAB%20III__2018227EI.pdf)
- Sugiyono. (2001). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta. Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung : Alfabeta, 2008

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung  
: Alfabeta,

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung  
: Alfabeta,

W, Gulo. (2002). *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Gramedia Widiasarana  
Indonesia.



## **Lampiran 1**

### **Kuisisioner**

Kepada:

Yth. Bapak/Ibu Penumpang Maskapai

Ditempat

Sehubungan dengan kepentingan penelitian dalam menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Minat Konsumen Terhadap Layanan Purnajual Pada Penerbangan Low Cost Carrier”**, maka peneliti bermaksud untuk mengumpulkan data guna penyelesaian penelitian tersebut.

Maka dengan ini peneliti memohon bantuan Bapak/Ibu agar berkenan untuk mengisi kuesioner yang terlampir pada halaman berikut ini dengan benar sesuai dengan pengamatan dan pengalaman Bapak/Ibu selama menjadi penumpang penerbangan low cost carrier.

Demikian permohonan peneliti, atas perhatian dan kerjasama serta bantuan yang diberikan, peneliti ucapkan banyak terima kasih.

Peneliti

Amrina Rosada

### PETUNJUK PENGISIAN

1. Isilah identitas responden dengan benar dan lengkap pada tempat yang telah disediakan.
2. Kuesioner ini terdiri dari pertanyaan dengan 4 alternatif jawaban.
3. Jawablah pertanyaan dalam kuesioner ini sesuai dengan apa yang Bapak/Ibu alami/rasakan.
4. Cara mengisi jawaban dengan cara memberi tanda centang (✓) pada kolom:

SS	S	N	TS	STS
angat Setuju	Setuju	Netral	idak Setuju	angat Tidak Setuju

SS	S	N	TS	STS
✓				

### IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Lengkap :
2. Jenis Kelamin :  Laki-Laki  Perempuan
3. Menjadi penumpang  1kali  kali  >5kali

penerbangan sebanyak (kali)

## KUESIONER

### 1. Variabel Layanan Purnajual (X)

No.	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1.	Saya merasa harga tiket yang ditawarkan sesuai dengan kualitas layanan yang diberikan maskapai penerbangan.					
2.	Kemudahan dalam memperoleh tiket dalam penerbangan lcc					
3.	tiket promo menjadi target utama penumpang pada penerbangan lcc					
4.	Informasi mengenai bagasi dan cabin sudah jelas,penumpang hanya diperkenankan membawa satu bagasi cabin seberat 7kg.					
5.	Layanan Fasilitas yang diberikan saat check in sangat memuaskan pengguna jasa					
6.	Penerbangan lcc memberikan layanan yg primer,seperti layanan keselamatan penerbangan					
7.	Saya akan berlangganan pada maskapai penerbangan low cost carrier.					

## 2. Variabel *Low Cost Carrier* (Y)

No.	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1.	Penerbangan lcc menjadi pilihan saya karena memberikan layanan yg primer seperti layanan dalam keselamatan penerbangan sesuai pada PP Nomor 3 Tahun 2001 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan					
2.	Pihak maskapai memberikan layanan purna jual terhadap keselamatan penerbangan, seperti meminimalisir terjadinya gangguan seperti kerusakan pada mesin pesawat.					
3.	Estimate Time Departure(ETD) dan Estimate Time Arrival (ETA)pada penerbangan low cost carrier selalu tepat waktu.					
4.	Penerbangan lcc didukung dengan adanya asuransi					
5.	Meski harga murah,pihak maskapai selalu mengutamakan kepuasan pada pengguna jasa					

6.	Layanan dari pihak maskapai lcc sangat baik,dan ramah					
7.	Semua awak cabin dalam penerbangan lcc memiliki keahlian dalam bidang masing-masing					

## Lampiran 2

### Rekapitulasi Kuisisioner

R	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7
1	4	4	3	4	5	3	4	3	3	5	5	3	3	4
2	5	4	5	4	5	3	5	4	3	4	5	4	4	4
3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	5	5	4
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5
5	4	5	4	3	4	5	5	4	3	3	4	3	5	4
6	4	5	3	4	3	5	5	3	4	4	4	5	3	4
7	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3
8	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	5	4	4
9	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3
10	4	5	3	4	3	4	5	5	4	3	5	4	4	5
11	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	4
12	5	4	4	4	3	5	5	3	4	4	3	4	3	3
13	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
14	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	4
15	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3
16	3	4	5	4	5	3	4	4	3	5	4	2	5	4
17	2	1	2	3	2	2	3	3	2	3	4	3	3	4
18	2	2	1	2	1	1	2	3	2	3	4	2	4	4
19	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	5
20	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4
21	5	3	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	3	4
22	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5	4	3	5
23	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4
24	4	4	3	4	3	5	4	5	3	4	3	4	5	3
25	4	4	5	3	5	4	5	5	3	4	5	3	5	5
26	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4
27	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	3	5	4	3
28	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	5	4	4	5
29	4	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4
30	4	3	2	2	2	4	3	2	2	3	5	2	2	5
31	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4
32	4	3	4	4	4	4	3	3	2	4	3	4	3	3
33	4	3	5	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	3
34	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4
35	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3
36	4	4	3	5	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4
37	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	3	4	5
38	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2	4	3	3	4
39	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	5	4	4	5
40	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4
41	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	5	4	3	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	5
44	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	5
45	3	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4
46	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5
47	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4
48	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5
49	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4
50	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	3	5

### Lampiran 3

Data Kuisisioner Google Form

No.	Nama	Jenis kelamin	Menjadi penumpang sebanyak (Kali)
1	Anita prawira	Perempuan	2-5kali
2	Ari Wijaya	Laki-laki	>5 kali
3	Attjima wibisono	Laki-laki	2-5kali
4	Ririn fardina	Perempuan	>5 kali
5	Dimas Adi r	Laki-laki	>5 kali
6	Fa'iqotuni'mah	Perempuan	1kali
7	Miranda octavianty	Perempuan	2-5kali
8	Khatib Sulaiman	Laki-laki	>5 kali
9	Nicky yudis	Laki-laki	>5 kali
10	Yanto Sunindyo	Laki-laki	>5 kali
11	Gunawan agung	Laki-laki	>5 kali
12	Riska hulaimah	Perempuan	1kali
13	Suhartatik	Perempuan	1kali
14	Moh.bisri	Laki-laki	2-5kali
15	Hanani Dwi devi	Perempuan	2-5kali
16	Arina fardiana	Perempuan	2-5kali
17	Moh.soleh	Laki-laki	1kali
18	Tanti Yulianingsih	Perempuan	2-5kali
19	Hudi Wibowo	Laki-laki	>5 kali
20	Jingga mega	Perempuan	2-5kali
21	Andini gina	Perempuan	>5 kali
22	Yuni irawati	Perempuan	2-5kali
23	Gugun blindain	Laki-laki	1kali
24	Lindawati Utomo Puteri	Perempuan	2-5kali
25	Fariz Abi hanif	Laki-laki	>5 kali
26	Ardy Firmansyah	Laki-laki	2-5kali
27	Arya Wiguna	Laki-laki	>5 kali
28	Romita divi	Perempuan	>5 kali
29	Julita indahsari	Perempuan	1kali
30	Nofa Meliannah	Perempuan	1kali
31	Firman ardy	Laki-laki	2-5kali
32	Vannesia henne	Perempuan	>5 kali
33	Tiara novia	Perempuan	>5 kali
34	Sofi amalia	Perempuan	2-5kali
35	Rokana	Perempuan	2-5kali
36	Kayati	Perempuan	>5 kali
37	Nining yufidah	Perempuan	2-5kali
38	Ariel nino	Laki-laki	2-5kali
39	Alfia muhibbah	Perempuan	>5 kali
40	Yunita sari	Perempuan	>5 kali
41	Tina adinata	Perempuan	>5 kali
42	Rudi hariyanto	Laki-laki	>5 kali
43	Adam fitriyanto	Laki-laki	2-5kali
44	Hilda andini	Perempuan	>5 kali
45	Nahdirotul mahdaniyah	Perempuan	2-5kali
46	Nizar alfirdaus Ibnu suli	Laki-laki	2-5kali
47	Rina wijayanti	Perempuan	2-5kali
48	Kusniadi	Laki-laki	>5 kali
49	Anggun azmaiyah	Perempuan	1kali
50	Nindya arum	Perempuan	1kali

Data Kuisioner dari *Google Form*

Lampiran 4

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia



MENTERI PERHUBUNGAN  
REPUBLIK INDONESIA

PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR PM 185 TAHUN 2015  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN PENUMPANG KELAS EKONOMI  
ANGKUTAN UDARA NIAGA BERJADWAL DALAM NEGERI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka melaksanakan ketentuan Pasal 100 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dan memberikan perlindungan serta pelayanan terhadap pengguna jasa angkutan udara perlu ditetapkan standar pelayanan penumpang kelas ekonomi angkutan udara niaga berjadwal dalam negeri;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Peraturan Menteri Perhubungan tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 8, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);



2. Angkutan Udara adalah setiap kegiatan dengan menggunakan pesawat udara untuk mengangkut penumpang kargo dan/atau pos untuk satu perjalanan atau lebih dari satu bandar udara ke bandar udara yang lain atau beberapa Bandar udara.
3. Angkutan Udara Niaga Berjadwal adalah angkutan udara niaga dalam rute penerbangan yang dilakukan secara tetap dan teratur.
4. Badan Usaha Angkutan Udara adalah badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, atau badan hukum Indonesia berbentuk perseroan terbatas atau koperasi, yang kegiatan utamanya mengoperasikan pesawat udara untuk digunakan mengangkut penumpang, kargo, dan/atau pos dengan memungut pembayaran.
5. Penumpang adalah orang yang namanya tercantum dalam tiket yang dibuktikan dengan dokumen identitas diri yang sah dan memiliki pas masuk pesawat (*boarding pass*).
6. Penumpang dengan kebutuhan khusus adalah penumpang karena kondisi fisiknya dan/atau permintaan khusus penumpang yang memerlukan fasilitas dan perlakuan khusus, seperti penyandang disabilitas, lanjut usia, anak-anak, wanita hamil, dan orang sakit.
7. Penyandang disabilitas adalah penumpang yang memiliki keterbatasan fisik, mental, intelektual, atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dan sikap masyarakatnya dapat menemui hambatan yang menyulitkan untuk berpartisipasi penuh dan efektif berdasarkan kesamaan hak.
8. Lanjut usia adalah penumpang dengan usia di atas 60 (enam puluh) tahun.

9. Orang sakit adalah penumpang yang karena kondisi kesehatannya membutuhkan fasilitas tambahan antara lain *oxygen mask*, kursi roda dan/atau *stretcher*, yang dalam hal ini dibatasi tidak berlaku untuk penumpang dengan penyakit menular sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
10. Reservasi adalah proses pemesanan tiket yang dilakukan calon penumpang untuk melakukan penerbangan.
11. Tiket adalah dokumen berbentuk cetak, melalui proses elektronik, atau bentuk lainnya, yang merupakan salah satu alat bukti adanya perjanjian angkutan udara antara penumpang dan pengangkut, dan hak penumpang untuk menggunakan pesawat udara atau diangkut dengan pesawat udara.
12. *Ticketing* adalah proses mulai dari pembayaran tiket sampai dengan diterbitkannya (*issued*) tiket.
13. *Check-In* adalah proses pelaporan calon penumpang kepada badan usaha angkutan udara untuk melakukan penerbangan.
14. *Boarding* adalah proses pelayanan penumpang dari ruang tunggu sampai dengan naik pesawat udara.
15. *Denied Boarding Passenger* adalah kondisi penumpang dalam status terangkut (*confirm*) tetapi tidak dapat diangkut karena alasan kapasitas pesawat udara tidak mencukupi.
16. *Transit* adalah proses singgahnya penumpang di suatu bandar udara dalam jangka waktu tertentu untuk melanjutkan penerbangan ke bandar udara tujuan dengan pesawat udara yang sama.
17. *Transfer* adalah proses singgahnya penumpang di suatu bandar udara dalam jangka waktu tertentu untuk melanjutkan penerbangan ke bandar udara tujuan dengan pesawat udara yang berbeda.
18. Bagasi Tercatat adalah barang penumpang yang diserahkan oleh penumpang kepada pengangkut untuk diangkut dengan pesawat udara yang sama.

19. Bagasi Kabin adalah barang yang dibawa oleh penumpang dan berada dalam pengawasan penumpang sendiri.
20. Kelas ekonomi adalah kelas layanan pada kelompok pelayanan *full services, medium services, dan no frills*.
21. Kelas ekonomi tertentu adalah kelas ekonomi pada kelompok pelayanan *medium service* yang mendapatkan layanan tambahan.
22. Media Publikasi adalah sarana penyampaian informasi yang disediakan oleh badan usaha angkutan udara dalam bentuk antara lain alamat situs (*website*), call centre, media massa, maupun media lainnya.
23. Bandar Udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.
24. Menteri adalah Menteri yang membidangi urusan penerbangan.
25. Direktur Jenderal adalah Direktur Jenderal Perhubungan Udara.

## Lampiran 5

### R tabel

	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1
2	0.9	0.95	0.98	0.99	0.999
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.847
10	0.4973	0.576	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.801
12	0.4575	0.5324	0.612	0.6614	0.78
13	0.4409	0.514	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.588
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.579
28	0.3061	0.361	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.355	0.4158	0.4556	0.562
30	0.296	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.344	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392

<b>33</b>	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
<b>34</b>	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
<b>35</b>	0.2746	0.3246	0.381	0.4182	0.5189
<b>36</b>	0.2709	0.3202	0.376	0.4128	0.5126
<b>37</b>	0.2673	0.316	0.3712	0.4076	0.5066
<b>38</b>	0.2638	0.312	0.3665	0.4026	0.5007
<b>39</b>	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.495
<b>40</b>	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
<b>41</b>	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
<b>42</b>	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
<b>43</b>	0.2483	0.294	0.3457	0.3801	0.4742
<b>44</b>	0.2455	0.2907	0.342	0.3761	0.4694
<b>45</b>	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
<b>46</b>	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
<b>47</b>	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
<b>48</b>	0.2353	0.2787	0.3281	0.361	0.4514
<b>49</b>	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
<b>50</b>	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

**Lampiran 6**  
**Analisis Deskriptif Variabel**

**Layanan Purnajual (X)**

**X1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	4.0	4.0	4.0
	3	9	18.0	18.0	22.0
	4	34	68.0	68.0	90.0
	5	5	10.0	10.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**X2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	2.0	2.0	2.0
	2	1	2.0	2.0	4.0
	3	14	28.0	28.0	32.0
	4	28	56.0	56.0	88.0
	5	6	12.0	12.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**X3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	2.0	2.0	2.0
	2	3	6.0	6.0	8.0
	3	16	32.0	32.0	40.0
	4	25	50.0	50.0	90.0
	5	5	10.0	10.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**X4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	4.0	4.0	4.0
	3	15	30.0	30.0	34.0
	4	30	60.0	60.0	94.0
	5	3	6.0	6.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**X5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	2.0	2.0	2.0
	2	2	4.0	4.0	6.0
	3	19	38.0	38.0	44.0
	4	21	42.0	42.0	86.0
	5	7	14.0	14.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**X6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	2.0	2.0	2.0
	2	2	4.0	4.0	6.0
	3	14	28.0	28.0	34.0
	4	27	54.0	54.0	88.0
	5	6	12.0	12.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**X7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	2.0	2.0	2.0
	3	16	32.0	32.0	34.0
	4	24	48.0	48.0	82.0
	5	9	18.0	18.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**Analisis Deskriptif*****Low Cost Carrier (Y)*****Y1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	2.0	2.0	2.0
	3	18	36.0	36.0	38.0
	4	28	56.0	56.0	94.0
	5	3	6.0	6.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**Y2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	8.0	8.0	8.0
	3	20	40.0	40.0	48.0
	4	22	44.0	44.0	92.0
	5	4	8.0	8.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**Y3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	4.0	4.0	4.0
	3	13	26.0	26.0	30.0
	4	30	60.0	60.0	90.0
	5	5	10.0	10.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**Y4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	8	16.0	16.0	16.0
	4	25	50.0	50.0	66.0
	5	17	34.0	34.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**Y5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	6.0	6.0	6.0
	3	14	28.0	28.0	34.0
	4	24	48.0	48.0	82.0
	5	9	18.0	18.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**Y6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	2.0	2.0	2.0
	3	16	32.0	32.0	34.0
	4	27	54.0	54.0	88.0
	5	6	12.0	12.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**Y7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	9	18.0	18.0	18.0
	4	27	54.0	54.0	72.0
	5	14	28.0	28.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	



**Lampiran 7**  
**Uji Reliabilitas**

**Layanan Purnajual (X)**

## **Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
0.826	7

*Low Cost Carrier (Y)*

## **Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
0.713	7

## Lampiran 8

### Uji Validitas

#### Layanan Purnajual (X)

		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	Layanan Purnajual(X)
X1	Pearson Correlation	1	.360	.407	.358	.292	.678	.317	.678
	Sig. (2-tailed)		0.010	0.003	0.011	0.039	0.000	0.025	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
X2	Pearson Correlation	.360	1	.340	0.275	0.278	.454	.866	.729
	Sig. (2-tailed)	0.010		0.016	0.053	0.050	0.001	0.000	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
X3	Pearson Correlation	.407	.340	1	.435	.814	.331	.374	.772
	Sig. (2-tailed)	0.003	0.016		0.002	0.000	0.019	0.008	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
X4	Pearson Correlation	.358	0.275	.435	1	.400	.392	0.256	.617
	Sig. (2-tailed)	0.011	0.053	0.002		0.004	0.005	0.073	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
X5	Pearson Correlation	.292	0.278	.814	.400	1	0.185	0.274	.682
	Sig. (2-tailed)	0.039	0.050	0.000	0.004		0.199	0.054	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
X6	Pearson Correlation	.678	.454	.331	.392	0.185	1	.446	.702
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.001	0.019	0.005	0.199		0.001	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
X7	Pearson Correlation	.317	.866	.374	0.256	0.274	.446	1	.721
	Sig. (2-tailed)	0.025	0.000	0.008	0.073	0.054	0.001		0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
Layanan Purnajual(X)	Pearson Correlation	.678	.729	.772	.617	.682	.702	.721	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50

**Uji Validitas**  
***Loc Cost Carrier (Y)***

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Low Cost Carrier (Y)
Y1	Pearson Correlation	1	0.250	0.233	0.003	0.210	.803**	0.034	.654**
	Sig. (2-tailed)		0.080	0.103	0.984	0.143	0.000	0.816	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
Y2	Pearson Correlation	0.250	1	0.204	0.090	.713**	0.048	0.055	.672**
	Sig. (2-tailed)	0.080		0.155	0.535	0.000	0.739	0.703	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
Y3	Pearson Correlation	0.233	0.204	1	-0.079	0.232	0.265	-0.167	.452**
	Sig. (2-tailed)	0.103	0.155		0.585	0.105	0.063	0.248	0.001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
Y4	Pearson Correlation	0.003	0.090	-0.079	1	-0.146	-0.079	.876**	.427**
	Sig. (2-tailed)	0.984	0.535	0.585		0.313	0.585	0.000	0.002
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
Y5	Pearson Correlation	0.210	.713**	0.232	-0.146	1	0.122	-0.181	.573**
	Sig. (2-tailed)	0.143	0.000	0.105	0.313		0.397	0.208	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
Y6	Pearson Correlation	.803**	0.048	0.265	-0.079	0.122	1	-0.035	.542**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.739	0.063	0.585	0.397		0.809	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
Y7	Pearson Correlation	0.034	0.055	-0.167	.876**	-0.181	-0.035	1	.402**
	Sig. (2-tailed)	0.816	0.703	0.248	0.000	0.208	0.809		0.004
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
Low Cost Carrier (Y)	Pearson Correlation	.654**	.672**	.452**	.427**	.573**	.542**	.402**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.001	0.002	0.000	0.000	0.004	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



**AMRINA ROSADA**, lahir di Gresik pada tanggal 11 Mei 2000, Anak dari pasangan Bapak M.Jupri dan Ibu Kusprihatin, Bertempat tinggal di Dsn. Krajan Ds.Wringinanom RT.02 RW.05 Kecamatan Wringinanom Kabupaten.Gresik. Memulai pendidikan di SDN Krian 3 pada tahun 2006 dan lulus pada tahun 2012. Melanjutkan Sekolah Menengah Pertama di SMPN 1 Krian pada tahun 2013 dan lulus pada tahun 2015. Melanjutkan Sekolah Menengah Atas di SMAN 1 Sooko pada tahun 2016 dan lulus pada tahun 2018. Selanjutnya bisa diterima di Politeknik Penerbangan Surabaya pada Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Udara Angkatan III sampai dengan saat ini.