

# Dampak Pelayanan Penerbangan dan Low Cost Carrier terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya

Dimas Arya Soeadyfa F<sup>1</sup>, Max Genta Sulkani<sup>2</sup>, Laila Rochmawati<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Politeknik Penerbangan Surabaya

Jl. Jemur Andayani I, No. 73 Surabaya 60236

Email : dimazsac54@gmail.com

## Abstrak

Sejalan dengan berkembangnya jaman dunia transportasi saat ini banyak pengguna jasa angkutan udara memunculkan banyaknya maskapai-maskapai baru. Munculnya maskapai-maskapai baru ini menyebabkan antar maskapai saling memasang strategi dan berlomba-lomba untuk menarik minat masyarakat. Khususnya masyarakat untuk kalangan menengah. Sehingga banyak maskapai penerbangan menggunakan berbagai strategi agar dapat memberikan pelayanan yang baik. Istilah Penerbangan “low cost” atau sering disebut LCC (*low cost carrier*). LCC sering juga disebut sebagai *Budget Airlines* atau *no frills flight* atau juga *Discounter Carrier*. LCC merupakan model penerbangan yang unik dengan strategi penurunan operating cost. Dengan melakukan efisiensi cost di semua lini, maskapai melakukan hal-hal diluar kebiasaan maskapai pada umumnya. Metode pendekatan yang digunakan adalah yuridis empiris dengan spesifikasi penelitian inferensial analitik, dan data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari lapangan melalui kuosioner dan wawancara kepada penumpang yang menggunakan maskapai citilink, dan data sekunder yaitu data yang diperoleh dari bahan pustaka melalui studi dokumen, sedangkan teknik pengambilan sampel menggunakan random sampling. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif (distribusi frekuensi) dan analisis inferensial (korelasi sederhana yaitu korelasi Rank Spearman), sedangkan untuk menguji hipotesis digunakan alat uji nilai probabilitas yang akan mengukur nilai probabilitas korelasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan Penerbangan dan *Low cost Carrier* berbanding terbalik dengan kepuasan pelanggan maskapai Citilink. Dengan demikian Penerapan Pelayanan Penerbangan dan Low Cost Carrier yang di terapkan Maskapai Citilink belum menjamin kepuasan pelanggannya. Berdasarkan hasil data Uji Multicolinearity, Uji Distribusi Normal dan Uji Regression dimana Variabel X<sub>1</sub> (Pelayanan Penerbangan) dan Variabel X<sub>2</sub> (Low Cost Carrier) berdampak 0.756 atau 75% terhadap Kepuasan Pelanggan maskapai Citilink di Bandar Udara Juanda Surabaya.

**Kata Kunci:** Pelayanan Penerbangan, Low Cost Carrier dan Kepuasan Pelanggan

## PENDAHULUAN

Di Indonesia, awal tumbuhnya *low cost carrier* adalah bertujuan menciptakan pasar yang terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat dengan membagi rute-rute yang pasarnya belum potensial. Agar tidak mengalami kerugian, maka *low cost carrier* tersebut dituntut agar maskapai mereformasi bisnisnya dengan menyesuaikan seluruh biaya operasionalnya menjadi berbiaya rendah. Beberapa biaya yang sulit untuk ditekan karena sifat pembebanannya sama

kepada setiap operator adalah harga avtur, biaya bandara, beban pajak serta asuransi. Intinya adalah “*Low Cost = Low Resources = Low Fares*”.

Penurunan *operating cost* tersebut berpengaruh kepada pelayanan yang diberikan kepada penumpang. Pelayanan yang diberikan oleh maskapai yang menggunakan *Low Cost Carrier* di minimalkan. Sehingga pelayanan yang diberikan kurang dapat memuaskan keinginan pelanggan. *Low cost* diterapkan dengan menimbulkan masalah dalam hal kepuasan pelanggan maskapai Citilink itu sendiri antara lain :

- a. Rute penerbangan hanya menerapkan *direct flight* saja tanpa menerima *transit flight*
- b. Menambah susunan kursi pesawat sehingga range / jarak untuk penumpang saat duduk terasa sempit
- c. Tidak menyediakan makanan atau minuman di dalam pesawat udara
- d. Harga extra bagasi cukup mahal.

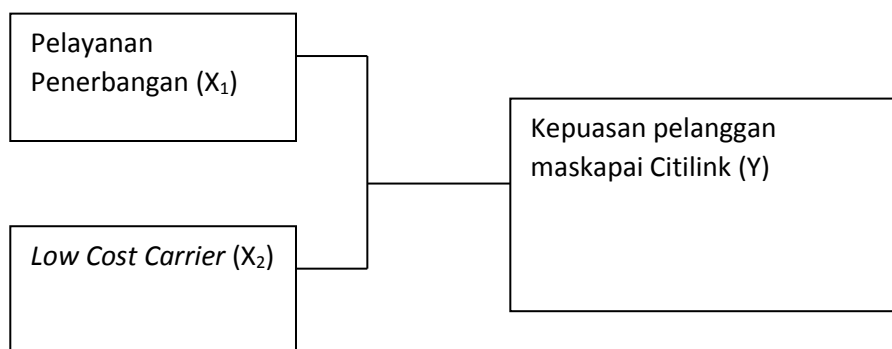
PT. Citilink Indonesia yang menjalankan maskapai Citilink Garuda Indonesia menerapkan sistem *low cost carrier* dalam operasionalnya untuk itu agar mengetahui dampak pelayanan penerbangan dan *low cost carrier* terhadap kepuasan pelanggan maskapai Citilink. Penulis mengambil sampel pengguna jasa maskapai citilink sebanyak 50 orang secara random. Masing-masing uji sampel diberi perlakuan yang sama .

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan olah data SPSS dari hasil kuisioner. Penelitian ini berusaha untuk mencari dan menguji pengaruh satu variabel atau lebih terhadap variabel yang lain. Variabel yang memberi pengaruh disebut dengan variabel bebas (*independent variables*) dan variabel yang dipengaruhi disebut dengan variabel terikat (*dependent variables*) (sukmadinata, 2006:58). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Pelayanan Penerbangan dan *Low Coast Carrier* sedangkan variabel terikat adalah Kepuasan Pelanggan maskapai Citilink

Dalam penelitian ini penulis meneliti system *low coast carrier* dan pelayanan penerbangan yang diterapkan maskapai citilink berdampak kepada kepuasan pelanggan maskapai citilink sehingga design penelitiannya adalah variabel  $X_1$  dan  $X_2$  terhadap  $Y$ .

Penelitian kuantitatif dipandang sebagai sesuatu yang bersifat konfirmasi dan deduktif, sedangkan penelitian kualitatif bersifat eksploratoris dan induktif. Bersifat konfirmasi yang telah ada. Penelitian bersifat mengkonfirmasi antara teori dengan kenyataan yang ada dengan mendasarkan pada data ilmiah baik dalam bentuk angka. Penarikan kesimpulan bersifat deduktif yaitu dari sesuatu yang bersifat umum ke sesuatu yang bersifat khusus. Hal ini berangkat dari teori-teori yang membangunnya.



**Gambar 1.** Variabel Penelitian

Keterangan :

X<sub>1</sub> :Pelayanan Penerbangan

X<sub>2</sub> :Low Cost Carrier

Y :Kepuasan Pelanggan

Dimana :

- 1) X adalah obyek yang mempengaruhi variabel Y, dimana X adalah Maskapai penerbangan Citilink yang memberikan pelayanan kepada pelanggan maskapai Citilink.
- 2) Y adalah obyek yang dipengaruhi oleh variabel X yang merupakan hasil pemenuhan kepuasan pelanggan Maskapai Citilink terhadap pelayanan yang diberikan oleh maskapai Citilink.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### a). Jenis Data

#### 1).Data Primer

**Tabel 1.** Jenis kelamin responden

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase</b>
<b>Laki-laki</b>	27	54%
<b>Perempuan</b>	23	46%
<b>Jumlah</b>	50	100%

**Tabel 2.** Umur responden

<b>Umur Responden</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase</b>
< 20 Tahun	0	0%
21 – 30 Tahun	8	16%
31 – 40 Tahun	23	46%
>40 tahun	19	38%
<b>Jumlah</b>	50	100%

#### 2).Data Sekunder

### b). Teknik pengumpulan data

Untuk mengolah data yang diperlukan dalam penelitian ini menggunakan teknik sebagai berikut:

1. Metode Angket

Untuk lebih jelasnya dibuat kisi-kisi instrument angket sebagai berikut:

- a. Untuk alternatif jawaban A ( Puas) = Skor 4
- b. Untuk alternatif jawaban B (Biasa) = Skor 3
- c. Untuk alternatif jawaban C (Kurang Puas) = Skor 2
- d. Untuk alternatif jawaban D (Tidak Puas) = Skor 1

2. Metode Test Uji Variabel

- a). Uji Variabel pelayanan penerbangan (X1)

deskripsi variable pelayanan penerbangan yang diberikan maskapai diajukan berdasarkan jadwal penerbangan dan Rute Penerbangan maskapai citilink dari atau ke bandar udara juanda. Hasil variable pelayanan penerbangan disajikan pada table sebagai berikut.

**Tabel 3.** Tanggapan 50 responden mengenai jadwal penerbangan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cummulative Percent
Valid 2,00	9	18,0	18,0	18,0
3,00	40	80,0	80,0	98,0
4,00	1	2,0	2,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Tabel 3. menginformasikan, bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan mengenai Jadwal Penerbangan Maskapai Citilink adalah mencukupi, sebagian besar mengatakan belum mencukupi hal ini disebabkan penerbangan citilink hanya *direct flight* dan terbatas (hanya melayani penerbangan antar Bandar Udara yang besar) sedangkan para pengguna jasa transportasi udara semakin meningkat dan kebutuhan akan maskapai penerbangan semakin meningkat baik itu di bandar udara besar maupun bandar udara kecil.

**Tabel 4.** Tanggapan 50 Responden Mengenai Rute Penerbangan Maskapai Citilink

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	15	30,0	30,0	30,0
3,00	35	70,0	70,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Tabel 4. menginformasikan, bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan mengenai Rute Penerbangan Maskapai Citilink, sebagian besar mengatakan bahwa Rute Penerbangan Maskapai Citilink adalah relative dengan besaran 70 persen. Hal ini disebabkan karena maskapai Citilink melayani rute penerbangan di Bandar Udara besar saja seperti Juanda Surabaya, Kualanamu Medan, Hassanudin Makassar, Soekarno-Hatta Jakarta, El Tari Kupang dan Sepinggian Balikpapan. Akan tetapi seiring perkembangan transportasi udara hal

ini tidaklah mencukupi karena pengguna jasa transportasi udara menginginkan penambahan maskapai di seluruh Bandar udara di Indonesia.

b). Deskripsi variable low cost carrier (X2)

Deskripsi variable pelayanan penerbangan yang diberikan maskapai diajukan berdasarkan harga tiket dan luasnya range kursi pesawat maskapai citilink dari atau ke bandar udara juanda. Hasil variable low cost carrier disajikan pada table sebagai berikut

**Tabel 5.** Tanggapan responden berdasarkan harga tiket low cost carrier

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cummulative Percent
Valid 1,00	1	2,0	2,0	2,0
2,00	11	22,0	22,0	24,0
3,00	25	50,0	50,0	74,0
4,00	13	26,0	26,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Tabel 5 menginformasikan, bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan mengenai Harga Tiket maskapai Citilink, sebagian besar mengatakan bahwa Harga Tiket Maskapai Citilink yang diterima Relatif / Normal. Hal ini disebabkan maskapai Citilink hanya melayani direct flight atau 1 (arah) saja dan menyebabkan normalnya harga tiket pesawat maskapai Citilink.

**Tabel 6.** Jawaban Responden Mengenai Ukuran Range Kursi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cummulative Percent
Valid 2,00	17	34,0	34,0	34,0
3,00	32	64,0	64,0	98,0
4,00	1	2,0	2,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Bahwa 64 % responden yang mengatakan bahwa Range kursi penumpang Maskapai Citilink Relative sempit. Hal ini menyebabkan ketidak leluasaannya penumpang dalam bergerak saat duduk dalam waktu yang lama dan yang duduk di posisi dekat jendela, jelaslah mendapatkan masalah jika akan keluar dari tempat duduk karena penumpang yang duduk di tengah dan di lorong harus berdiri juga untuk member jalan penumpang yang duduk di dekat jendela.

c). Uji Regresi

Uji Regresi dilakukan untuk menguji predictors (constant) dalam arti low cost carrier dan pelayanan penerbangan dapat mempengaruhi variable y dalam prosentase hal ini dapat dilihat dalam tabel dibawah ini

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the	Durbin-Watson
-------	---	----------	-------------------	-------------------	---------------

				Estimate	
1	,869 <sup>a</sup>	,756	,724	,44341	1,744

**Tabel 7.** Model Summary<sup>b</sup>

- a. Predictors : (Constant), Low Cost, Pelayanan Penerbangan
- b. Dependent Variable : Kepuasan Pelanggan

Dari Tabel 7 di atas menunjukkan bahwa perhitungan nilai Durbin-Watson menunjukkan nilai 1,744 dimana data yang diolah terbebas dari Auto Korelasi.

Dari Tabel 7 di atas juga terdapat Uji R<sup>2</sup> dimana variabel Y (Kepuasan Pelanggan) dipengaruhi oleh variable X1 (Pelayanan penerbangan) dan Variabel X2 (Low Cost Carrier) sebesar 0,756 atau sebesar 75% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh Faktor lain yang tidak diteliti dalam materi ini.

Dari data hasil penelitian, berikut hal-hal yang menjadi perhatian maskapai Citilink untuk meningkatkan kualitas maskapai penerbangan yaitu

- a. Jadwal penerbangan maskapai Citilink yang dinilai masih terbatas karena maskapai Citilink masih menerapkan Direct Flight dan hanya melayani penerbangan di bandar udara yang besar, tidak mencakupi di bandar udara yang kecil.
- b. Rute penerbangan maskapai Citilink yang masih belum mencukupi seluruh Bandar udara di Indonesia menjadi perhatian untuk maskapai Citilink karena seiring berkembangnya transportasi udara, penumpang atau pengguna jasa transportasi udara menginginkan penambahan maskapai diseluruh bandar udara di Indonesia.
- c. Range kursi yang masih sempit menjadi suatu perhatian yang dikeluhkan oleh penumpang karena letak kursi yang relative sempit guna menambah penumpang dan mengakibatkan penumpang yang memiliki postur tubuh yang tinggi menjadi kurang bebas bergerak dikarenakan range kursi yang terlalu sempit.

**Tabel 8.** ANOVA<sup>b</sup>

Model		F	Sig.
1	Regression	19,012	,000 <sup>a</sup>
	Residual		
	Total		

- a. Predictors : (Constant), Low Cost, Pelayanan Pelayanan Penerbangan
- b. Dependent Variable : Kepuasan Pelanggan

Dari tabel 8 diatas menunjukkan bahwa system Low Cost Carrier dan Pelayanan Penerbangan yang diterapkan oleh suatu maskapai penerbangan tentunya sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dan penerapan low cost carrier dan Pelayanan penerbangan yang diterapkan oleh maskapai Citilink hanya berpengaruh sebesar 19% dari kepuasan yang didapat pelanggan. Hal ini tentunya menjadi bahan koreksi untuk maskapai Citilink untuk lebih meningkatkan pelayanan kepada para pengguna jasa transportasi udara.

## KESIMPULAN

Pada hal ini diuraikan secara berturut-turut kesimpulan hasil penelitian, baik yang berhubungan dengan penggunaan hasil penelitian maupun hasil penelitian lanjutan. berdasarkan pengujian hipotesis maka simpulan penelitian adalah sebanyak 80% responden menyatakan bahwa jadwal penerbangan maskapai citilink cukup mencukupi dan 18% belum mencukupi hal ini disebabkan penerbangan citilink hanya melayani direct flight dengan jumlah flight yang terbatas (hanya melayani antar bandara yang besar) disamping itu sebagian besar responden memberikan tanggapan mengenai Harga Tiket maskapai Citilink, sebagian besar mengatakan bahwa Harga Tiket Maskapai Citilink yang diterima Relatif / Normal. Hal ini disebabkan maskapai citilink hanya melayani direct flight atau 1 (arah) saja dan menyebabkan normalnya harga tiket pesawat maskapai Citilink dan penerapan low cost carrier dan Pelayanan penerbangan yang diterapkan oleh maskapai citilink hanya berpengaruh sebesar 19% dari kepuasan yang didapat pelanggan. Hal ini tentunya menjadi bahan koreksi untuk Maskapai Citilink untuk lebih meningkatkan pelayanan kepada para pengguna jasa Transportasi Udara.

## DAFTAR PUSTAKA

Http : // [www.jetplan.com](http://www.jetplan.com)

Http : // [www.wikipedia.co.id](http://www.wikipedia.co.id)

Irianto, Agus, SE, MM, *Managing Airline Reservation System*, Jakarta : Rajawali Pers, 2009.

Modul Manajemen Pemasaran Transportasi Udara, Surabaya, 2009

Moegandi, Achmad, definisi, Informasi, Istilah dan jargon Inggris – Indonesia. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 1993

Undang – Undang Penerbangan No.1 tahun 2009.

Annex 6, Operation Aircraft, International Commercial, **Air Transport — Aeroplanes, 2001**