

**BAB IV**

**ANALISIS MENGENAI PERSEPSI PENUMPANG TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN DI DALAM PESAWAT (*IN FLIGHT SERVICE*) PADA  
PT INDONESIA AIR TRANSPORT, TBK**

Penelitian ini mengambil lokasi pada PT Indonesia Air Transport, Tbk (IAT) dengan mengkhususkan *scope* penelitian hanya mengambil responden pada penumpang. Indonesia Air Transport untuk rute Pontianak-Ketapang-Pangkalan Bun-Semarang. Ditentukan jumlah sampel yang dijadikan obyek penelitian adalah sebanyak 100 orang.

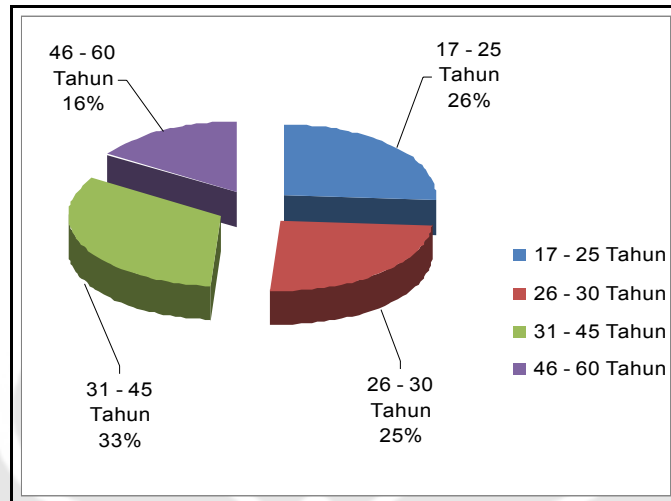
**A. Penyajian Data Karakteristik Responden**

Karakteristik responden dalam penelitian ini dibagi menjadi lima kategori, yang meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, jenis pekerjaan (profesi), dan frekuensi penggunaan jasa penerbangan. Penelitian terhadap karakteristik responden berdasarkan pada beberapa kategori tersebut dilakukan untuk memberikan gambaran mengenai identitas responden.

**1. Berdasarkan Usia**

Deskripsi data responden berdasarkan jenis kelamin dijelaskan dalam analisis distribusi frekuensi pada gambar berikut:

**Gambar IV.1**  
**Data Responden Berdasarkan Usia**

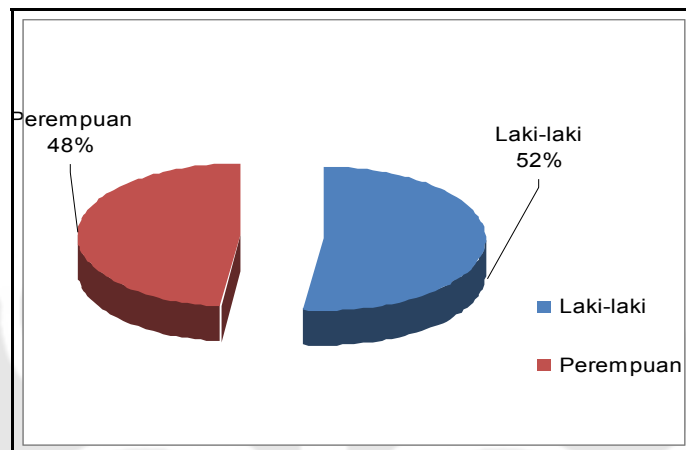


Hasil Penelitian Mei 2008

Dari 100 reponden, sebanyak 26 orang (26%) berusia antara 17 – 25 tahun, 25 orang (25%) berusia antara 26 – 30 tahun, 33 orang (33%) berusia antara 31-45 tahun dan sebanyak 16 orang (16%) berusia antara 46 -60 tahun. Hal ini dapat dilihat bahwa sebagian responden dalam hal ini penumpang IAT yang menjadi sampel penelitian ini rata-rata berumur antara 31-45 tahun. Usia tersebut merupakan usia yang cukup produktif, karena penumpang tersebut banyak melakukan perjalanan bisnis maupun pariwisata, selain itu mereka sudah cukup mapan secara finansial sehingga memilih pesawat udara sebagai alat transportasi untuk mengantarkan mereka ke kota tujuan.

## 2. Berdasarkan Jenis Kelamin

**Gambar IV.2**  
**Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**



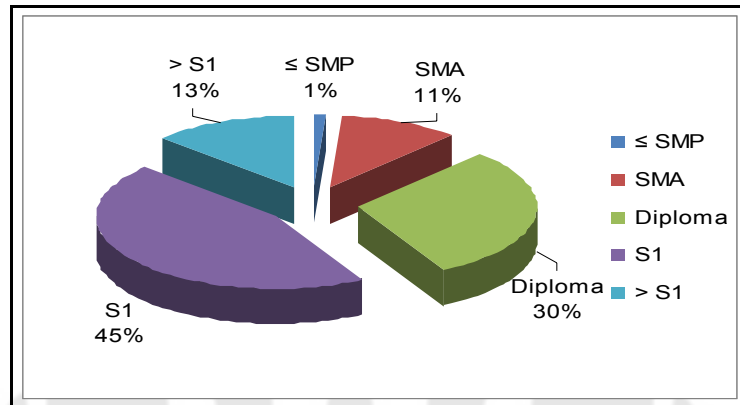
Hasil Penelitian Mei 2008

Identitas berdasarkan jenis kelamin dipilih untuk mengetahui lebih detail berapa banyak penumpang laki-laki dan perempuan yang menjadi responden dalam penelitian. Responden adalah penumpang Indonesia Air Transport yang menggunakan jasa penerbangan IAT pada bulan Mei 2008 untuk rute Pontianak-Ketapang-Pangkalan Bun-Semarang mayoritas ditempati oleh jenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 52 responden (52%).

## 3. Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Identitas responden berdasarkan tingkat pendidikan dimaksudkan untuk mengelompokkan penumpang yang dijadikan responden pada latar pendidikannya masing-masing.

**Gambar IV.3**  
**Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

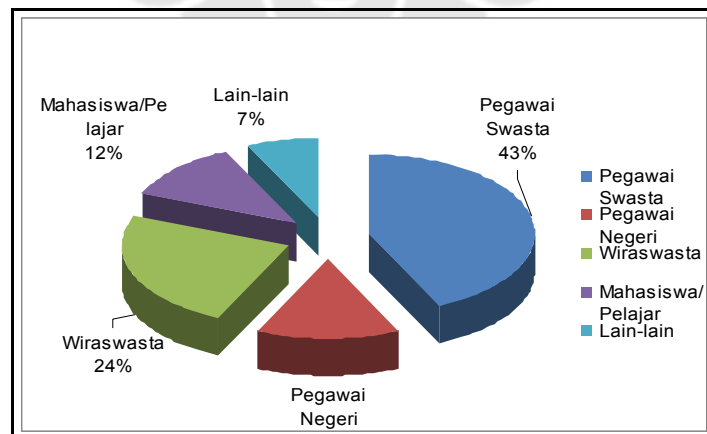


Hasil Penelitian Mei 2008

Dilihat dari tingkat pendidikan sebagian besar penumpang Indonesia Air Transport mempunyai pendidikan formal terakhir pada umumnya adalah S 1 yaitu sebanyak 45 responden (45%), sebanyak 30 orang responden (30%) mempunyai pendidikan terakhir diploma, 13 orang (13%) lebih dari S1, 11 orang (11%) SMA, dan 1 orang (1%) mempunyai pendidikan dibawah SMP atau sama dengan SMP.

**4. Berdasarkan Pekerjaan**

**Gambar IV.4**  
**Data Responden Berdasarkan Pekerjaan**

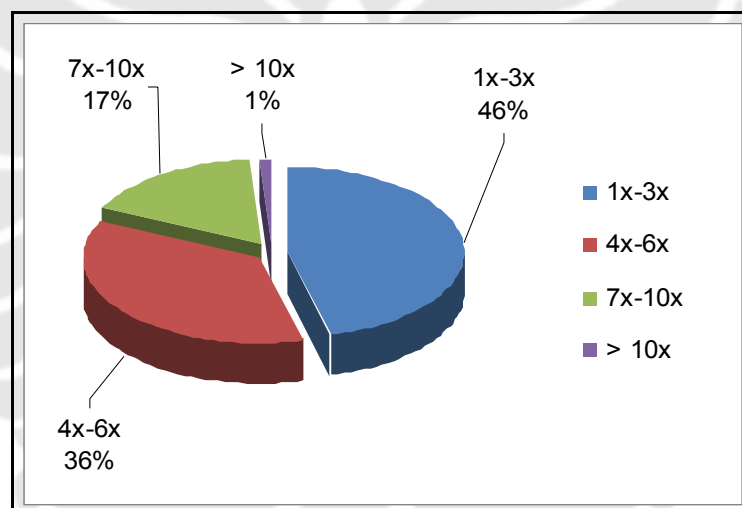


Hasil Penelitian Mei 2008

Dari gambar tersebut terlihat, responden yang bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 43 orang (43%), pegawai negeri 14 orang (14%), wiraswasta 24 orang (24%). Mahasiswa / relajar 12 orang (12%), dan lain-lain 7 orang (7%). Maka dapat diketahui dari hasil penelitian menunjukkan bahwa paling banyak responden bekerja sebagai pegawai swasta yang melakukan perjalanan dinas.

## 5. Berdasarkan Frekuensi Penggunaan

**Gambar IV.5**  
**Data Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan**



Hasil Penelitian Mei 2008

Karakteristik responden berdasarkan frekuensi penggunaan jasa penerbangan Indonesia Air Transport disini adalah dalam 2 bulan terakhir. Terdapat 46 responden (46%) penggunaannya antara 1x-3x, 36 responden (36%) antara 4x-6x, 17 responden (17%) antara 7x-10x, dan 1 responden (1%) menggunakan lebih dari 10x. Hal ini menunjukkan bahwa intensitas penumpang cukup tinggi dalam menggunakan jasa penerbangan Indonesia Air Transport (IAT), sehingga mereka termasuk pelanggan yang cukup loyal.

## B. Validitas dan Reabilitas *Pretest*

Sebelum melakukan penelitian, peneliti telah menyebarkan kuesioner terlebih dahulu kepada 30 responden untuk melihat validitas dan reabilitas dari kuesioner pertanyaan. Penghitungan Validitas digunakan untuk mereduksi pertanyaan yang dianggap tidak valid. Selanjutnya peneliti dapat menggunakan pertanyaan yang dianggap valid.

### 1. Dimensi *Tangible*

Validitas dari dimensi *tangible* dapat dilihat pada tabel berikut

**Tabel IV.1**  
**Validitas Dimensi *Tangible***

No	Indikator	Anti-Image Matrices	Factor Loading
1	Didalam pesawat terdapat peralatan keselamatan penerbangan yang sesuai dengan standar CASR ( <i>Civil Aviation Safety Regulation</i> ) berupa sabuk pengaman ( <i>safety belt</i> ) yang terdapat disetiap kursi penumpang	.871	.866
2	Didalam pesawat terdapat peralatan keselamatan penerbangan yang sesuai dengan standar CASR ( <i>Civil Aviation Safety Regulation</i> ) berupa kartu petunjuk keselamatan ( <i>safety instruction card</i> ), yang tersedia di setiap kantong kursi.	.686	.812
3	Didalam pesawat terdapat peralatan keselamatan penerbangan yang sesuai dengan CASR ( <i>Civil Aviation Safety Regulation</i> ) berupa baju pelampung yang tersedia dibawah kursi penumpang.	.806	.900
4	Pesawat dalam keadaan bersih pada saat Anda naik pesawat ( <i>boarding</i> )	.640	.788
5	Seragam <i>crew</i> sudah cukup mencerminkan <i>image</i> perusahaan	.902	.812
6	Awak kabin selalu dalam keadaan rapi dalam berpenampilan	.664	.817
7	Makanan dan minuman yang dibagikan didalam pesawat berkualitas baik (enak)	.629	.873

Dimensi *tangible* dianggap valid, karena setelah melalui *data reduction*, tidak ada pernyataan yang memiliki *anti-image* dibawah .500. Demikian pula dengan *factor loading*, semuanya memiliki nilai diatas .700, maka seluruh pernyataan pada indikator ini dianggap baik untuk mewakili dimensi *tangible*.

## 2. Dimensi *Reliability*

**Tabel IV.2**  
**Validitas Dimensi *Reliability***

No	Indikator	Anti-Image Matrices	Factor Loading
1	Jadwal penerbangan tepat waktu	.766	.706
2	Awak kabin ramah kepada penumpang	.688	.719
3	Awak kabin bersikap cekatan dalam menangani permintaan penumpang	.725	.940
4	Awak kabin sigap dalam menangani bagasi penumpang di kabin	.747	.951
5	Demo keselamatan dilakukan dengan baik dan jelas	.953	.857
6	Pilot pesawat melakukan pendaratan pesawat dengan mulus ( <i>smooth landing</i> )	.857	.874

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 16.0

Dimensi *reliability* dianggap valid, karena setelah melalui *data reduction*, tidak ada pernyataan yang memiliki *anti-image* dibawah .500. Demikian pula dengan faktor loading, semuanya memiliki nilai diatas .700, maka seluruh pernyataan pada indikator ini dapat digunakan untuk mewakili dimensi *reliability*.

### 3. Dimensi *Responsiveness*

**Tabel IV.3**  
**Validitas Dimensi *Responsiveness***

No	Indikator	Anti-Image Matrices	Factor Loading
1	Awak kabin cepat dalam memberikan pelayanan	.808	.930
2	Awak kabin jelas dalam memberikan pengumuman ( <i>announcement</i> ) yang dibutuhkan penumpang	.788	.913
3	Pilot pesawat melakukan pengumuman ( <i>announcement</i> ) dari ruang kemudi dengan jelas	.794	.916
4	Awak kabin cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan penumpang	.872	.738

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 16.0

Dimensi *responsiveness* dianggap valid, karena setelah melalui *data reduction*, tidak ada pernyataan yang memiliki anti-image dibawah .500. Demikian pula dengan *factor loading*, semuanya memiliki nilai diatas .700, maka seluruh pernyataan pada indikator ini dapat digunakan untuk mewakili dimensi *responsiveness*.

### 4. Dimensi *Empathy*

**Tabel IV.4**  
**Validitas Dimensi *Empathy***

No	Indikator	Anti-Image Matrices	Factor Loading
1.	Awak kabin mempunyai kemampuan yang baik dalam memberikan perhatian kepada penumpang ( <i>personal service</i> )	.885	.869
2.	Awak kabin tidak membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan terhadap setiap penumpang	.818	.913
3.	Awak kabin bertanggung jawab terhadap keamanan penumpang	.856	.909
4.	Awak kabin bertanggung jawab terhadap kenyamanan penumpang	.801	.924

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 16.0



Dimensi *empathy* dianggap valid, karena setelah melalui *data reduction*, tidak ada pernyataan yang memiliki anti-image dibawah .500. Demikian pula dengan *factor loading*, semuanya memiliki nilai diatas .700, maka seluruh pernyataan pada indikator ini dapat digunakan untuk mewakili dimensi *empathy*.

#### 5. Dimensi *Assurance*

**Tabel IV.5**  
**Validitas Dimensi *Assurance***

No	Indikator	Anti-Image Matrices	Factor Loading
1.	Awak kabin mempunyai pengetahuan yang baik tentang keamanan (safety) didalam penerbangan	.744	.913
2.	Awak kabin jujur dalam memberikan informasi kepada penumpang penerbangan	.787	.899
3.	Awak kabin mengerti terhadap aturan keselamatan penerbangan	.662	.948

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 16.0

Dimensi *assurance* dianggap valid, karena setelah melalui *data reduction*, tidak ada pernyataan yang memiliki anti-image dibawah .500. Demikian pula dengan *factor loading*, semuanya memiliki nilai diatas .700, maka seluruh pernyataan pada indikator ini dapat digunakan untuk mewakili dimensi *assurance*

**Tabel IV.6**

**Nilai Reabilitas dari Keseluruhan Dimensi**

<b>Dimensi</b>	<b>Cronbach's Alpha</b>
<i>Tangible</i>	.904
<i>Reliability</i>	.920
<i>Responsiveness</i>	.897
<i>Empathy</i>	.917
<i>Assurance</i>	.909

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 16.0

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat. keseluruhan dimensi dari kualitas pelayanan pada penelitian ini sudah memenuhi syarat dari nilai reabilitas yang ditetapkan, yaitu nilai *cronbrach's alpha* lebih dari 0.700.

**C. Analisis Statistik Deskriptif Persepsi Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Di dalam Pesawat (*in flight service*) Pada PT. Indonesia Air Transport, Tbk**

Pada bagian ini akan disajikan tabel distribusi frekuensi yang berisi tentang persepsi kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan di dalam pesawat (*in flight service*) pada PT. Indonesia Air Transport, Tbk. Ada beberapa dimensi pada analisis statistik penelitian ini yaitu:

1. Dimensi *Tangible*

Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan yaitu berhubungan dengan peralatan, personel dan media komunikasi.

## 2. Dimensi *Reliability*

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan, berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama tanpa kesalahan, sikap simpatik dengan akurasi yang tinggi.

## 3. Dimensi *Responsiveness*

Suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.

## 4. Dimensi *Empathy*

Yaitu kemampuan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

## 5. Dimensi *Assurance*

Adanya jaminan pengetahuan, kesopanan, dan kejujuran untuk menumbuhkan rasa kepercayaan dan keyakinan pelanggan.

## 1. Analisis Dimensi *Tangible*

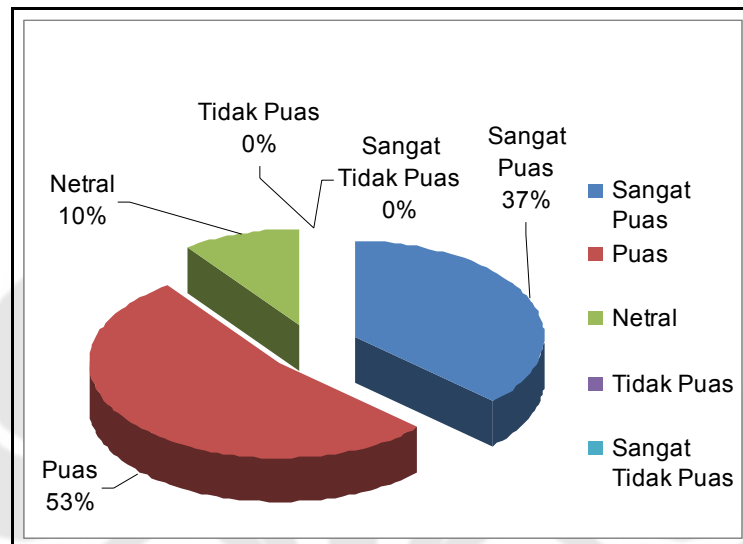
Untuk mengetahui persepsi penumpang terhadap kualitas pelayanan (*in flight service*) yang diberikan oleh PT. Indonesia Air Transport, Tbk. maka dimensi pertama yang akan diukur adalah mengenai dimensi *tangible*. Adapun dimensi *tangible* terdiri dari 7 (tujuh) indikator.

**Tabel IV.7**  
**Nilai Mean Dimensi *Tangible***

No	Indikator	N	Mean
1	Didalam pesawat terdapat peralatan keselamatan penerbangan yang sesuai dengan standar CASR ( <i>civil aviation safety regulation</i> ) berupa sabuk pengaman ( <i>safety belt</i> ) yang terdapat disetiap kursi penumpang.	100	4.27
2	Didalam pesawat terdapat peralatan keselamatan penerbangan yang sesuai dengan standar CASR ( <i>civil aviation safety regulation</i> ) berupa kartu petunjuk keselamatan ( <i>safety instruction card</i> ), yang tersedia di setiap kantong kursi.	100	4.08
3	Didalam pesawat terdapat peralatan keselamatan penerbangan yang sesuai dengan CASR ( <i>civil aviation safety regulation</i> ) berupa baju pelampung yang tersedia dibawah kursi penumpang.	100	4.22
4	Pesawat dalam keadaan bersih pada saat Anda naik pesawat ( <i>boarding</i> )	100	3.55
5	Seragam <i>crew</i> sudah cukup mencerminkan <i>image</i> perusahaan.	100	3.60
6	Awak kabin selalu dalam keadaan rapi dalam berpenampilan.	100	3.86
7	Makanan dan minuman yang dibagikan didalam pesawat berkualitas baik (enak).	100	3.45

Hasil Pengolahan SPSS 16.0

**Gambar IV.6**  
**Jawaban Responden Untuk Dimensi *Tangible***  
**Pada indikator Di dalam pesawat terdapat peralatan keselamatan**  
**penerbangan yang sesuai dengan standar CASR (*Civil Aviation Safety***  
***Regulation*) berupa sabuk pengaman (*safety belt*) yang terdapat di setiap**  
**kursi penumpang.**  
**N=100**



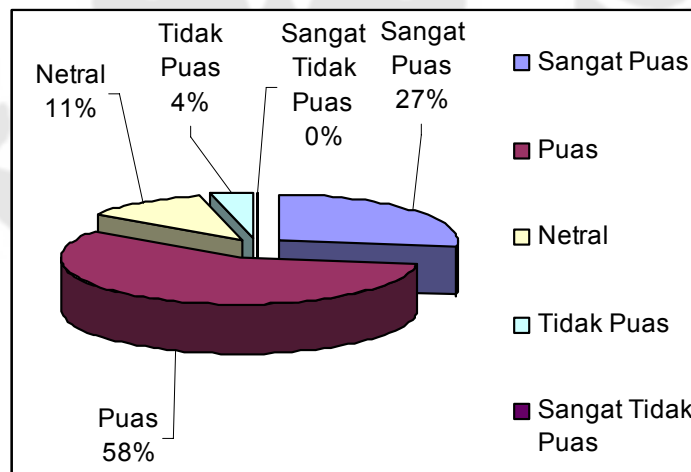
Hasil Penelitian Mei 2008

Dari data diatas, sebanyak 53 responden (53%) menyatakan sikap puas, 37 responden (37%) Sangat puas, sebanyak 10 responden (10%) bersikap netral dan tidak ada responden yang menyatakan ketidapuasannya. Ini berarti Indonesia Air Transport sudah dapat memenuhi harapan penumpang dalam pengadaan fasilitas fisik berupa sabuk pengaman di satiap kursi. Keberadaan sabuk pengaman dalm setiap pesawat merupakan hal yang sangat mutlak, sesuai dengan standar aturan penerbangan internasional (CASR). Meskipun keberadaan dari sabuk pengaman merupakan bentuk yang wajar dari prosedur keselamatan penerbangan, namun tetap saja hal ini tetap menjadi perhatian tersendiri dari penumpang. Paling tidak dengan kesiapan serta berfungsinya fasilitas fisik yang ada di dalam pesawat membuat penumpang menjadi merasa tenang dan aman selama dalam penerbangan. Jawaban lain yang cukup menarik

dari indikator ini adalah sikap netral terhadap pernyataan pentingnya sabuk pengaman di dalam pesawat yang ditunjukkan oleh penumpang, sejumlah 10 responden (10%) memberikan sikap netral terhadap pernyataan pada indikator ini. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh beberapa orang penumpang, sebagian dari mereka mengatakan bahwa sabuk pengaman merupakan hal yang sudah menjadi standar dalam suatu pesawat.

Secara keseluruhan tingkat kepuasan responden terhadap indikator ini adalah adalh sangat tinggi, dengan melihat rata-rata jawaban (*mean*) sebesar 4,27.

**Gambar IV.7**  
**Jawaban Responden Untuk Dimensi *Tangible***  
**Pada indikator Di dalam pesawat terdapat peralatan keselamatan penerbangan yang sesuai dengan standar CASR (*civil aviation safety regulation card*) berupa kartu petunjuk keselamatan (*safety instruction card*) yang tersedia disetiap kantung kursi**  
**N=100**



Hasil Penelitian Mei 2008

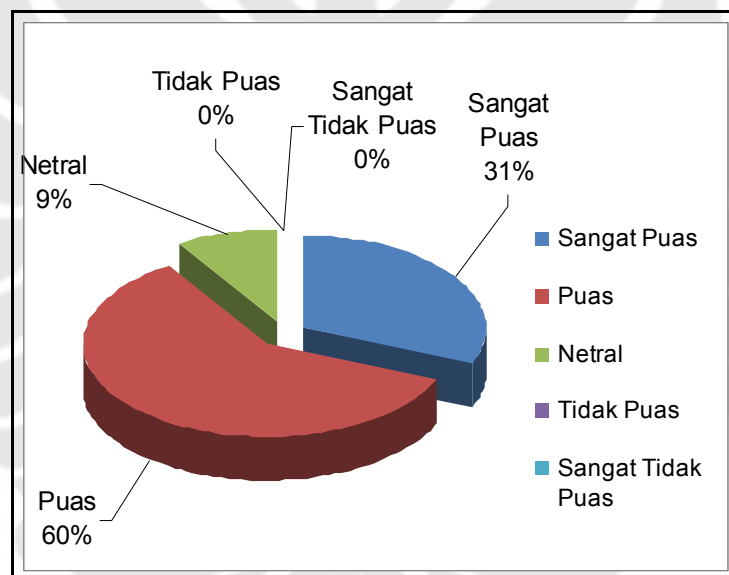
Untuk indikator kedua dari dimensi *tangible*, jawaban responden masih didominasi dengan sikap puas terhadap keberadaan kartu petunjuk keselamatan. Kartu petunjuk keselamatan dinilai penting untuk semakin memperjelas informasi

yang sebelumnya telah diberikan pada demo atau peragaan keselamatan. Jumlah responden yang menjawab puas dengan tersedianya kartu petunjuk keselamatan yang terdapat di kantung kursi adalah sebanyak 58 responden (58%) yang menyatakan sangat puas sebanyak 27 responden (27%), netral sebanyak 11 responden (11%), sedangkan yang menyatakan tidak puas dan sangat tidak puas masing-masing sebanyak 4 responden (4%). Keberadaan kartu petunjuk keselamatan menjadi sangat efektif dan dibutuhkan manakala penumpang tidak mendapat informasi yang lengkap dari peragaan atau demo keselamatan yang sebelumnya telah diberikan. Kartu petunjuk keselamatan tersebut berisi tentang cara penggunaan peralatan keselamatan untuk penumpang yaitu sabuk pengaman, baju pelampung, masker oksigen, cara-cara dan posisi yang aman pada saat menghadapi keadaan darurat (*emergency*) baik didarat maupun didalam air, serta letak pintu-pintu darurat di dalam pesawat tersebut. Selain itu, peneliti menjumpai beberapa penumpang yang mengakui bahwa mereka sangat membutuhkan kartu petunjuk keselamatan, karena merasa lebih jelas dengan membaca langsung petunjuk keselamatan yang ada pada kartu petunjuk. Dengan alasan lebih memahami dan mengerti dibandingkan melihat demo yang telah diperagakan oleh awak kabin. Untuk penumpang yang menjawab netral ketika ditanyakan mengenai pentingnya kartu petunjuk keselamatan yang tersedia kartu petunjuk ini dinilai menjadi hal yang sudah sewajarnya dan bukan merupakan hal yang baru dalam standar keselamatan penerbangan. Sedangkan jawaban penumpang yang sangat tidak puas dan tidak puas, pada saat mereka naik pesawat tersebut, tidak menemukan kartu petunjuk keselamatan dikantung kursi. Menurut awak kabin, salah satu faktor yang menyebabkan tidak adanya kartu tersebut, bisa karena penumpang sebelumnya

membawa pulang atau kartu tersebut sudah rusak dan belum ada kartu pengganti.

Secara keseluruhan rata-rata jawaban responden untuk indikator ini adalah sebesar 4,08. Ini berarti tingkat kepuasan yang dipersepsikan responden adalah tinggi.

**Gambar IV.8**  
**Jawaban Responden Untuk Dimensi *Tangible***  
**Pada indikator didalam pesawat terdapat peralatan keselamatan penerbangan yang sesuai dengan standar CASR (*Civil Aviation Safety Regulation*) berupa baju pelampung (*life vest*) yang terdapat bawah kursi penumpang**  
**N=100**



Hasil Penelitian Mei 2008

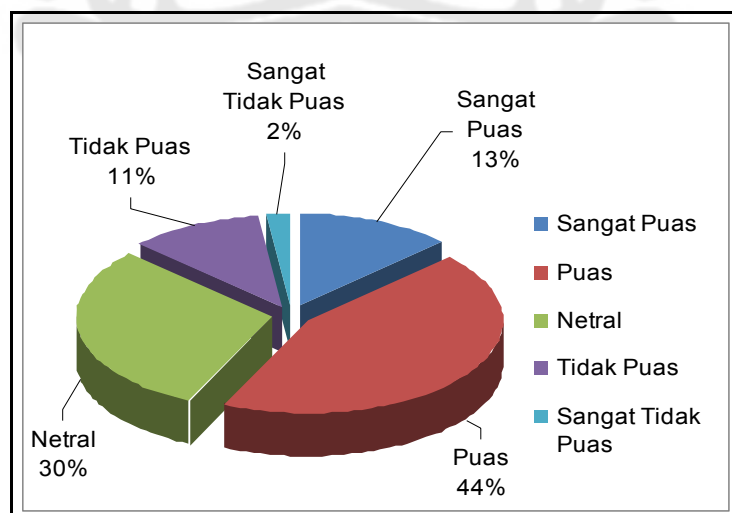
Pada Indikator ini, sejumlah 31 orang responden atau 31% dari frekuensi keseluruhan jawaban responden menyatakan pernyataan sangat puas terhadap tersedianya fasilitas fisik pesawat berupa baju pelampung (*life vest*), 60 responden (60%) menyatakan puas, 9 responden (9%) menyatakan netral dan tidak ada responden yang menyatakan ketidakpuasannya. Baju pelampung digunakan pada saat pendaratan darurat di air, setiap pesawat yang membawa



penumpang dan terbang melintasi perairan harus menyediakan baju pelampung di bawah setiap kursi penumpang dan *crewnya*. Baju pelampung harus di cek secara periodik, karena apabila baju pelampung sudah melampaui batas tanggal berlakunya, kemungkinan besar baju pelampung tersebut tidak dapat dikembalikan. Yang bertugas melakukan pengecekan adalah teknisi (*engineer*) pesawat. Menurut beberapa penumpang, mereka pernah menemukan baju pelampung yang sudah *expired* pada suatu maskapai dan itu membuat mereka tidak aman dalam menggunakan penerbangan. Masih ada yang menjawab netral pada indikator ini, karena menurut mereka, keberadaan baju pelampung dalam suatu pesawat sudah menjadi hal yang standar dalam aturan keselamatan penerbangan.

Setelah melihat *mean* sebesar 4.22, tingkat kepuasan responden pada indikator ini adalah tinggi.

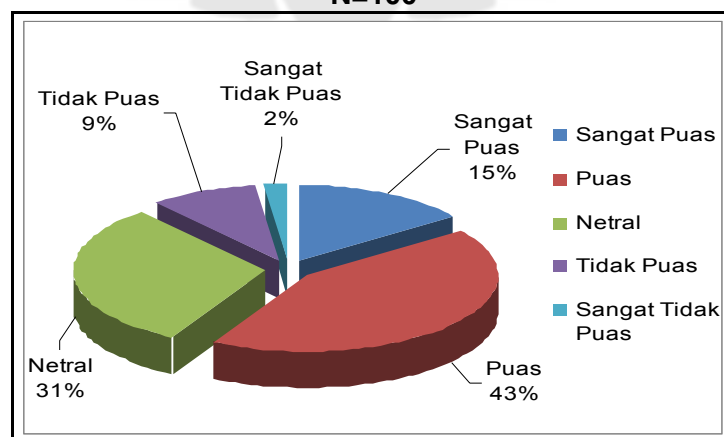
**Gambar IV.9**  
**Jawaban Responden Untuk Dimensi *Tangible***  
**Pada indikator Pesawat dalam keadaan bersih pada saat Anda naik pesawat**  
**(*boarding*)**  
**N=100**



Hasil Penelitian Mei 2008

Jawaban responden pada indikator ini yaitu sebanyak 13 responden (13%) menyatakan sangat puas, 44 responden (44%) puas, 30 responden (30%) bersikap netral, 11 responden (11%) tidak puas, dan terdapat 2 responden (2%) menyatakan ketidakpuasannya. Kebersihan merupakan satu hal yang pertama kali diperhatikan oleh penumpang pada saat memasuki kabin pesawat. Kebersihan akan sangat menentukan kenyamanan seseorang selama melakukan perjalanan. Kabin pesawat yang bersih akan membuat penumpang merasa nyaman. Selain kabin, toilet dan dapur pesawat (*galley*) harus pula diperhatikan kebersihannya. Menurut penumpang yang menyatakan ketidakpuasannya terhadap kebersihan pesawat IAT, mereka masih menemukan sampah-sampah berupa bungkus permen di kantung kursi dan di bawah kursi, hal ini seharusnya tidak terjadi meskipun yang membersihkan pesawat itu bukan awak kabin, melainkan petugas kebersihan, tetapi awak kabin seharusnya juga ikut mengontrol kembali apakah pesawat benar-benar sudah bersih dan wangi. Untuk indikator ini tingkat kepuasan responden adalah tinggi, hal ini dapat dilihat dari rata-rata untuk indikator ini sebesar 3.55.

**Gambar IV.10**  
**Jawaban Responden Untuk Dimensi *Tangible***  
**Pada indikator Seragam *crew* sudah cukup mencerminkan *image***  
**perusahaan**  
**N=100**

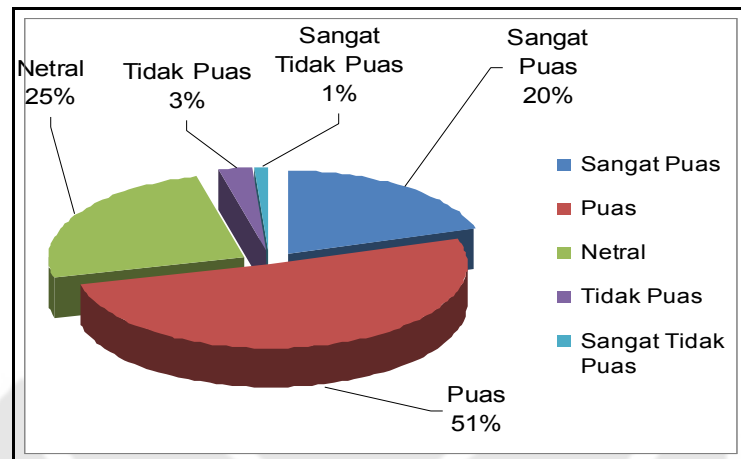


Hasil Penelitian Mei 2008

Pada indikator ini sebanyak 15 responden (15%) menyatakan sangat puas, 43 responden (43%) puas, 31 responden (31%) netral, 9 responden (9%) tidak puas, dan 2 responden (2%) sangat tidak puas. Dikatakan bahwa seragam yang dikenakan oleh *crew* telah mampu mewakili *image* atau citra IAT sebagai maskapai penerbangan *charter*. Dominan warna merah dan biru dari seragam *crew* senada dengan warna yang digunakan untuk badan pesawat dari IAT sendiri. Warna biru yang dijadikan sebagai simbol kedinamisan IAT dalam menjalankan kegiatan operasional perusahaan. Sedangkan warna merah melambangkan ketegasan. Ketegasan dalam hal ini berhubungan dengan masalah *safety*. Warna biru dan merah menjadi warna yang dominan mencirikan *image* dari IAT sebagai perusahaan yang selalu siap mengedepankan kualitas pelayanan, khususnya dalam masalah keselamatan dan kenyamanan. Penumpang menjadi penting bagi IAT, karena penumpang merupakan aset berharga yang selalu diperhatikan kebutuhannya oleh perusahaan. Menurut penumpang yang menyatakan tidak puas, mereka berpendapat warna dari seragamnya kurang berani dan modelnya terlalu formil.

Untuk indikator ini tingkat kepuasan responden adalah tinggi, hal ini dapat dilihat dari rata-rata untuk indikator ini sebesar 3.60.

**Gambar IV.11**  
**Jawaban Responden Untuk Dimensi *Tangible***  
**Pada indikator awak kabin selalu dalam keadaan rapi dalam berpenampilan**  
**N=100**

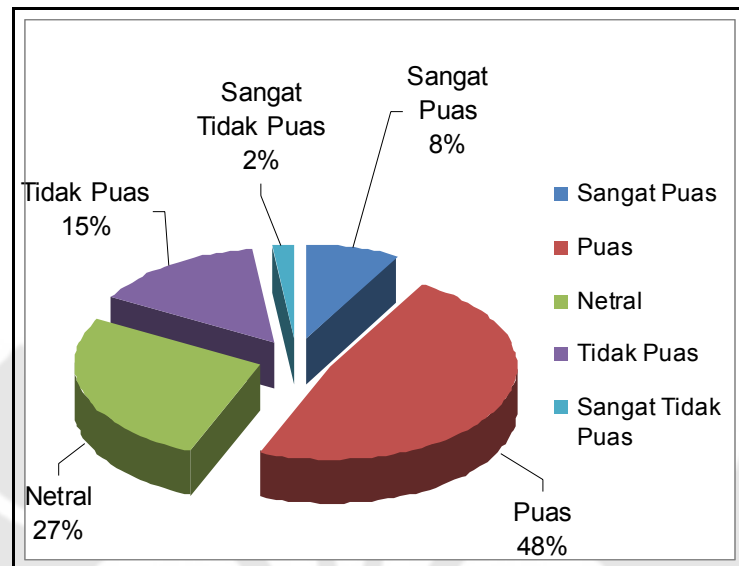


Hasil Penelitian Mei 2008

Untuk indikator ini terdapat 20 responden (20%) menyatakan sangat puas terhadap kerapihan awak kabin dalam berpenampilan, 51 responden (51%) menyatakan puas, 25 responden (25%) bersikap netral, 3 responden (3%) tidak puas, dan hanya 1 responden (1%) yang menyatakan sangat tidak puas. Kerapihan crew merupakan salah satu faktor penunjang dan cukup penting dalam memberikan pelayanan kepada penumpang, karena awak kabin merupakan orang yang berhadapan dan berhubungan langsung dengan penumpang pada suatu penerbangan. Penampilan yang rapi adalah kerapihan dalam hal berpakaian dan ber *make up*.

Secara keseluruhan tingkat kepuasan yang dipersepsikan oleh responden adalah tinggi, karena rata-rata jawaban sebesar 3.86

**Gambar IV.12**  
**Jawaban Responden Untuk Dimensi *Tangible***  
**Pada Indikator makanan dan minuman yang dibagikan di dalam pesawat**  
**berkualitas baik (enak).**  
**N=100**



Hasil Penelitian Mei 2008

Pada indikator ini, sebanyak 8 orang (8%) menyatakan sangat puas terhadap kualitas makanan dan minuman yang dibagikan dalam pesawat, 48 orang (48%) menyatakan puas, 27 orang (27%) netral, 15 orang (15%) menyatakan tidak puas dan 2 orang (2%) menyatakan sangat tidak puas. Pemberian makanan dan minuman dalam suatu penerbangan merupakan bagian dari bentuk *service*. Perusahaan hendaknya memberikan perhatian juga pada aspek ini, kualitas makanan dan minuman harus selalu diperhatikan. Komunikasi yang terjalin dengan baik antara perusahaan dan pihak *catering* sangat membantu. Menurut salah satu awak kabin, kadang ada penumpang yang mengeluhkan tentang kualitas makanan yang dibagikan, keluhan ini akan disampaikan kepada pihak perusahaan, kemudian diteruskan kepada pihak *catering*. Misalnya pada suatu penerbangan, salah satu makanannya adalah nasi dan gulai ikan, pada saat awak kabin membereskan kabin, mereka menjumpai

banyak penumpang yang tidak menyentuh makannya. Setelah bertanya dan berkomunikasi dengan penumpang tersebut, menurut mereka makanannya kurang enak. Hal ini bisa menjadi tolak ukur dalam penilaian kualitas makanan tersebut dan pihak perusahaan bisa mengganti dengan menu yang lain.

Setelah melihat rata-rata (*mean*) sebesar 3.45, maka secara keseluruhan tingkat kepuasan responden untuk indikator ini adalah tinggi.

## 2. Analisis Dimensi *Reliability*

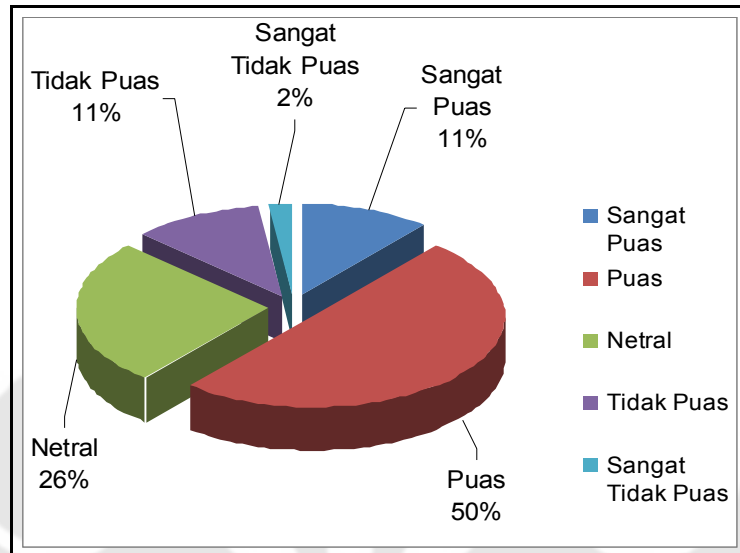
Pada dimensi *reliability* ini terdiri dari 6 (enam) indikator, seperti yang ditunjukkan pada tabel di bawah ini:

**Tabel IV.8**  
**Nilai *Mean* Dimensi *Reliability***

No	Indikator	N	Mean
1	Jadwal penerbangan tepat waktu	100	3.57
2	Awak kabin ramah kepada penumpang	100	3.90
3	Awak kabin bersikap cekatan dalam menangani permintaan penumpang	100	3.70
4	Awak kabin sigap dalam menangani bagasi penumpang di kabin	100	3.70
5	Demo keselamatan dilakukan dengan baik dan jelas.	100	3.91
6	Pilot pesawat melakukan pendaratan pesawat dengan mulus ( <i>smooth landing</i> )	100	3.63

Hasil Pengolahan SPSS 16.0

**Gambar IV.13**  
**Jawaban Responden Untuk Dimensi *Reliability***  
**Pada Indikator jadwal penerbangan tepat waktu**  
**N=100**



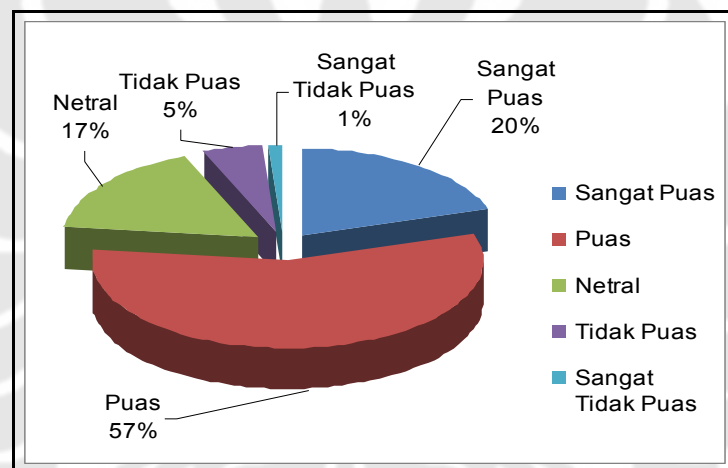
Hasil Penelitian Mei 2008

Pada indikator ini sebagian besar responden menyatakan kepuasannya, yaitu sebanyak 50 orang (50%). Pada suatu perusahaan penerbangan salah satu jasa yang di jual adalah OTP (*on time performance*). Mereka akan merasa puas apabila dapat sampai ke tempat tujuan dengan cepat dan tepat waktu. Menurut mereka banyak terjadi keterlambatan jadwal penerbangan pada maskapai lain tanpa adanya alasan yang jelas dari pihak maskapai. Sebanyak 26 responden (26%) menyatakan bersikap netral atas indikator ini, karena diantara mereka ada yang baru pertama kali menggunakan jasa penerbangan dan mereka tidak mempunyai kepentingan khusus atau cukup mendesak berkunjung ke suatu kota. Selain itu mereka beranggapan ketepatan waktu merupakan hal yang wajar pada maskapai penerbangan. Sedangkan sebanyak 11 responden (11%) menyatakan ketidak puasannya dan 2 responden (2%) menyatakan sangat tidak puas. Keterlambatan jadwal penerbangan dapat disebabkan karena beberapa faktor misalnya kerusakan teknis pesawat, yang memerlukan perbaikan oleh

teknisi pesawat, keterlambatan dari penumpang untuk melakukan *check in (last minute check in)*, serta adanya gangguan pada cuaca di bandara kedatangan yang menyebabkan pesawat tidak bias melakukan pendaratan atau lepas landas.

Dengan melihat rata-rata (*mean*) sebesar 3.57, maka tingkat kepuasan responden untuk indikator ini adalah tinggi.

**Gambar IV.14**  
**Jawaban Responden Untuk Dimensi *Reliability***  
**Pada Indikator Awak kabin ramah kepada penumpang**  
**N=100**



Hasil Penelitian Mei 2008

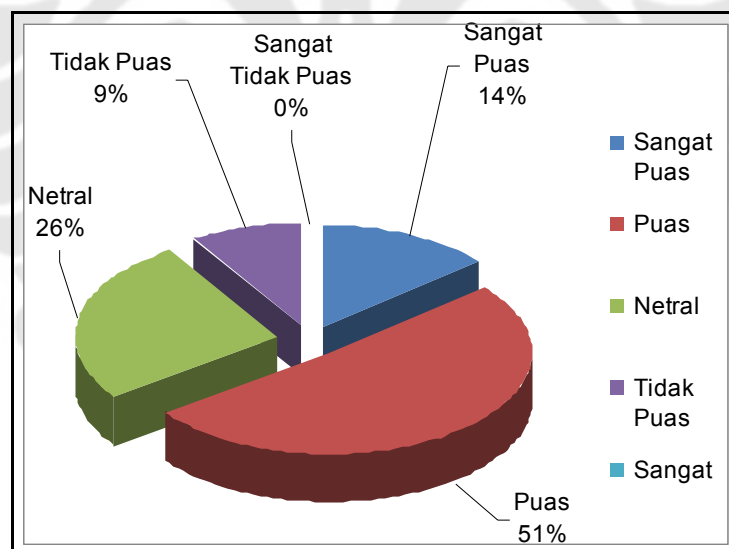
Indikator selanjutnya berikutnya adalah keramahan awak kabin dalam memberikan pelayanan. Sebagian besar responden merasa puas dengan keramahan awak kabin IAT. Sebanyak 20 responden (20%) dan 57 responden (57%) menyatakan sangat puas dan puas. Sebanyak 17 responden menyatakan sikap netral, sedangkan yang menyatakan tidak puas dan sangat tidak puas masing-masing sebanyak 5 responden dan 1 responden. Tugas awak kabin selain sebagai *safety officer* adalah sebagai duta suatu maskapai pada suatu penerbangan karena mereka dinilai orang yang paling sering berhubungan dan



berkomunikasi dengan penumpang dalam suatu penerbangan. Dalam melayani keramahan merupakan faktor penunjang yang sangat penting. Dengan demikian penumpang akan merasa semakin nyaman berada dalam suatu penerbangan. Menurut mereka pada saat ini masih banyak maskapai penerbangan yang awak kabinnya kurang ramah terhadap penumpangnya. Apalagi dengan latar belakang IAT sebagai perusahaan *charter*, yang sebagian penumpangnya adalah sama (*frequent flyer*) maka mereka akan dengan mudah mengingat awak kabinnya.

Secara keseluruhan tingkat kepuasan responden terhadap indikator ini adalah tinggi, dilihat dari nilai *mean* sebesar 3.90.

**Gambar IV.15**  
**Jawaban Responden Untuk Dimensi *Reliability***  
**Pada Indikator Awak kabin bersikap cekatan dalam menangani**  
**permintaan penumpang**  
**N=100**



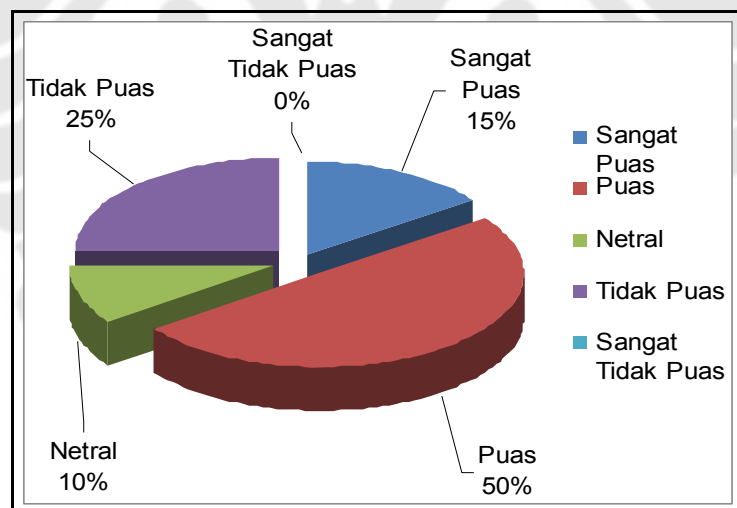
Hasil Penelitian Mei 2008

Untuk indikator ini sebanyak 51 orang responden merasa puas, 14 responden (14%) menyatakan sangat puas dan 26 responden (26%) menyatakan sikap netral. Seorang awak kabin harus bersikap cekatan dalam menangani permintaan penumpangnya yang masing-masing mempunyai

karakteristik yang berbeda dan dengan jumlah yang cukup banyak pada suatu penerbangan karena kadang para penumpang itu banyak permintaannya, baik pada waktu melakukan *service* maupun tidak. Sebanyak 9 responden (9%) masih merasakan ketidakpuasannya. Hal ini disebabkan karena mereka masih melihat awak kabin belum bersikap cekatan dalam menangani penumpang, karena awak kabin tersebut masih baru dan masih dalam proses penyesuaian sehingga belum terbiasa menghadapi penumpang.

Setelah melihat *mean* sebesar 3.70, maka tingkat kepuasan responden terhadap indikator ini adalah tinggi.

**Gambar IV.16**  
**Jawaban Responden Untuk Dimensi *Reliability***  
**Pada Indikator Awak kabin sigap dalam menangani bagasi penumpang**  
**di kabin**  
**N=100**



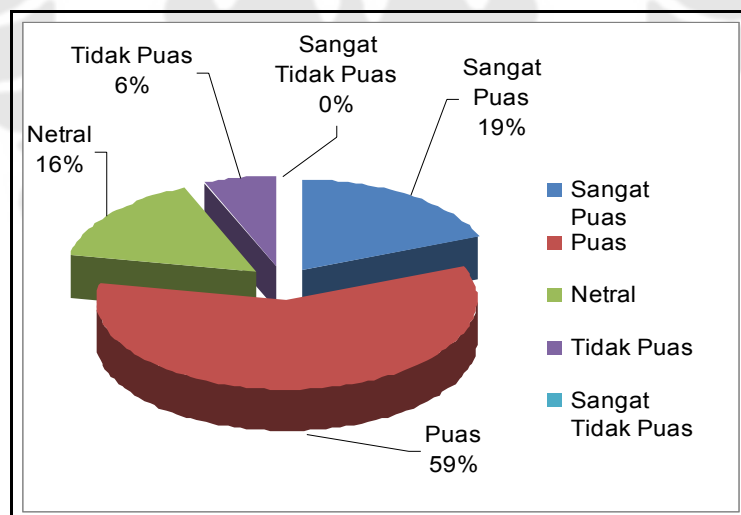
Hasil Penelitian Mei 2008

Pada indikator ini sebanyak 15 responden atau penumpang menyatakan sangat puas dan 50 responden (50%) menyatakan kepuasannya. Hal ini dikarenakan semua bagasi kabin telah disimpan pada tempat yang aman, sehingga tidak menjadi halangan pada saat proses evakuasi disaat keadaan

darurat, khususnya pada jalan keluar darurat (*exit row*). Pada pesawat IAT bagasi di kabinnya juga telah diletakkan di tempat yang sebagaimana mestinya, yaitu dibawah *kursi* atau di tempat bagasi kabin diatas penumpang (*luggage bin*). Sedangkan 25 responden (25%) menyatakan sikap tidak puasnya, menurut wawancara terhadap salah satu awak kabin, sebenarnya tugas untuk mengatur masalah bagasi kabin adalah pekerjaan petugas darat (*ground staff*) dan tugas awak kabin hanya sekedar membantu saja. Oleh karena itu terlihat bahwa ada beberapa awak kabin yang terkesan tidak sigap dalam menangani masalah bagasi penumpang.

Secara keseluruhan, tingkat kepuasan responden untuk indikator ini adalah tinggi, dilihat dari nilai rata-rata (*mean*) sebesar 3.70.

**Gambar IV.17**  
**Jawaban Responden Untuk Dimensi *Reliability***  
**Pada Indikator Demo keselamatan dilakukan dengan baik dan jelas**  
**N=100**



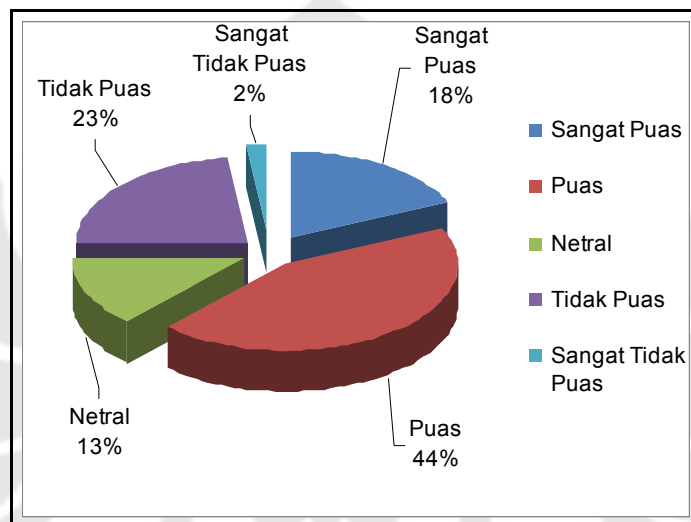
Hasil Penelitian Mei 2008

Pada indikator ini jawaban responden masih didominasi dengan sikap puas, yaitu sebanyak 59 responden (59%), sebanyak 19 responden (19%) menyatakan sangat puas, 16 responden (16%) bersikap netral, dan 6 responden

(6%) merasa tidak puas. Demo keselamatan wajib dilakukan pada setiap penerbangan yang mengangkut penumpang karena dalam suatu penerbangan semua situasi selalu diantisipasi untuk menghadapi situasi darurat (*emergency*). Demo keselamatan dilakukan pada saat sebelum pesawat lepas landas (*take off*). Bagi penumpang khususnya penumpang yang masih baru dalam memanfaatkan jasa penerbangan peragaan demo yang dilakukan oleh awak kabin menjadi sangat penting, karena dapat dijadikan acuan yang dapat diikuti demi terselenggaranya keselamatan di dalam penerbangan. Instruksi serta informasi yang diberikan selama demo dilakukan dijadikan penunjuk yang harus mereka perhatikan. Berdasarkan hasil wawancara singkat yang dilakukan dengan salah seorang penumpang diperoleh keterangan bahwa sikap kepuasannya terhadap demo yang dilakukan oleh awak kabin dari IAT, dikarenakan awak kabin telah memberikan informasi dan instruksi yang jelas. Pemberian informasi yang dilakukan harus sesuai dengan sejumlah peragaan yang dilakukan. Sinkronisasi antara komunikasi verbal dan non verbal yang disampaikan oleh awak kabin menjadi penting, untuk semakin menjelaskan prosedural dari tata cara keselamatan penerbangan. Banyak terjadinya kasus peragaan demo yang kurang jelas, karena ketidaksesuaian informasi verbal dengan gerakan-gerakan yang dilakukan oleh awak kabin pada maskapai lain karena informasi yang disampaikan terlalu cepat. Untuk yang menjawab netral pada indikator ini berpendapat bahwa mereka dapat juga dengan membaca kartu petunjuk keselamatan yang tersedia di setiap kantung kursi, selain itu intensitas yang tinggi dalam menggunakan jasa penerbangan, menjadikan mereka sudah benar-benar mengerti tentang prosedur keamanan di dalam penerbangan.

Setelah melihat rata-rata jawaban responden sebesar 3.91, maka tingkat kepuasan responden pada indikator ini adalah tinggi.

**Gambar IV.18**  
**Jawaban Responden Untuk Dimensi *Reliability***  
**Pada indikator pilot pesawat melakukan pendaratan pesawat dengan mulus**  
**(*smooth landing*)**  
**N=100**



Hasil Penelitian Mei 2008

Menurut data diatas sebanyak 18 responden (18%) menyatakan puas, 44 responden menyatakan puas, 13 responden bersikap netral, serta untuk yang tidak puas dan sangat tidak puas, masing-masing sebanyak 23 responden (23%) dan 2 responden (2%). Menurut penumpang yang menyatakan tidak puas, mereka menilai pilot pesawat IAT kurang bisa melakukan pendaratan dengan mulus. Menurut wawancara dengan seorang pilot IAT, faktor cuaca terkadang menjadi masalah bagi pilot pesawat dalam melakukan pendaratan dengan baik disamping faktor *skill*. Mungkin hal ini yang menumbuhkan sikap tidak puas dari penumpang. Selain itu terkadang sering terjadi ditemui landasan yang basah yang membuat pilot untuk melakukan *hard landing* (pendaratan dengan sedikit hentakan) dan landasan yang pendek, serta pengaruh dari angin. Hal-hal

tersebut kadang tidak dimengerti oleh penumpang. Bagi mereka yang terpenting adalah pesawat dapat mendarat dengan halus dan tanpa hentakkan.

Tingkat kepuasan responden terhadap indikator ini adalah tinggi, dengan melihat mean (rata-rata) jawaban sebesar 3.63

### 3. Analisis Dimensi *Responsiveness*

Dimensi *responsiveness* terdiri dari empat (4) indikator yaitu:

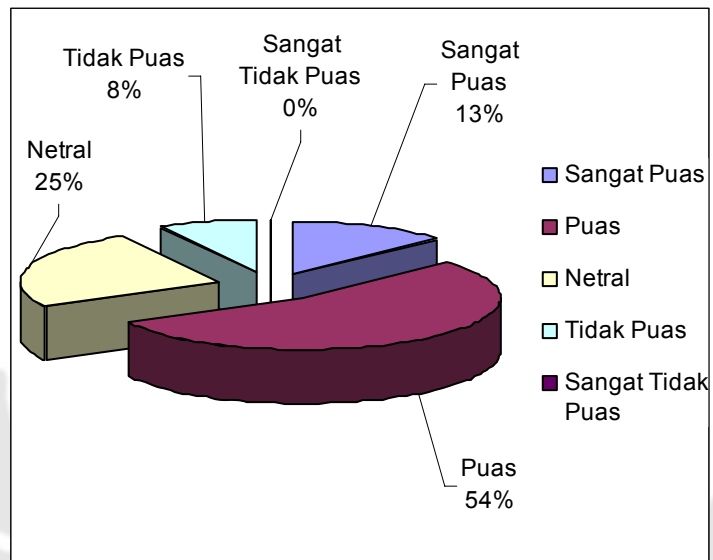
**Tabel IV.9**

**Nilai Mean Dimensi *Responsiveness***

No	Indikator	N	Mean
1	Awak kabin cepat dalam memberikan pelayanan.	100	3.72
2	Awak kabin jelas dalam memberikan pengumuman ( <i>announcement</i> ) yang dibutuhkan penumpang.	100	3.54
3	Pilot pesawat melakukan pengumuman ( <i>announcement</i> ) dari ruang kemudi dengan jelas	100	3.47
4	Awak kabin cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan penumpang	100	3.60

Hasil Pengolahan SPSS 16.0

**Gambar IV.19**  
**Jawaban Responden Untuk Dimensi *Responsiveness***  
**Pada indikator awak kabin cepat dalam memberikan pelayanan**  
**N=100**



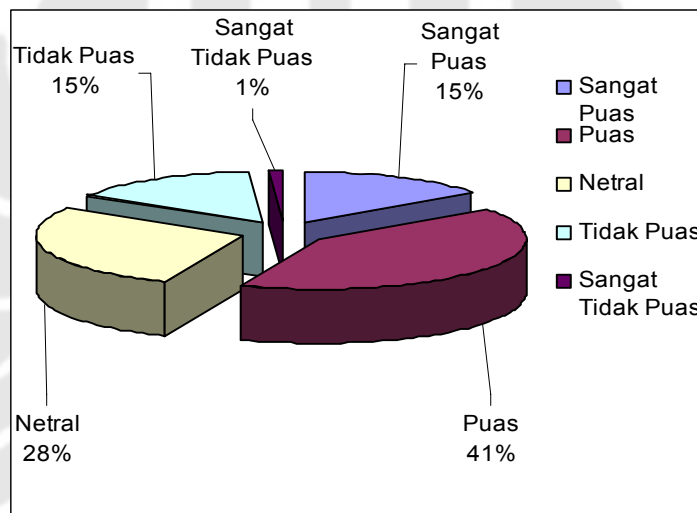
Hasil Penelitian Mei 2008

Gambar di atas menunjukkan bahwa kepuasan penumpang terhadap kecepatan awak kabin dalam memberikan pelayanan kepada penumpang mempunyai prosentase paling besar, yaitu sebanyak 54% atau sebanyak 54 responden. Dengan melihat waktu tempuh perjalanan yang pendek, maka awak kabin memang dituntut untuk bekerja dengan cepat dalam memberikan pelayanan kepada penumpang. Kecepatan tersebut tentunya harus juga disertai dengan ketelitian dan ketanggapan terhadap apa yang dibutuhkan penumpang, sedangkan sebanyak 28 responden (28%) menyatakan sikap netral terhadap indikator tersebut, karena menurut penumpang kecepatan dalam memberikan pelayanan dalam penerbangan adalah hal yang sewajarnya, ada juga yang berpendapat didalam memberikan pelayanan tidak perlu cepat-cepat, hal ini di tunjukkan oleh responden yang menyatakan tidak puas yaitu sebanyak 8

responden (8%). Mungkin mereka terbiasa dengan waktu penerbangan yang panjang, jadi aspek kecepatan pemberian layanan tidak penting.

Untuk Indikator ini, tingkat kepuasan responden adalah tinggi, dilihat dari rata-rata jawaban reponden sebesar 3.72.

**Gambar IV.20**  
**Jawaban Responden Untuk Dimensi *Responsiveness***  
**Pada indikator awak kabin jelas dalam memberikan pengumuman**  
**(*announcement*) yang dibutuhkan penumpang**  
**N=100**



Hasil Penelitian Mei 2008

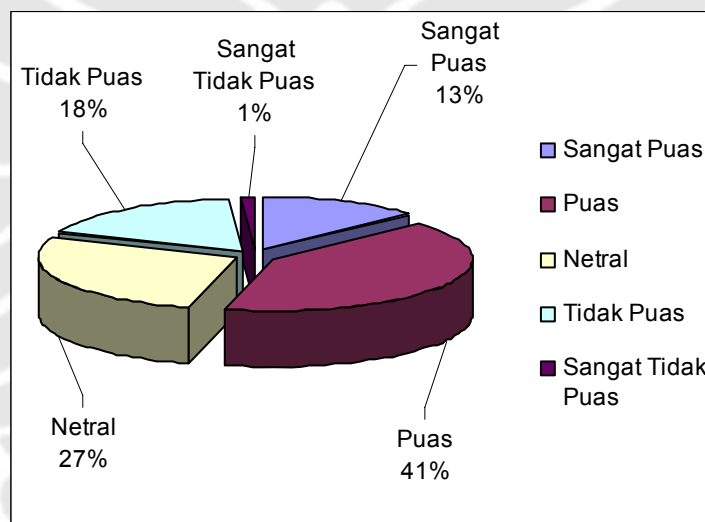
Untuk indikator ini sikap puas juga banyak di tunjukkan oleh responden yaitu sebanyak 41 responden (41%). Adapun pengumuman-pengumuman yang diberikan pada penerbangan IAT diantaranya adalah pengumuman selamat datang (*welcome announcement*), pengumuman service (*service announcement*), pengumuman apabila pesawat memasuki udara atau cuaca yang buruk, serta pengumuman selamat jalan (*farewell announcement*). Kejelasan tersebut dapat dilihat dari kualitas suara awak kabin dan *speaker* di dalam pesawat tersebut. Terdapat pula yang menyatakan netral untuk indikator



ini, yaitu sebanyak sebanyak 25 responden (25%) karena intensitas mereka menggunakan jasa penerbangan khususnya IAT, jadi menurut penumpang tidak terlalu penting. Sedangkan yang menyatakan ketidakpuasannya ada 8 responden (8%).

Secara keseluruhan tingkat kepuasan responden terhadap indikator ini adalah tinggi. Hal ini dapat dilihat dari *mean* sebesar 3.54.

**Gambar IV.21**  
**Jawaban Responden Untuk Dimensi *Responsiveness***  
**Pada indikator pilot pesawat melakukan pengumuman (*announcement*)**  
**dari ruang kemudi dengan jelas**  
**N=100**



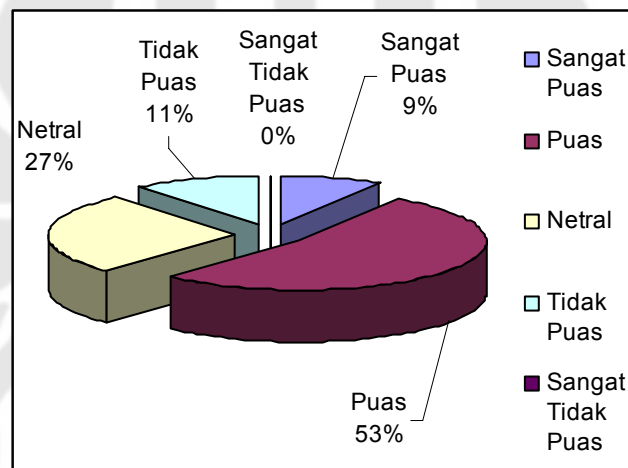
Hasil Penelitian Mei 2008

Menurut data diatas, sebagian besar responden (41%) menyatakan kepuasannya, 27 responden (27%) bersikap netral dan terdapat 18 responden (18%) merasa tidak puas. Ketidakpuasan penumpang terhadap indikator tersebut karena tidak jelasnya *announcement* yang di berikan oleh pilot. Hal ini disebabkan karena faktor suara mesin pesawat yang keras, atau dari kualitas *speaker* pesawat tersebut yang kurang bagus. Responden yang bersikap netral

menilai pengumuman tersebut tidak terlalu penting untuk didengar oleh mereka dan sudah biasa dilakukan oleh pilot pada suatu penerbangan.

Dengan melihat rata-rata jawaban sebesar 3.47, maka secara keseluruhan tingkat kepuasan responden terhadap indikator ini adalah tinggi.

**Gambar IV.22**  
**Jawaban Responden Untuk Dimensi *Responsiveness***  
**Pada indikator Awak kabin cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan penumpang**  
**N=100**



Hasil Penelitian Mei 2008

Untuk indikator ini, sebanyak 9 responden , (9%) menyatakan sangat puas), 53 responden (53%) menyatakan puas, 27 responden (27%) menyatakan sikap netral dan 11 responden (11%) menyatakan tidak puasl. Awak kabin harus senantiasa cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan oleh penumpangnya. Memperlakukan penumpang dengan baik dan sabar, akan cukup menenangkan mereka pada saat mereka melakukan *complain*. Semakin perusahaan dapat mendengarkan dan menerima suara dari pelanggan, maka perusahaan akan mempunyai banyak kesempatan untuk memperbaiki diri

sehingga pada akhirnya perusahaan akan dapat memenuhi harapan pelanggan.<sup>77</sup>.

Secara keseluruhan tingkat kepuasan responden terhadap indikator ini adalah tinggi, dilihat dari nilai *mean* sebesar 3.60.

#### 4. Analisis Dimensi *Empathy*

Untuk dimensi *empathy* ini terdiri dari empat (4) indikator, yaitu seperti yang ditunjukkan pada tabel berikut ini:

**Tabel IV.10**

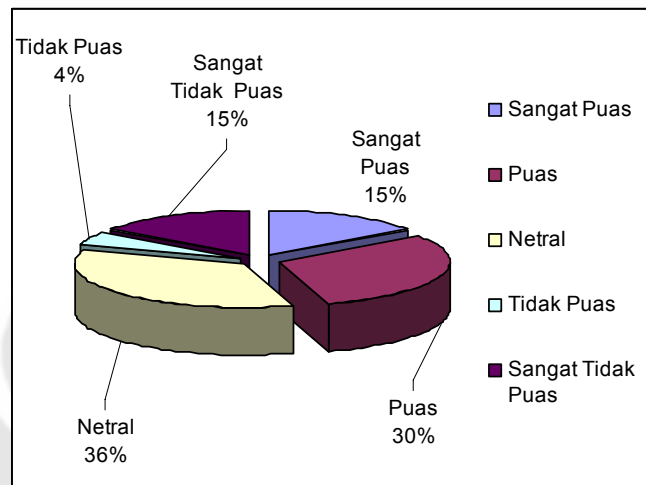
**Nilai Mean Dimensi *Empathy***

No	Indikator	N	Mean
1	Awak kabin mempunyai kemampuan yang baik dalam memberikan perhatian kepada penumpang ( <i>personal service</i> )	100	3.36
2	Awak kabin tidak membedakan dalam memberikan pelayanan terhadap setiap penumpang	10.00	3.82
3	Awak kabin bertanggung jawab terhadap keamanan penumpang	100	3.96
4	Awak kabin bertanggung jawab terhadap kenyamanan penumpang	100	3.92

Hasil Pengolahan SPSS 16

<sup>77</sup> Murdoko, *Op.Cit.*, hal 105

**Gambar IV.33**  
**Jawaban Responden Untuk Dimensi *Empathy***  
**Pada indikator Awak kabin mempunyai kemampuan yang baik dalam**  
**memberikan perhatian kepada penumpang (*personal service*)**  
**N=100**



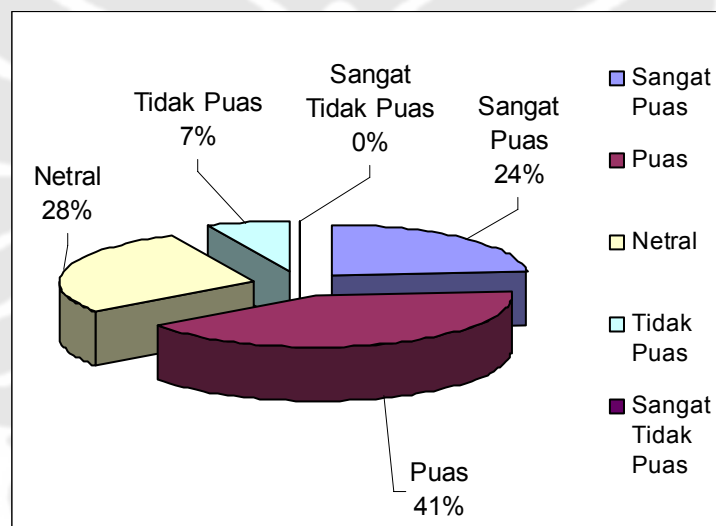
Hasil Penelitian Mei 2008

Untuk indikator pertama ini, 15 responden (15%) menyatakan sangat puas terhadap kemampuan awak kabin dalam memberikan perhatian kepada penumpang, 30 responden (30%) menyatakan puas, 36 responden (36%) netral, dan yang menyatakan tidak puas dan sangat tidak puas masing-masing sebanyak 4 responden (4%) dan 15 responden (15%). Sebagian besar dari mereka menganggap *personal service* dalam suatu penerbangan tidak terlalu penting, karena waktu tempuh perjalanan yang tidak terlalu lama, yaitu berkisar antara 45 menit sampai 2 jam. Menurut mereka keramahan yang diberikan awak kabin pada saat memberikan pelayanan sudah cukup membuat penumpang merasa puas karena diperhatikan. Ada kalanya penumpang tidak mau diganggu, mereka hanya menghabiskan waktunya untuk beristirahat atau mengobrol dengan rekannya, sedangkan *personal service* dapat berupa adanya percakapan yang dilakukan antara *crew* dan penumpang, secara khusus. Membina hubungan

yang baik dengan pelanggan dalam hal ini penumpang pada *in flight service* sangatlah penting, karena hal tersebut merupakan strategi yang dapat dilakukan oleh perusahaan untuk menciptakan hubungan jangka panjang agar terwujud kesetiaan pelanggan (*customer loyalty*).<sup>78</sup>

Setelah melihat nilai *mean* sebesar 3.36, maka tingkat kepuasan responden terhadap indikator ini adalah cukup.

**Gambar IV.33**  
**Jawaban Responden Untuk Dimensi *Empathy***  
**Pada indikator Awak kabin tidak membedakan dalam memberikan pelayanan terhadap setiap penumpang**  
**N=100**



Hasil Penelitian Mei 2008

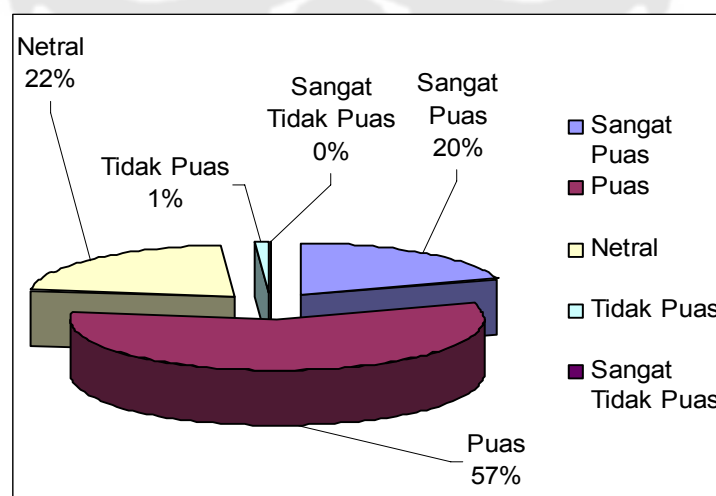
Untuk indikator kedua, sebanyak 24 responden (24%) menyatakan sangat puas dan 41 responden (41%) menyatakan puas. Menurut penumpang, awak kabin IAT selalu memberikan perlakuan yang sama kepada setiap penumpangnya, tanpa membedakan baik penampilan maupun status personal. Perlakuan khusus yang diberikan awak kabin hanya sebatas terhadap

<sup>78</sup> Nirwana, *Service Marketing Strategy*, (Malang: Penerbit Dioma, 2006), hal 98

penumpang yang mengalami keterbatasan misalnya penumpang sakit, orang cacat secara fisik yang benar-benar membutuhkan bantuan khusus. Masih ada juga awak kabin yang membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan kepada penumpangnya, hal ini ditunjukkan dengan adanya responden yang menjawab tidak puas sebanyak 7 orang (7%). Hal ini seharusnya tidak terjadi, awak kabin seharusnya bersikap adil, karena status setiap orang tidak dapat dinilai hanya dengan melihat tampilan fisik saja. Penilaian orang berdasarkan status akan membuat penumpang lain merasa tersinggung dan tidak diperhatikan. Paling tidak awak kabin bersikap netral, terbukti dengan adanya responden yang menjawab netral sebanyak 24 orang (24%). Penumpang menganggap bersikap wajar dan tidak berlebihan sudah cukup memberikan kenyamanan terhadap mereka.

Dengan melihat *mean* sebesar 3.82, maka tingkat kepuasan yang telah dipersepsikan oleh responden untuk indikator ini adalah tinggi.

**Gambar IV.34**  
**Jawaban Responden Untuk Dimensi *Empathy***  
**Pada indikator awak kabin bertanggung jawab terhadap keamanan penumpang**  
**N=100**

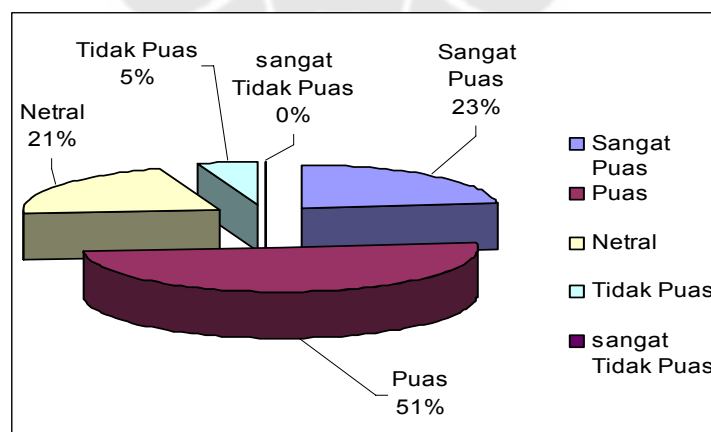


Hasil Penelitian Mei 2008

Pada indikator ini, responden yang menyatakan sangat puas ada 20 orang (20%), 57 responden (57%) menyatakan puas, 22 responden (22%) netral, dan hanya 1 (1%) responden yang menyatakan tidak puas. Penyelenggaraan penerbangan yang aman merupakan tanggung jawab dari awak kabin yaitu informasi mengenai tata cara pelaksanaan keselamatan penerbangan kepada penumpang. Awak kabin IAT tidak segan-segan untuk menegur penumpang yang tidak patuh terhadap aturan keselamatan penerbangan. Tegurannya berupa instruksi-instruksi, seperti dalam hal penggunaan sabuk pengaman yang harus dikenakan penumpang sebelum lepas landas dan mendarat, mematikan pesawat telepon selama dalam penerbangan, dan penempatan barang-barang secara aman. Untuk yang bersikap netral, mereka berpendapat sudah seharusnya tugas dari awak kabin dalam suatu penerbangan adalah menciptakan rasa aman dan nyaman bagi penumpangnya.

Secara keseluruhan, tingkat kepuasan yang dipersepsikan oleh responden pada indikator ini adalah tinggi, dilihat dari nilai *mean* sebesar 3.96.

**Gambar IV.35**  
**Jawaban Responden Untuk Dimensi *Empathy***  
**Pada indikator awak kabin bertanggung jawab terhadap kenyamanan penumpang**  
**N=100**



Hasil Penelitian Mei 2008

Pada indikator ini, sebanyak 23 responden (23%) menyatakan sangat puas, 51 responden (51%) merasa puas, 21 responden bersikap netral, dan 5 responden (5%) menyatakan ketidakpuasannya. Antara keamanan dan kenyamanan di dalam suatu penerbangan merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan. Apabila mereka sudah merasa aman (*safe*), maka mereka akan merasa nyaman pula. Kenyamanan ini harus dirasakan oleh penumpang baik pada waktu *boarding*, *in flight*, maupun *post flight*. Awak kabin harus senantiasa membuat para penumpangnya merasa nyaman dalam suatu penerbangan dengan bersikap handal dan cekatan dalam melakukan pelayanan kepada penumpang

Pada indikator ini, sebagian penumpang mempersepsikan kepuasan yang tinggi dengan melihat nilai *mean* sebesar 3.92.

## 5. Analisis Dimensi *Assurance*

Untuk dimensi *assurance* ini terdiri dari tiga indikator, yaitu

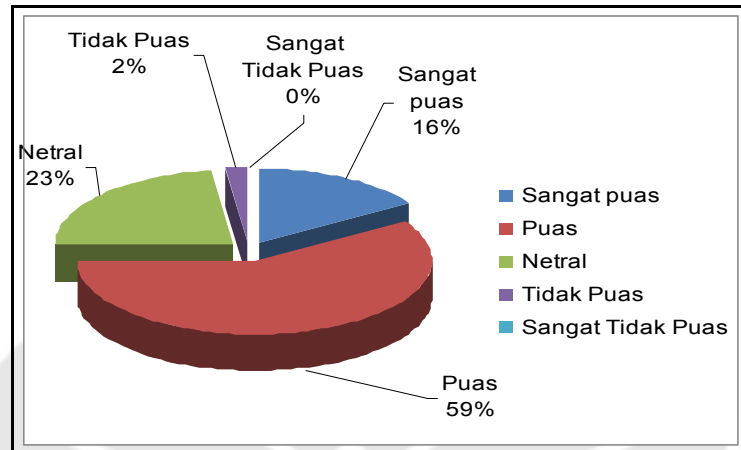
**Tabel IV.11**  
**Nilai Mean dan Modus Dimensi *Assurance***

No	Indikator	N	Mean
1	Awak kabin mempunyai pengetahuan yang baik tentang keamanan ( <i>safety</i> ) didalam penerbangan	100	3.89
2	Awak kabin jujur dalam memberikan informasi penerbangan kepada penumpang	100	3.48
3	Awak kabin mengerti terhadap aturan keselamatan penerbangan	100	3.66

Hasil Pengolahan SPSS 16.0



**Gambar IV.36**  
**Jawaban Responden Untuk Dimensi Assurance**  
**Pada indikator awak kabin Awak kabin mempunyai pengetahuan yang baik**  
**tentang keamanan (*safety*) di dalam penerbangan**  
**N=100**

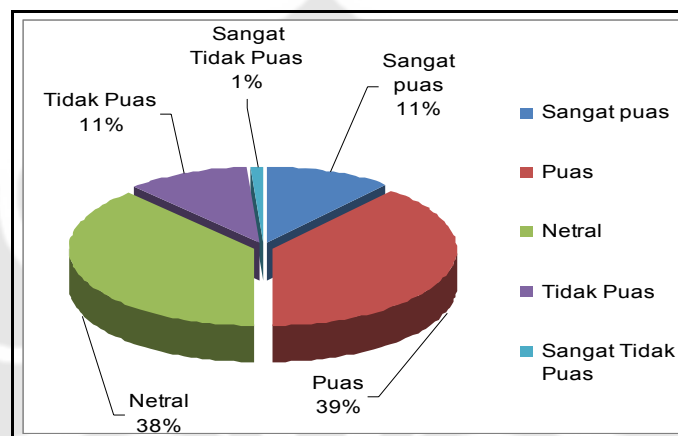


Hasil Penelitian Mei 2008

Untuk indikator ini, sebanyak 16 responden (16%) menyatakan sangat puas, 59 responden (59%) merasa puas, 23 responden (23%) netral, dan terdapat 2 responden (2%) yang tidak puas. Dengan banyak penumpang yang memberikan pernyataan puasnya terhadap awak kabin yang dinilai sudah terbilang *capable* dalam menjalankan tugasnya. Pengetahuan yang baik serta kecakapan awak kabin dalam melakukan tugasnya menjadi jaminan tersendiri dari IAT dalam menciptakan iklim kepuasan dari penumpang. IAT sangat memperhatikan pelatihan-pelatihan yang berhubungan dengan keamanan (*safety*) yang diberikan kepada *crewnya*, baik untuk *cockpit*, maupun awak kabinnya. Pelatihan tersebut selalu *up to date* dan menurut standar CASR (*civil aviation safety regulation*). Penumpang akan merasa aman dan nyaman, karena kepercayaan atas keprofesionalan yang datang dari awak kabin sebagai pemberi jasa.

Secara keseluruhan tingkat kepuasan yang dipersepsikan oleh responden pada indikator ini adalah tinggi dengan melihat nilai *mean* sebesar 3.89

**Gambar IV.37**  
**Jawaban Responden Untuk Dimensi Assurance**  
**Pada indikator awak kabin jujur dalam memberikan informasi penerbangan kepada penumpang**  
**N=100**



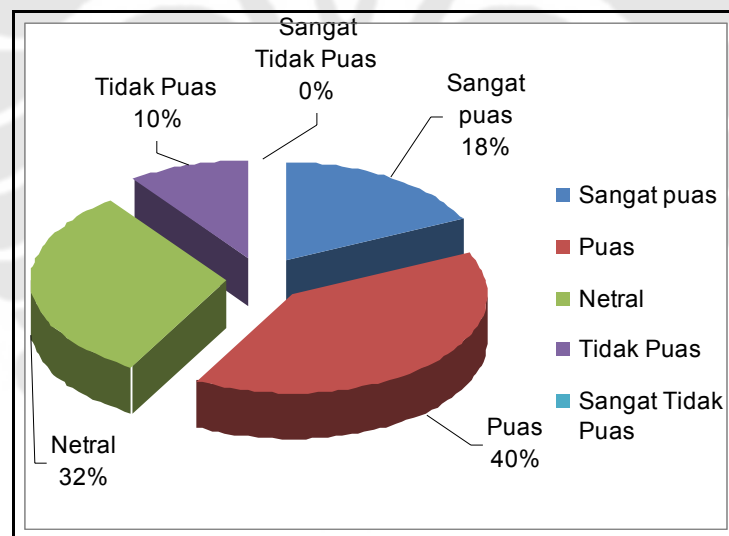
Hasil Penelitian Mei 2008

Pada Indikator ini. Sejumlah 39 responden (39%) menyatakan puas dan 11 responden (11%) menyatakan sangat puas terhadap informasi-informasi yang selama ini disampaikan oleh awak kabin. Informasi tersebut menyangkut hal-hal seperti alasan mengapa pesawat mengalami *delay* (keterlambatan) karena pesawat rusak atau karena faktor cuaca dalam penerbangan. Menurut penumpang awak kabin IAT tidak berusaha untuk menutup-nutupi hal yang sebenarnya terjadi. Walaupun tetap dalam keadaan kecewa, karena keterlambatan dalam melakukan penerbangan namun sikap jujur dari pihak IAT dipersepsikan sebagai sebuah keprofesionalan awak kabin IAT. Sedangkan terdapat pula 38 responden (38%) yang menyatakan netral terhadap indikator ini, karena ada kalanya awak kabin menutupi informasi didalam penerbangan yang berhubungan dengan situasi yang abnormal. Menurut salah satu awak kabin

kadang mereka terpaksa harus menutupi keadaan yang sebenarnya agar tidak menimbulkan kepanikan penumpang, misalnya pada saat pesawat terbang dengan hanya menggunakan satu mesin (*single engine*), dan penumpang merasakan sesuatu yang berbeda dalam penerbangan, maka demi ketenangan dari penumpangnya awak kabin terpaksa harus mengatakan tidak terjadi apa-apa.

Setelah melihat nilai *mean* sebesar 3,48, maka tingkat kepuasan responden terhadap indikator ini adalah tinggi.

**Gambar IV.38**  
**Jawaban Responden Untuk Dimensi Assurance**  
**Pada indikator awak kabin mengerti terhadap aturan keselamatan penerbangan**  
**N=100**



Hasil Penelitian Mei 2008

Untuk indikator terakhir pada dimensi *assurance* awak kabin mengerti terhadap aturan keselamatan penerbangan sebanyak 18 responden (18%) menjawab sangat puas, sebanyak 40 responden (40%) merasa puas, 32 responden (32%) menyatakan sikap netral, dan 10 responden (10%) merasa tidak puas. Awak kabin IAT dinilai telah sangat memahami dan mengerti aturan

penerbangan yang benar. Aturan keselamatan penerbangan di semua maskapai di Indonesia dan dunia adalah sama, semuanya mengacu pada standar dan hukum udara internasional. Aturan tersebut diutamakan kepada *safety* (keamanan) dalam penerbangan baik dalam penanganan penumpang, bagasi, dan *crew* itu sendiri. Sedangkan untuk yang menjawab netral, responden berpendapat setiap maskapai pasti sudah mempunyai standar pelatihan tersendiri untuk *crew* nya. Dan sebaiknya IAT selalu melakukan pelatihan-pelatihan secara intensif untuk *crew* yang di nilai kurang kompeten.

Secara keseluruhan, tingkat kepuasan responden terhadap indikator ini adalah tinggi, dilihat dari nilai *mean* sebesar 3,66.

#### **D. Implikasi Manajerial**

Persaingan antar maskapai penerbangan pada saat ini, cenderung pada persaingan yang kurang sehat, terutama dalam segi harga, banyak perusahaan penerbangan yang menjual tiket dengan harga yang sangat murah. Dengan keadaan tersebut muncul pertanyaan, apakah dengan harga tersebut sebanding dengan biaya operasional, kualitas pelayanan, serta aspek keamanan (*safety*) yang nantinya akan menjadi jaminan untuk penumpang sebagai pengguna jasa. Sebagai perusahaan *charter flight*, PT Indonesia Air Transport Tbk selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk para pelanggannya dengan memperhatikan aspek *safety* dan *service*.

Penilaian konsumen terhadap kualitas jasa terjadi pada saat penyampaian jasa. Persepsi konsumen mengenai kualitas pelayanan, yaitu membandingkan harapan mereka atas suatu pelayanan dengan kenyataan atau pengalaman yang mereka dapatkan.

Penelitian ini dilakukan berdasarkan pengukuran dimensi-dimensi SERVQUAL yaitu *tangible, reliability, responsiveness, empathy, dan assurance*. Dengan melihat hasil penelitian ini, sebagian besar reponden menunjukkan persepsi yang baik terhadap pelaksanaan *in flight service* pada PT Indonesia Air Transport, Tbk. untuk setiap dimensinya. Hal ini dapat dijadikan masukan untuk perusahaan untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya terhadap pengguna jasa agar tetap menjadi pilihan konsumen yang ingin menggunakan jasa penerbangan. Untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanannya, PT Indonesia Air Transport terus berusaha meningkatkan kualitas sumber daya manusia, sebagai pemberi jasa dengan melakukan pelatihan-pelatihan (*training*) yang lebih intensif lagi, baik dalam hal *safety* dan *service* untuk mempertahankan pangsa pasarnya.