



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**ANALISIS LOYALITAS PELANGGAN LION AIR  
DENGAN METODE *DATA MINING***

**SKRIPSI**

**GERTRUDIS RATNA**

**0706274691**

**FAKULTAS TEKNIK  
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
DEPOK  
JUNI 2011**



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**ANALISIS LOYALITAS PELANGGAN LION AIR  
DENGAN METODE *DATA MINING***

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik

**GERTRUDIS RATNA**

**0706274691**

**FAKULTAS TEKNIK  
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
DEPOK  
JUNI 2011**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Skripsi ini adalah hasil kerja saya sendiri,  
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk  
telah saya nyatakan dengan benar**

**Nama : Gertrudis Ratna**

**NPM : 0706274691**

**Tanda Tangan:**





**Tanggal : 14 Juni 2011**

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :  
Nama : Gertrudis Ratna  
NPM : 0706274691  
Program Studi : Teknik Industri  
Judul Skripsi : Analisis Loyalitas Pelanggan Lion Air  
dengan Metode *Data Mining*

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Indonesia.

### DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Ir. Isti Surjandari, Ph.D (  )  
Penguji : Arian Dhini S.T., M.T (  )  
Penguji : Ir. Amar Rachman MEIM (  )  
Penguji : Ir. Sri-Bintang Pamungkas, MSISE, Ph.D (  )

Ditetapkan di : Depok  
Tanggal : 22 Juni 2011

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan YME karena dengan rahmat-Nya skripsi yang berjudul “Analisis Loyalitas Pelanggan Lion Air dengan Metode Data Mining” ini dapat terselesaikan dengan baik. Tujuan skripsi ini disusun adalah untuk memenuhi persyaratan akademik dalam pencapaian gelar Sarjana Teknik pada Departemen Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Indonesia. Dalam penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang membantu. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ir. Isti Surjandari, Ph.D selaku dosen pembimbing atas waktu, tenaga, dan pikirannya untuk membimbing tidak hanya dalam penyusunan skripsi tetapi juga kehidupan;
2. Bapak / Ibu / Saudara/i responden yang telah bersedia menjawab kuesioner dalam proses pengumpulan data;
3. Dosen-dosen Teknik Industri UI yang telah memberikan banyak ilmu yang berguna selama proses perkuliahan ini;
4. Mama dan almarhum Papa yang selama ini tanpa pamrih telah memberikan cinta dan kasihnya, tanpa lelah telah mencurahkan segala perhatiannya, dan tanpa putus-putusnya mendoakan yang terbaik bagi putra-putrinya;
5. Kakak Ita, Abang Simon, dan Geno yang selalu setia mendukung, membantu, mendoakan, dan menyayangi di hari-hari terbahagia maupun di hari-hari tersulit dalam hidup penulis;
6. Keluarga besar dari Papa dan Mama yang senantiasa menyayangi, memperhatikan, dan mendukung penulis selama ini;
7. Adhi, Deddy, Dyah, Gina, Tama, dan Vinny atas masa-masa yang menyenangkan selama proses bimbingan, seminar, penyusunan skripsi, dan sidang;
8. Cheryl, Deborah, Melati, Mona, dan Ocha yang selalu menjadi sahabat terbaik untuk tempat berkeluh kesah dan melepas tawa bahagia selama empat tahun perkuliahan ini;

9. Andre, Ferdi, Martin, Nenny, Paul, dan teman-teman Kutek lainnya yang telah menjadi teman sepermainan paling mengasyikan;
10. Teman-teman TI 2007 tercinta sebagai teman seperjuangan yang telah membuat empat tahun terasa sangat membahagiakan, mengharukan, dan penuh kenangan;
11. Teman-teman Pengurus IMTI dan TI UI yang telah memberikan berbagai pengalaman dan persahabatan yang tak akan terlupakan;
12. Bapak-Ibu Madja, Okty, dan teman-teman rumah kos Pondok Sa'adah yang telah menjadi keluarga baru selama penulis hidup sendiri di Kutek;
13. *Last but not least*, semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah membantu penulis dalam menjalankan proses penulisan skripsi dan menghadapi kehidupan perkuliahan di TI UI.

Skripsi yang telah disusun ini memang belumlah sempurna sehingga segala kritik dan saran membangun sangatlah diharapkan demi perbaikan nantinya. Penulis pun berharap semoga skripsi ini kelak dapat bermanfaat bagi para pembaca untuk pengembangan ilmu selanjutnya.

Depok, 14 Juni 2011



Penulis

**LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH**

---

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Gertrudis Ratna  
NPM : 0706274691  
Program Studi : Teknik Industri  
Departemen : Teknik Industri  
Fakultas : Teknik  
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneklusif** (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

*Analisis Loyalitas Pelanggan Lion Air dengan Metode Data Mining*

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok  
Pada Tanggal : 14 Juni 2011  
Yang Menyatakan



(Gertrudis Ratna)

## ABSTRAK

Nama : Gertrudis Ratna  
Program Studi : Teknik Industri  
Judul : Analisis Loyalitas Pelanggan Lion Air dengan Metode *Data Mining*

Loyalitas pelanggan memiliki peranan yang besar bagi perusahaan untuk meningkatkan pasar bisnisnya karena pelanggan yang loyal memberikan dampak yang positif berupa peningkatan profit dan daya saing perusahaan, pujian yang positif pada produk, dan sebagai *entry barrier* terhadap para pesaing. Oleh karena itu, maskapai nasional sebagai bagian dari industri penerbangan yang terus meningkat ini perlu melakukan analisis mengenai loyalitas pelanggannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik pelanggan dari salah satu maskapai swasta di Indonesia yang mempengaruhi tingkat loyalitasnya dengan metode *data mining*, dimana algoritma yang digunakan adalah C5.0. Hasil yang didapatkan pada penelitian ini berupa model pohon keputusan yang berisikan klasifikasi pelanggan Lion Air berdasarkan tingkat loyalitasnya.

Kata Kunci :

Loyalitas pelanggan, industri penerbangan, *data mining*, C5.0, pohon keputusan.



## ABSTRACT

Name : Gertrudis Ratna  
Study Program : Teknik Industri  
Title : Analysis of Loyalty of Lion Air's Customer by Data Mining Method

Customer loyalty has a important role for company in increasing its business market because loyal customers gives positive impacts, such as increasing company's profit and competence skill, positive complement about its product, and applicable to be used as an entry barrier within the competitors. In due to that condition, national airline, as one of the airline industry's components that improve in recent years, needs to do analysis research concerned on its own customer loyalty. This research aims to discover the customers' characteristic from an airline in Indonesia that influences their loyalty level by using data mining, while the used algorithm is C5.0. A result obtained in this study is a decision tree model that contains a classification of Lion Air's customers based on their loyalty level.

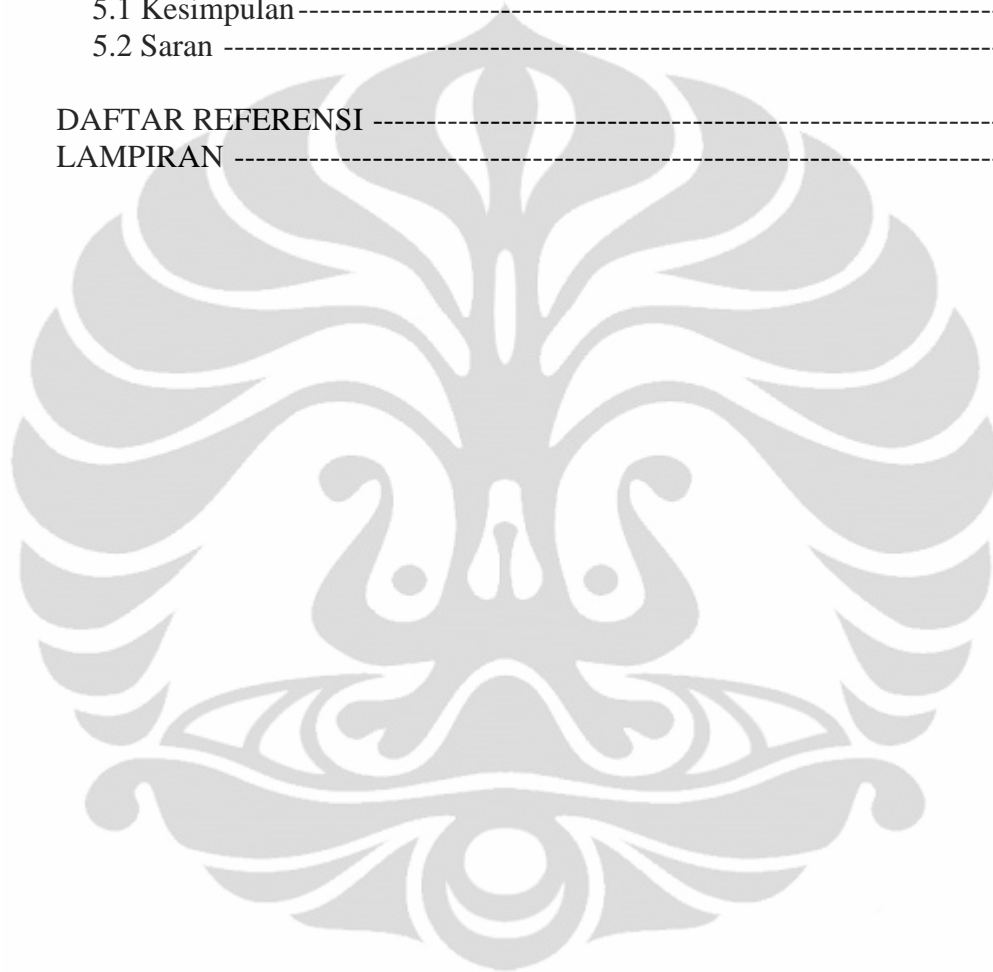
Keywords :

Customer loyalty, airline industry, data mining, C5.0, decision tree

## DAFTAR ISI

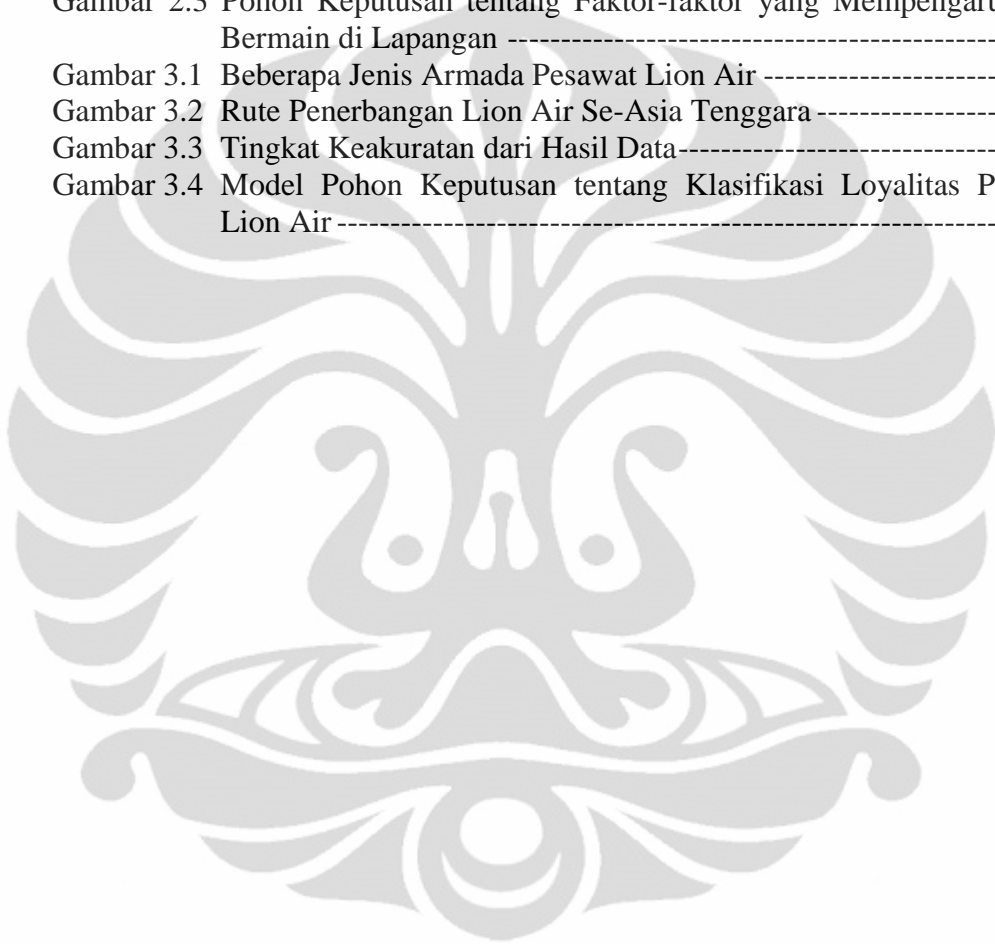
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
UCAPAN TERIMA KASIH	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
<b>1. PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Diagram Keterkaitan Masalah	6
1.3 Rumusan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Batasan Masalah	6
1.6 Metodologi Penelitian	6
1.7 Sistematika Penulisan	7
<b>2. TINJAUAN PUSTAKA</b>	<b>11</b>
2.1 Loyalitas Pelanggan	11
2.1.1 Pengukuran Loyalitas Pelanggan	11
2.1.2 Hubungan Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan	13
2.2 <i>Data Mining</i>	15
2.2.1 Definisi dan Model <i>Data Mining</i>	15
2.2.2 Pohon Keputusan	17
2.2.3 Algoritma C5.0	19
<b>3. PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA</b>	<b>21</b>
3.1 Profil Lion Air	21
3.1.1 Sejarah Lion Air	21
3.1.2 Armada Pesawat Lion Air	21
3.1.3 Pelayanan Pesawat Lion Air	24
3.1.4 Fasilitas Lion Air	25
3.1.5 Rute Penerbangan Lion Air	25
3.1.6 Penghargaan untuk Lion Air	26
3.2 Pengumpulan Data	27
3.2.1 Penentuan Variabel Penelitian	27
3.2.2 Penyusunan Isi Kuesioner	29
3.2.3 Metode Penyebaran Kuesioner	29
3.3 Pengolahan Data	30
3.3.1 Eliminasi <i>Missing Data</i>	30
3.3.2 Kalkulasi Nilai Loyalitas	31
3.3.3 Klasifikasi Pelanggan dengan Algoritma C.50 pada Data Mining	32

<b>4. ANALISA</b> -----	40
4.1 Pengelompokan Pelanggan yang Loyal dan Tidak Loyal -----	40
4.2 Kelompok Pelanggan Loyal -----	41
4.3 Kelompok Pelanggan Tidak Loyal-----	46
4.4 Hubungan Adanya <i>Airline</i> Lain, Jumlah Variabel, dan Tingkat Keputusan dengan Hasil Penelitian -----	50
<b>5. KESIMPULAN DAN SARAN</b> -----	54
5.1 Kesimpulan-----	54
5.2 Saran -----	55
DAFTAR REFERENSI -----	57
LAMPIRAN -----	59



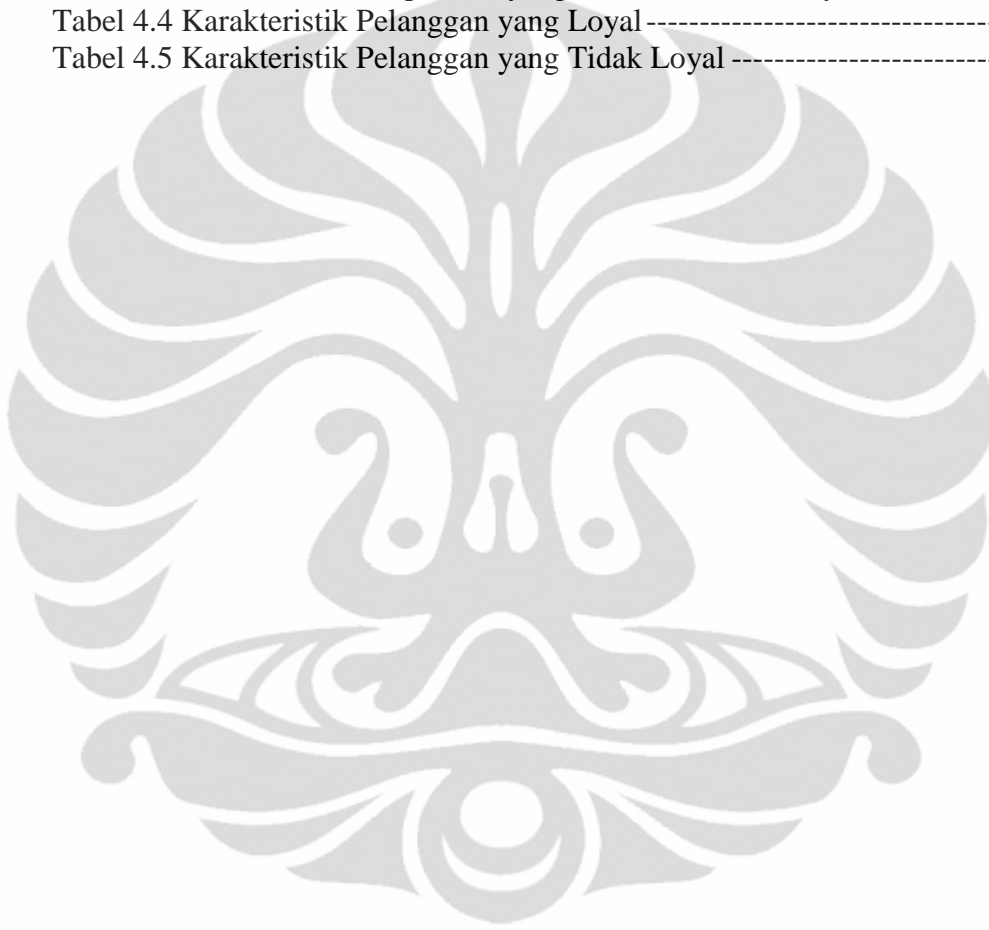
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Penumpang dan <i>Market Share</i> Maskapai di Indonesia pada Tahun 2009 -----	3
Gambar 1.2 Diagram Keterkaitan Masalah -----	9
Gambar 1.3 Diagram Alir Metodologi Penelitian -----	10
Gambar 2.1 Hubungan Sikap Relatif pada Pengulangan Pembelian -----	12
Gambar 2.2 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan -----	14
Gambar 2.3 Pohon Keputusan tentang Faktor-faktor yang Mempengaruhi Anak Bermain di Lapangan -----	18
Gambar 3.1 Beberapa Jenis Armada Pesawat Lion Air -----	24
Gambar 3.2 Rute Penerbangan Lion Air Se-Asia Tenggara -----	26
Gambar 3.3 Tingkat Keakuratan dari Hasil Data -----	33
Gambar 3.4 Model Pohon Keputusan tentang Klasifikasi Loyalitas Pelanggan Lion Air -----	34



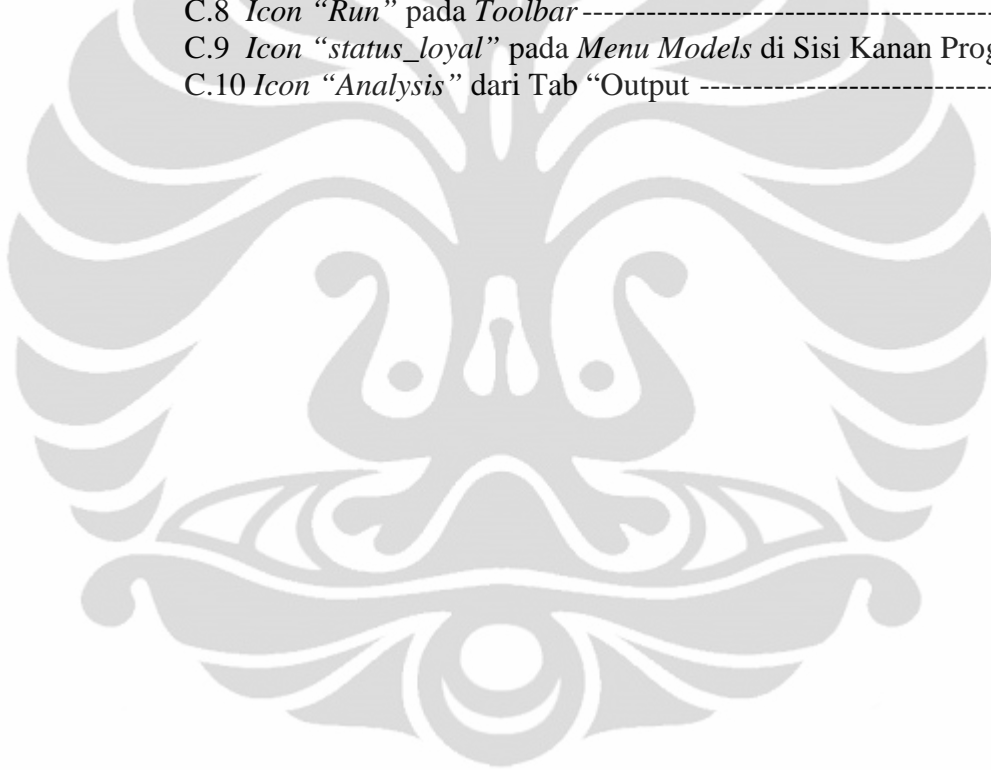
## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Harga Tiket Antar Maskapai Nasional -----	4
Tabel 2.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Anak-anak Bermain di Lapangan-----	19
Tabel 3.1 Variabel Penelitian Loyalitas Pelanggan Lion Air-----	27
Tabel 4.1 Jenis <i>Node</i> pada Model Pohon Keputusan Klasifikasi Loyalitas Pelanggan Lion Air -----	40
Tabel 4.2 Rincian Data Responden yang Berstatus Loyal -----	42
Tabel 4.3 Rincian Data Responden yang Berstatus Tidak Loyal -----	47
Tabel 4.4 Karakteristik Pelanggan yang Loyal -----	52
Tabel 4.5 Karakteristik Pelanggan yang Tidak Loyal -----	53



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A.	Kuesioner Loyalitas Pelanggan ( <i>Customer Loyalty</i> ) Lion Airlines -----	59
Lampiran B.	Tabel Data Penelitian-----	62
Lampiran C.	Langkah-langkah Pengolahan Data dengan Algoritma C5.0 melalui Program Clementine 12.0 -----	102
C.1	Tampilan Program Clementine 12.0-----	104
C.2	Tampilan “ <i>Source</i> ” Program Clementine 12.0-----	105
C.3	Tampilan <i>Dialog Box</i> “ <i>Open</i> ” -----	106
C.4	Tampilan <i>Dialog Box</i> “ <i>Excel</i> ” -----	106
C.5	Tampilan “ <i>Field Ops</i> ” Program Clementine 12.0-----	107
C.6	Tampilan <i>Dialog Box</i> “ <i>Type</i> ” -----	108
C.7	Tampilan “ <i>Modeling</i> ” Program Clementine 12.0-----	109
C.8	<i>Icon</i> “ <i>Run</i> ” pada <i>Toolbar</i> -----	109
C.9	<i>Icon</i> “ <i>status_loyal</i> ” pada <i>Menu Models</i> di Sisi Kanan Program-----	109
C.10	<i>Icon</i> “ <i>Analysis</i> ” dari Tab “ <i>Output</i> ” -----	110



# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini, terjadi persaingan yang semakin ketat antara para produsen produk. Persaingan yang ketat ini disebabkan karena pelanggan kini bersikap lebih kritis terhadap bermacam-macam pilihan yang tersedia. Hal ini mengakibatkan adanya tuntutan yang lebih banyak terhadap kondisi kualitas produk, harga, dan pelayanan yang ditawarkan (Weinstein, 1998). Situasi persaingan yang semakin ketat antara produsen ini juga menyebabkan sulitnya meningkatkan jumlah pelanggan. Terdapat banyak produk di berbagai pasar dengan aneka keunggulan serta nilai lebih yang ditawarkan oleh para pesaing memberikan kesulitan bagi perusahaan untuk merebut pangsa pasar yang ada. Selain itu, untuk memasuki pangsa pasar baru ataupun meluncurkan produk baru, pastinya memerlukan waktu, tenaga, dan biaya yang sangat besar. Oleh karena itu, alternatif cara lain yang lebih efektif untuk mempertahankan bisnis dan profit perusahaan adalah dengan menjaga pangsa pasar yang ada melalui peningkatan loyalitas pelanggan (Suryani, 2008).

Loyalitas pelanggan itu sendiri, menurut Kottler (2005), adalah suatu pembelian ulang yang dilakukan oleh seorang pelanggan karena komitmen pada suatu merek atau perusahaan. Griffin (1995) menyatakan bahwa pelanggan yang loyal adalah pelanggan yang melakukan pembelian berulang secara teratur, membeli seluruh lini produk atau jasa, merekomendasikannya ke orang lain dan menunjukkan kekebalan terhadap tarikan kompetisi. Berdasarkan dua definisi tersebut maka loyalitas pelanggan dapat diartikan sebagai komitmen pelanggan untuk selalu setia menggunakan suatu produk atau jasa tertentu. Pelanggan yang loyal dapat memberikan banyak dampak positif untuk perusahaan, berupa peningkatan penjualan dan profit, respon dan pujian positif, peningkatan daya kompetensi perusahaan, serta dapat dijadikan sebagai *entry barrier* terhadap para pesaing (Delgado-Ballester dan Munuera-Aleman, 2001). Dalam jangka panjang, loyalitas pelanggan merupakan basis penting bagi pengembangan *sustainable competitive advantage* (keunggulan bersaing yang berkelanjutan), yaitu

keunggulan yang dapat direalisasikan melalui upaya-upaya pemasaran (Dick dan Basu, 1994).

Untuk menganalisis lebih jauh perihal loyalitas pelanggan, maka penelitian terkait pun dapat dilakukan. Salah satunya adalah dengan melakukan analisis loyalitas pelanggan pada industri layanan penerbangan nasional. Pada tahun 2000 seiring dengan kekuatan ekonomi yang mulai menguat setelah krisis moneter, pemerintah pun mengeluarkan peraturan deregulasi yang memudahkan para investor untuk berinvestasi di Indonesia. Hal tersebut kemudian memicu munculnya bisnis *low cost* pada industri layanan penerbangan, dimana mulai berdiri beberapa *airline* swasta yang berorientasi pada *minimum service* atau *no frill*. *Minimum service* adalah standar pelayanan perusahaan jasa penerbangan berkelas tiga yang memiliki tarif tiket batas atas sebesar 85% dari ketentuan yang ditetapkan dalam keputusan Menteri Perhubungan. Perusahaan jasa penerbangan berstandar *minimum service* ini pun mulai diminati masyarakat karena harga tiket yang ditawarkan murah. Kondisi tersebut memicu adanya kenaikan yang signifikan dari jumlah pelanggan yang menggunakan jasa penerbangan. Nurul Qomariah (Detik Finance, 2009) pun menginformasikan bahwa industri layanan penerbangan mengalami kenaikan jumlah konsumen sebesar 11,5% pada tahun 2001–2005 dan 15% pada tahun 2005–2009.

PT. Lion Mentari Airlines (Lion Air) yang merupakan salah satu *airlines* pun juga mengalami kenaikan jumlah pelanggan dari tahun ke tahun. Bahkan dalam beberapa tahun terakhir ini, Lion Air berhasil mendapatkan posisi no.1 sebagai perusahaan jasa penerbangan dengan *market share* tertinggi di Indonesia. Tetapi meskipun telah memiliki banyak pelanggan, Lion Air tetap harus menghadapi sebuah persaingan yang ketat karena perusahaan-perusahaan lainnya pun pasti akan berusaha untuk merebut pangsa pasar yang ada. Ketatnya persaingan yang terjadi di industri layanan penerbangan dapat dilihat dari data yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Kementerian Perhubungan (DJPUP) pada tahun 2010 lalu. Data tersebut berisikan tentang jumlah penumpang domestik dan internasional yang dimiliki oleh perusahaan-perusahaan jasa penerbangan di sepanjang tahun 2009. Gambar 1.1 berikut ini



akan menampilkan tentang jumlah penumpang domestik dan *market share* dari beberapa perusahaan jasa penerbangan di sepanjang tahun 2009.



Gambar 1.1 Jumlah Penumpang dan *Market Share* dari Airlines di Indonesia

(Sumber : Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Kementerian Perhubungan, 2010)

Dari data DJPUKP itu diketahui pula bahwa total jumlah penumpang domestik pada tahun 2009 adalah 43,5 juta penumpang atau mengalami kenaikan sebesar 16,3% dari tahun 2008. Pada tahun 2009 ini, Lion Air mengalami kenaikan jumlah penumpang sebanyak 1,9 juta penumpang atau sekitar 17% dari jumlah penumpang di tahun 2008. Lalu untuk masing-masing *airlines* lainnya juga mengalami kenaikan atau penurunan jumlah penumpang dengan rincian yang ditunjukkan berikut ini:

- Garuda Indonesia naik sekitar 732 ribu atau 10%
- Batavia Air naik sekitar 1,19 juta atau 28%
- Sriwijaya Air naik sekitar 1,19 juta atau 28%
- Mandala Airlines naik sekitar 527 ribu atau 21%
- Indonesia Air Asia turun sekitar 49 ribu atau 3%

Sementara itu, data DJPUKP mengenai jumlah penumpang internasional di tahun 2009 adalah sebagai berikut:

- Total jumlah penumpang internasional 4,95 juta, naik sebesar 20% dari jumlah penumpang tahun 2008
- Lion Air 383.584 atau 7,74% *market share*, turun sebanyak 86.780 atau sekitar 18,42%
- Garuda Indonesia 2,21 juta atau 44,74% *market share*, turun sekitar 140.000 atau sekitar 6%

Universitas Indonesia

- Indonesia AirAsia 1,98 juta atau 40,09% *market share*, naik sekitar 927.610 atau sekitar 46,85%

Persaingan yang ketat ini memicu kesadaran yang tinggi bagi Lion Air untuk terus menjaga loyalitas pelanggan yang lama dan menarik pelanggan loyal yang baru agar dapat memenangkan persaingan pasar. Begitu pentingnya loyalitas pelanggan bagi Lion Air dikarenakan dapat dijadikan sebagai parameter keberhasilannya dalam bisnis jasa ini. Selain itu, pelanggan yang loyal pun dapat memberikan pengaruh positif bagi perkembangan perusahaan karena dapat mendatangkan profit yang besar. Maka dari itu, Lion Air terus berupaya untuk merancang strategi-strategi yang tepat agar pelanggannya pun selalu bersikap loyal dalam menggunakan jasa penerbangannya. Salah satu strateginya adalah dalam hal mematok harga tiket. Lion Air termasuk perusahaan jasa penerbangan yang menawarkan harga tiket yang murah, akan tetapi perusahaan lainnya pun juga melakukan hal yang sama, sehingga persaingan harga tiket pun kerap terjadi. Berikut ini adalah perbandingan harga tiket kelas ekonomi antar perusahaan jasa penerbangan dari beberapa rute penerbangan domestik yang ramai diminati penumpang:

Tabel 1.1 Perbandingan Harga Tiket Antar Perusahaan Jasa Penerbangan

Rute Penerbangan	Harga Tiket				
	Lion Air	Garuda Indonesia	Batavia Air	Sriwijaya Air	Indonesia Air Asia
Jakarta - Medan	Rp633,000.00	Rp1,451,000.00	Rp657,000.00	Rp640,000.00	—
Jakarta - Batam	Rp611,000.00	Rp987,000.00	Rp497,000.00	Rp580,000.00	—
Jakarta - Padang	Rp591,300.00	Rp932,000.00	Rp537,000.00	Rp550,000.00	—
Jakarta - Jambi	Rp661,700.00	Rp951,000.00	Rp517,000.00	Rp650,000.00	—
Jakarta - Palembang	Rp412,000.00	Rp807,000.00	Rp397,000.00	Rp420,000.00	—
Jakarta - Pekanbaru	Rp823,400.00	Rp1,083,000.00	Rp637,000.00	Rp790,000.00	—
Jakarta - Solo	Rp480,200.00	Rp807,000.00	Rp407,000.00	Rp430,000.00	—
Jakarta - Semarang	Rp430,700.00	Rp807,000.00	Rp467,000.00	Rp400,000.00	—
Jakarta - Jogja	Rp430,700.00	Rp807,000.00	Rp467,000.00	Rp750,000.00	Rp475,000.00
Jakarta - Surabaya	Rp581,400.00	Rp955,000.00	Rp507,000.00	Rp560,000.00	—
Jakarta - Denpasar	Rp629,800.00	Rp1,223,000.00	Rp467,000.00	Rp500,000.00	Rp825,000.00
Jakarta - Manado	Rp850,900.00	Rp1,907,000.00	Rp927,000.00	Rp930,000.00	—

**Keterangan:**

- 1) Harga tiket untuk kelas ekonomi
- 2) Harga tiket untuk *weekdays*
- 3) *Website* Mandala dan Merpati Airlines tidak bisa diakses jadi tidak dapat diketahui harga tiketnya
- 4) Harga tiket yang diberi warna abu-abu adalah harga tiket yang paling murah dibandingkan dengan harga tiket dari maskapai lainnya
- 5) Tanda "-" menunjukkan maskapai tersebut tidak melayani rute penerbangan yang disebutkan

(Sumber: Website Resmi Tiap *Airline*, 2011)

Universitas Indonesia

Berdasarkan Tabel 1.1 ini, dapat dilihat bahwa meskipun harga tiket Lion Air tidak selalu menjadi harga tiket termurah untuk rute-rute penerbangan tersebut, para pelanggan pun tetap bersikap loyal pada perusahaan ini. Hal ini dikarenakan pada masa-masa sekarang para pelanggan tidak hanya menjadikan harga tiket sebagai pertimbangan mereka dalam memilih *airline*, melainkan ada faktor-faktor lainnya yang turut mendukung, seperti pelayanan Lion Air untuk pemesanan tiket, kelengkapan rute penerbangan, ketepatan jadwal penerbangan, fasilitas kabin pesawat, dan lain-lain. Oleh karena itu, Lion Air membutuhkan informasi mengenai tingkat loyalitas pelanggannya dan faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhinya. Jika telah mendapatkan informasi tersebut, Lion Air pun dapat menentukan target konsumen dan fitur pelayanan apa yang harus diprioritaskan sehingga dapat menjadi masukan baginya dalam merancang strategi bisnis berikutnya. Masalahnya adalah Lion Air belum memiliki informasi yang akurat mengenai tingkat loyalitas pelanggan yang dimilikinya sehingga penelitian ini pun sangat berguna untuk menghasilkan informasi yang dibutuhkan tersebut.

Banyaknya jumlah pelanggan yang dimiliki oleh Lion Air membuat penelitian ini harus menggunakan metode yang tepat agar bisa mendapatkan hasil yang akurat. *Data mining* sebagai suatu komponen dari *knowledge discovery* dalam proses *database* adalah metode yang dapat menganalisis data dengan jumlah yang besar untuk mendapatkan pola atau tren yang terkandung dalam data tersebut. Menurut Hand et al (2006) *data mining* dapat digunakan untuk mengestimasi, mengklasifikasi, mensegmentasi, memprediksi, mengklasifikasi, dan melihat asosiasi dari sejumlah data yang banyak sehingga dapat memberikan informasi yang lebih mudah dipahami oleh pengguna data. Penelitian di industri layanan penerbangan pun sudah beberapa kali menggunakan *data mining* sebagai metode penelitiannya, yaitu untuk merancang strategi *Customer Relationship Management* (Maalouf dan Mansour, 2007), melakukan analisis prediksi untuk strategi pemasaran (Hair Jr, 2007), dan meramalkan jumlah penumpang domestik dan internasional (BaFail, 2004). Berdasarkan atas definisi, fungsi, dan aplikasinya, penelitian yang bertujuan untuk menganalisis loyalitas pelanggan Lion Air ini sangat cocok menggunakan *data mining* sebagai metodenya.

## 1.2 Diagram Keterkaitan Masalah

Untuk mempermudah pemahaman mengenai latar belakang penelitian, maka pada bab ini ditampilkan diagram keterkaitan masalah (*interrelationship diagram*) yang ditunjukkan oleh Gambar 1.2.

## 1.3 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini berdasarkan latar belakangnya adalah perlunya mengetahui karakteristik pelanggan Lion Air yang mempengaruhi tingkat loyalitasnya berdasarkan variabel yang mempengaruhinya dengan menggunakan *data mining*.

## 1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan klasifikasi pelanggan Lion Air berdasarkan tingkat loyalitasnya dengan menggunakan *data mining*.

## 1.5 Batasan Masalah

Untuk mendorong kelancaran penelitian dan pencapaian hasil akhirnya, maka dibutuhkanlah beberapa batasan masalah sebagai berikut :

1. Data yang digunakan adalah data primer yang didapatkan dari kuesioner.
2. Kuesioner disebarakan secara langsung ke responden di Bandara Internasional Soekarno-Hatta, Tangerang – Banten.
3. Target responden adalah pelanggan yang paling tidak telah satu kali menggunakan jasa penerbangan Lion Air.

## 1.6 Metodologi Penelitian

Secara sistematis, penelitian ini dilakukan dengan metodologi sebagai berikut:

1. Tahap identifikasi awal
2. Tahap pengerjaan
3. Tahap analisis dan kesimpulan

Tahap identifikasi adalah tahap untuk menentukan topik dan tujuan penelitian dan teori dasar yang digunakan. Tahap pengerjaan merupakan tahap saat pengumpulan dan pengolahan data dilakukan. Tahap tersebut diawali dengan penentuan data-data yang dibutuhkan pada penelitian ini. Kemudian, barulah dilakukan persiapan pengumpulan data, seperti menyusun isi kuesioner dan menentukan metode penyebarannya. Setelah persiapan tersebut selesai dilaksanakan, barulah dilakukan pengumpulan data dengan cara pembagian kuesioner secara langsung ke responden.

Langkah selanjutnya adalah melakukan *data-cleaning* (mengeliminasi *missing data*), lalu memindahkan isi kuesioner ke dalam dokumen Ms. Excel, kemudian melakukan kalkulasi nilai loyalitas (*loyal score*) untuk mendapatkan batasan loyalitas pelanggan, dan terakhir adalah mengklasifikasikan pelanggan berdasarkan pola loyalitasnya dengan algoritma *C5.0 Tree Model* pada *data mining* melalui program Clementine 12.0. Tahap terakhir adalah tahap analisis dan kesimpulan, dimana pada tahap ini dilakukan analisis terhadap klasifikasi loyalitas pelanggan dan usulan terhadap strategi yang dapat dilakukan *Lion Air*. Kemudian, berdasarkan hal tersebut dibuatlah kesimpulan akhir dari penelitian ini dan beberapa saran yang berguna untuk penelitian lainnya yang sejenis. Untuk lebih jelasnya, pada Gambar 1.3 akan ditampilkan diagram alir metodologi penelitian.

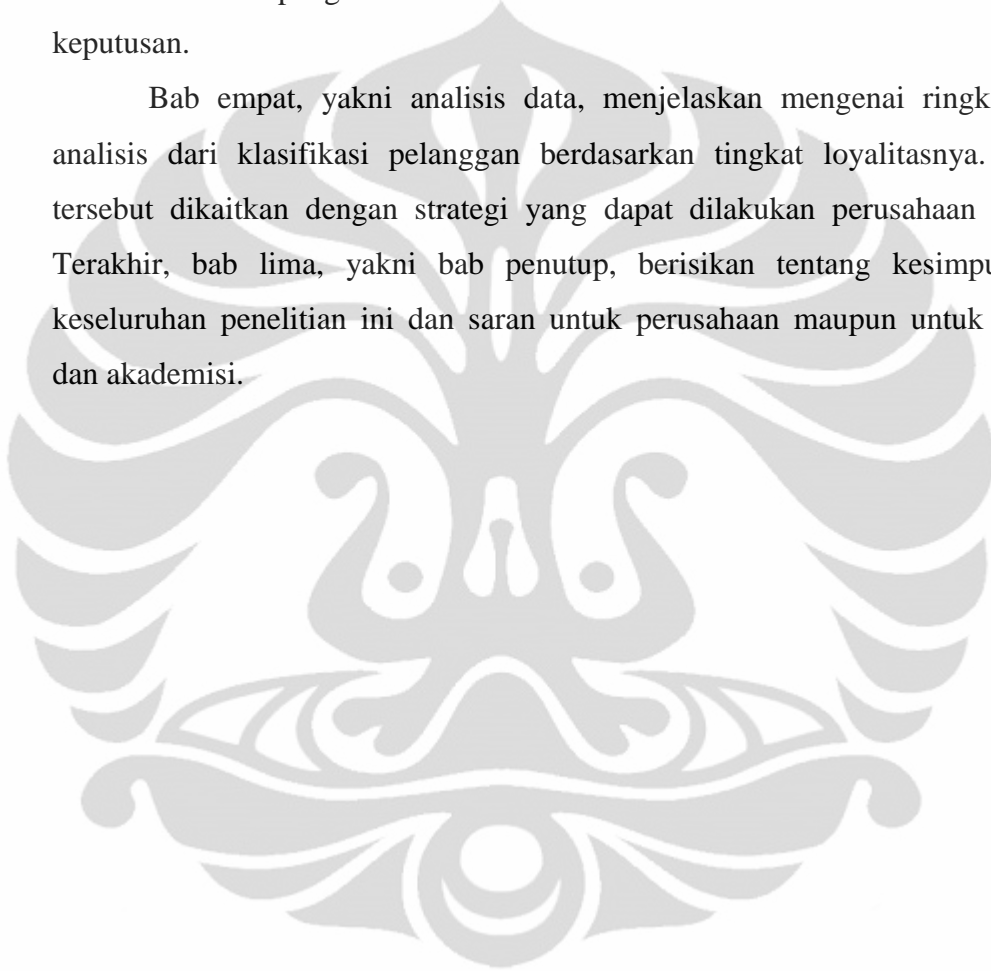
### **1.7 Sistematika Penulisan**

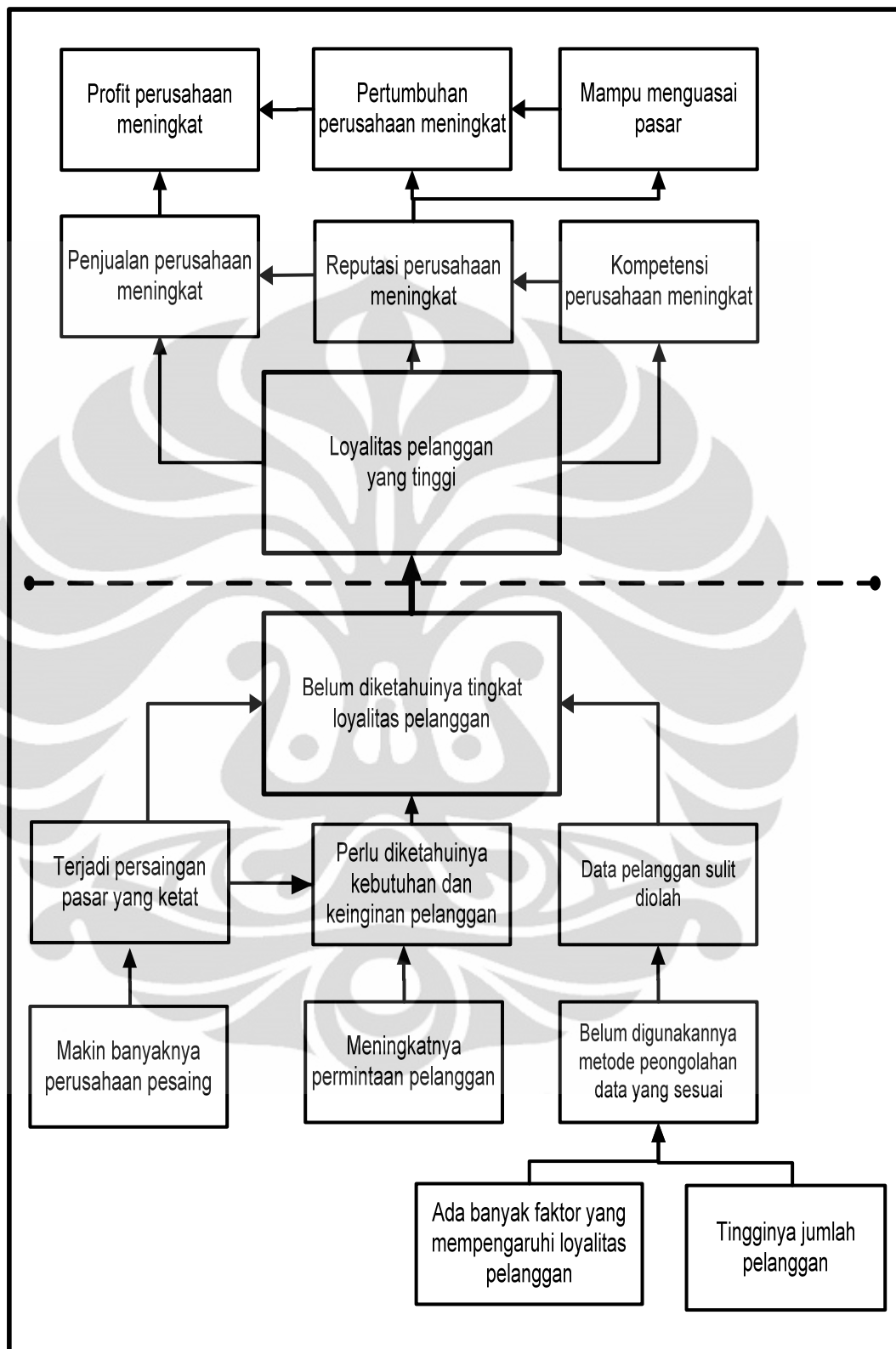
Penelitian ini terbagi ke dalam lima bab. Bab satu, yaitu bab pendahuluan, menjelaskan tentang dasar-dasar penelitian, yang terdiri dari latar belakang penelitian, diagram keterkaitan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, metodologi penelitian dan sistematika penulisan. Bab dua, yaitu bab dasar teori, berisikan tentang teori-teori dasar yang digunakan pada penelitian ini. Bab ini terdiri dari teori loyalitas pelanggan dan teori *data mining*.

Bab tiga, yakni bab pengolahan data, terbagi dalam tiga sub bab yaitu sub bab profil *Lion Air*, pengumpulan data, dan pengolahan data. Pada sub bab profil *Lion Air* akan dibahas mengenai sejarah berdirinya, armada pesawat, pelayanan, fasilitas, rute penerbangan, dan prestasi dari *Lion Air*. Lalu sub bab pengumpulan

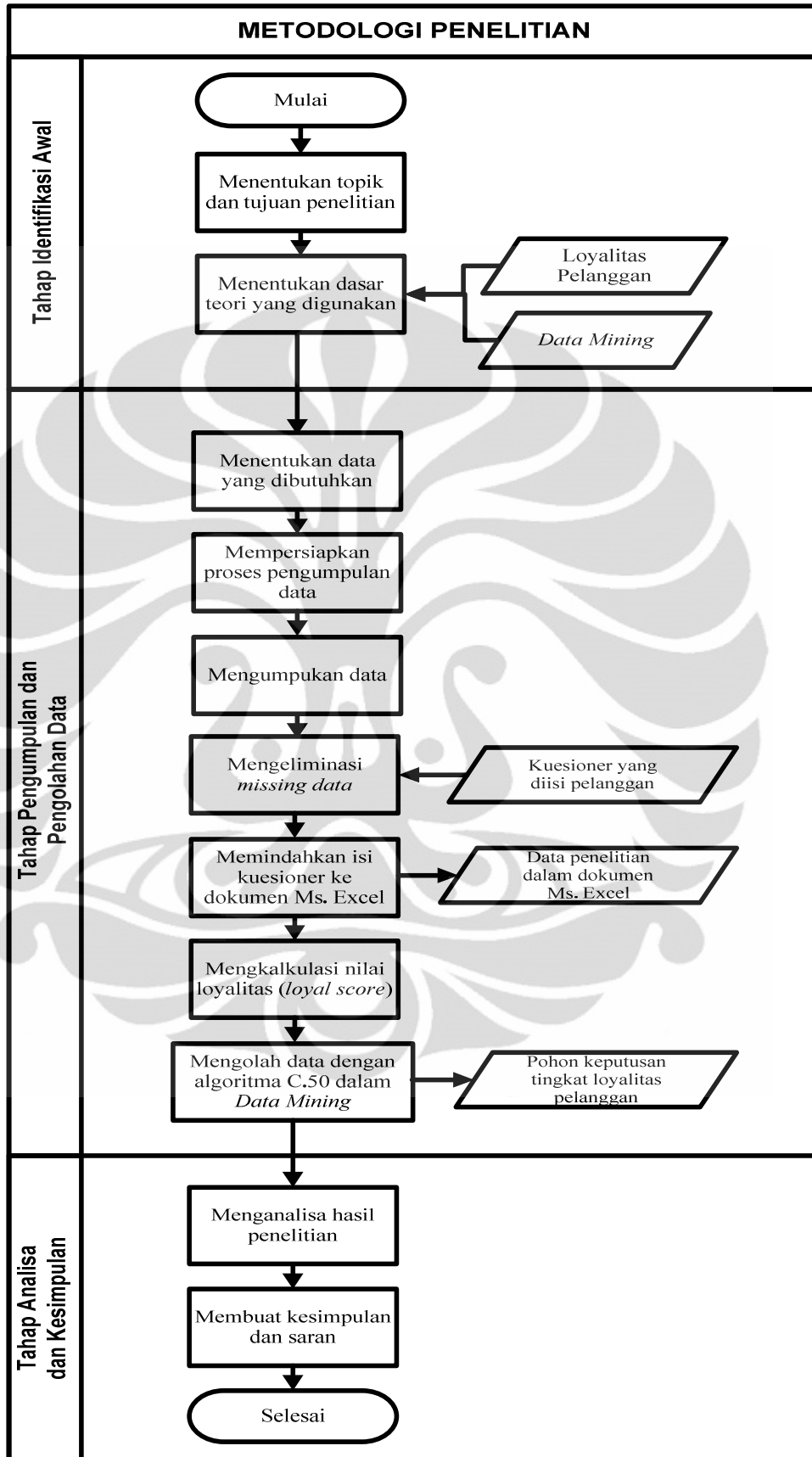
data akan membahas tentang berbagai variabel data yang digunakan, penyusunan isi kuesioner, dan metode penyebaran kuesioner tersebut. Terakhir, sub bab pengolahan data akan memaparkan tentang langkah-langkah yang dilakukan selama pengolahan data, yaitu *data cleaning*, kalkulasi *loyal score*, dan mengolah data dengan algoritma C5.0 pada *data mining*. Selain itu akan ditampilkan juga hasil akhir dari pengolahan data tersebut dalam bentuk sebuah model pohon keputusan.

Bab empat, yakni analisis data, menjelaskan mengenai ringkasan dan analisis dari klasifikasi pelanggan berdasarkan tingkat loyalitasnya. Analisis tersebut dikaitkan dengan strategi yang dapat dilakukan perusahaan nantinya. Terakhir, bab lima, yakni bab penutup, berisikan tentang kesimpulan dari keseluruhan penelitian ini dan saran untuk perusahaan maupun untuk pembaca dan akademisi.





Gambar 1.2 Diagram Keterkaitan Masalah



Gambar 1.3 Diagram Alir Metodologi Penelitian

Universitas Indonesia



## BAB 2

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Loyalitas Pelanggan

Seperti yang telah disebutkan pada Bab 1, arti dari loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan untuk selalu setia menggunakan suatu produk atau jasa tertentu. Setiap perusahaan yang ingin mempertahankan atau bahkan meningkatkan pangsa pasarnya harus mampu meningkatkan loyalitas dari pelanggan yang telah dimilikinya. Mengingat betapa pentingnya peran loyalitas pelanggan ini, maka dibutuhkan adanya pengukuran yang tepat terhadap tingkat loyalitas pelanggan.

##### 2.1.1 Pengukuran Loyalitas Pelanggan

Berdasarkan studi yang dilakukan oleh Dick dan Basu (1994), loyalitas pelanggan memiliki dua pendekatan krusial, yaitu pendekatan perilaku (*behavioral approach*) dan pendekatan sikap (*attitudinal approach*). Pendekatan perilaku adalah pengukuran loyalitas berdasarkan perilaku konsumen seperti jumlah pembelian, frekuensi pembelian, dan periode waktu kepemilikan. Di lain sisi, pendekatan sikap adalah pengukuran loyalitas berdasarkan komitmen pelanggan, seperti keinginan untuk membeli kembali produk, keinginan untuk merekomendasi ke pihak lain, *self-loyalty*, pujian positif dan pengakuan produk. Pendekatan sikap itulah yang pada penelitian ini menjadi landasan dalam mengelompokkan para pelanggan Lion Air menjadi kelompok pelanggan yang loyal dan pelanggan yang tidak loyal. Alasan menggunakan pendekatan tersebut adalah karena lebih mudah untuk ditanyakan ke responden yaitu dengan menanyakan seberapa besar keinginan mereka untuk membeli kembali tiket Lion Air dan merekomendasikannya ke orang lain.

Paham dari Dick dan Basu ini juga menyatakan adanya keterikatan hubungan antara sikap relatif (*relative attitude*) individu dengan pengulangan pembelian (*repeat patronage*) terhadap suatu. Hubungan tersebut menghasilkan empat tipe loyalitas pelanggan dan akan dijelaskan melalui Gambar 2.1 berikut ini:

		<b>Repeat Patronage</b>	
		<b>HIGH</b>	<b>LOW</b>
<b>Relative Attitude</b>	<b>HIGH</b>	<b>TRUE LOYALTY</b> (Loyalitas Sesungguhnya)	<b>LATENT LOYALTY</b> (Loyalitas yang Tersembunyi)
	<b>LOW</b>	<b>SPURIOUS LOYALTY</b> (Loyalitas Palsu)	<b>NO LOYALTY</b> (Tidak Loyalitas)

Gambar 2.1 Hubungan Sikap Relatif pada Pengulangan Pembelian

(Sumber: Dick dan Basu, 2004)

Gambar 2.1 tersebut menunjukkan bahwa pelanggan dengan *true loyalty* mengetahui adanya perbedaan kualitas dari merek yang dipakai dengan merek lainnya dan memiliki tingkat pembelian yang tinggi. Pelanggan yang memiliki *latent loyalty* menyadari pula tingginya kualitas produk yang dipakai namun tidak melakukan pembelian yang intensif karena keadaan lingkungan atau situasional yang terjadi saat keputusan pembelian. Di lain sisi, tidak adanya alternatif produk mendorong munculnya tipe pelanggan dengan *spurious loyalty* yang memiliki tingkat pembelian tinggi namun sikap relatifnya rendah. Terakhir, pelanggan dengan *no loyalty* adalah mereka yang memiliki tingkat pembelian dan sikap relatif yang rendah karena pelanggan tersebut tidak mengetahui adanya perbedaan kualitas di antara merek yang ada.

Mardalis (2005) menyatakan bahwa loyalitas dapat diukur dengan cara-cara berikut:

a. Urutan pilihan (choice sequence)

Metode urutan pilihan atau disebut juga pola pembelian ulang ini banyak dipakai dalam penelitian dengan menggunakan panel-panel agenda harian pelanggan, dan lebih terkini lagi, *data scanner* dari supermarket. Urutan itu dapat berupa :

- 1) Loyalitas yang tak terpisahkan (undivided loyalty), dapat ditunjukkan dengan runtutan AAAAAA. Artinya pelanggan hanya membeli di satu tempat tertentu saja.

- 2) Loyalitas yang terbagi (*divided loyalty*) dapat ditunjukkan dengan runtutan ABABAB. Artinya pelanggan membeli di dua tempat atau toko secara bergantian.
- 3) Loyalitas yang tidak stabil (*unstable loyalty*) dapat ditunjukkan dengan runtutan AAABBB. Artinya pelanggan memilih suatu tempat atau toko untuk beberapa kali pembelian kemudian berpindah ke toko lain untuk periode berikutnya.
- 4) Tanpa loyalitas (*no loyalty*), ditunjukkan dengan runtutan ABCDEF. Artinya pelanggan tidak membeli di suatu tempat tertentu.

Kotler (2000) mempunyai istilah lain untuk loyalitas di atas, yaitu; *hardcore loyals, split loyals, shifting loyals, dan switchers*.

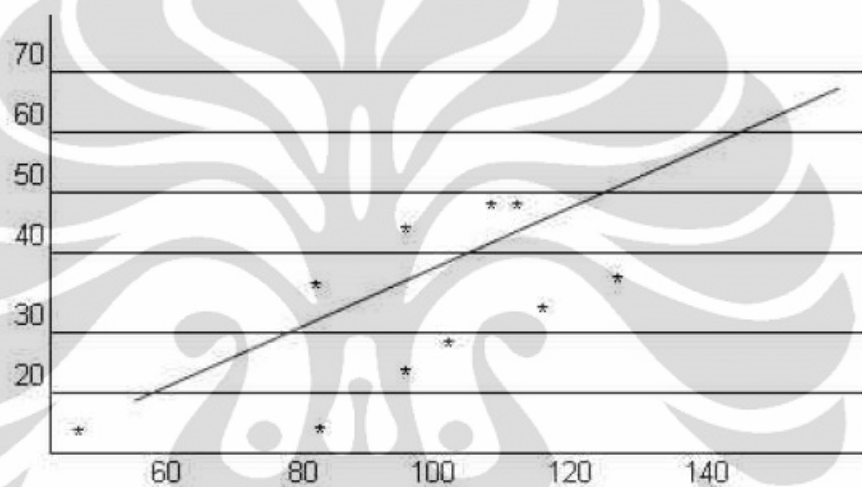
- b. Proporsi pembelian (*proportion of purchase*).  
Berbeda dengan runtutan pilihan, cara ini menguji proporsi pembelian total dalam sebuah kelompok produk tertentu. Data yang dianalisis berasal dari panel pelanggan.
- c. Preferensi (*preference*).  
Cara ini mengukur loyalitas dengan menggunakan komitmen psikologis atau pernyataan preferensi. Dalam hal ini, loyalitas dianggap sebagai “sikap yang positif” terhadap suatu produk tertentu, sering digambarkan dalam istilah niat untuk membeli.
- d. Komitmen (*commitment*).  
Komitmen lebih terfokus pada komponen emosional/perasaan. Komitmen terjadi dari keterkaitan pembelian yang merupakan akibat dari keterlibatan ego dengan kategori merek (Beatty, Kahle, Homer, 1988). Keterlibatan ego tersebut terjadi ketika sebuah produk sangat berkaitan dengan nilai-nilai penting, keperluan, dan konsep-diri pelanggan.

Cara a dan b di atas merupakan pendekatan perilaku, sedangkan cara c dan d termasuk dalam pendekatan sikap.

### **2.1.2 Hubungan Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan**

Dalam pasar yang tingkat persaingannya cukup tinggi, perusahaan mulai bersaing untuk memberikan kepuasan kepada pelanggannya agar pelanggan mempunyai kesetiaan yang tinggi terhadap produk atau jasa yang ditawarkan oleh

perusahaan. Jones dan Sasser (1994) menyatakan bahwa loyalitas pelanggan merupakan suatu variabel endogen yang disebabkan oleh kombinasi dari kepuasan sehingga loyalitas pelanggan merupakan fungsi dari kepuasan. Jika hubungan antara kepuasan dengan loyalitas pelanggan adalah positif, maka kepuasan yang tinggi akan meningkatkan loyalitas pelanggan. Dalam hal ini loyalitas pelanggan berfungsi sebagai Y sedangkan kepuasan pelanggan berfungsi sebagai X. Jones dan Sasser (1994), menggambarkan pengaruh antara kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan sebagai berikut:



Gambar 2.2 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan

(Sumber: Jones dan Sasser, 1994)

Hubungan antara kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan tersebut diatas digambarkan garis lurus dan searah, yang artinya adalah bila perusahaan meningkatkan kepuasan pelanggan maka loyalitas pelanggan juga akan meningkat, begitu pula sebaliknya bila perusahaan menurunkan kepuasan pelanggan maka secara otomatis loyalitas pelanggan juga akan menurun. Jadi dalam hal ini kepuasan pelanggan merupakan penyebab terjadinya loyalitas pelanggan sehingga kepuasan pelanggan sangat mempengaruhi loyalitas pelanggan. Hal ini dapat disebabkan karena dalam kondisi ini banyak perusahaan yang menawarkan produk dan jasa sehingga konsumen mempunyai banyak pilihan produk pengganti dan *cost switching* sangat rendah. Dengan demikian pelanggan bebas untuk bersikap loyal terhadap produk atau jasa apa saja yang dianggap memuaskan baginya.

## 2.2 *Data Mining*

Seiring dengan perkembangan teknologi, semakin berkembang pula kemampuan dalam menggumpulkan dan mengolah data. Penggunaan sistem komputerisasi dalam berbagai bidang baik itu dalam transaksi-transaksi bisnis, maupu untuk kalangan pemerintah dan sosial, telah menghasilkan data yang berukuran sangat besar. Data-data yang terkumpul ini merupakan suatu tambang emas yang dapat digunakan sebagai informasi dalam dunia bisnis. Aplikasi basis data telah banyak diterapkan dalam berbagai antara lain bidang manajemen, manajemen data untuk industri, ilmu pegetahuan, administrasi pemerintah dan bidang-bidang lainnya. Akibatnya data yang dihasilkan oleh bidang-bidang tersebut sangatlah besar dan berkembang dengan cepat. Hal ini menyebabkan timbulnya kebutuhan terhadap teknik-teknik yang dapat melakukan pengolahan data sehingga dari data-data yang ada dapat diperoleh informasi penting yang dapat digunakan untuk perkembangan masing-masing bidang tersebut. Istilah *data mining* sudah berkembang jauh dalam mengadaptasi setiap bentuk analisis data. Pada dasarnya *data mining* berhubungan dengan analisis data dan penggunaan teknik-teknik perangkat lunak untuk mencari pola dan keteraturan dalam himpunan data yang sifatnya tersembunyi.

### 2.2.1 *Definisi dan Model Data Mining*

*Data mining* merupakan suatu komponen dari *knowledge discovery* yang terdapat dalam proses pengolahan *database*. Dikarenakan *data mining* hanya digunakan untuk menganalisis data yang ada tanpa perlu adanya tahap pengambilan data, maka *data mining* tidak dapat dikategorikan menjadi bagian dari ilmu statistik. *Data mining* itu sendiri sebenarnya adalah suatu analisis terhadap data observasi yang berjumlah besar untuk menemukan hubungan yang tidak diketahui sebelumnya dan mentransformasikan data tersebut ke bentuk baru yang lebih mudah dibaca dan dipahami (Hand et all, 2006). Dengan diperolehnya informasi-informasi yang berguna dari data-data yang ada, hubungan antara item dalam transaksi, maupun informasi informasi-yang potensial, selanjutnya dapat diekstrak dan dianalisis dan diteliti lebih lanjut dari berbagai sudut pandang. Informasi yang ditemukan ini selanjutnya dapat diaplikasikan untuk aplikasi manajemen, melakukan *query processing*, pengambilan keputusan dan lain

sebagainya. Dengan semakin berkembangnya kebutuhan akan informasi-informasi, semakin banyak pula bidang-bidang yang menerapkan konsep *data mining*.

Dalam perkembangan teknologi *data mining*, terdapat model atau mode yang memiliki fungsinya masing-masing, antara lain:

a. *Exploratory Data Analysis (EDA)*

Model ini bertujuan untuk mengeksplorasi data tanpa adanya hasil akhir atau gagasan yang jelas mengenai hal apa yang sedang dicari. Karena EDA biasanya ditampilkan dalam bentuk visual yang interaktif, maka variable yang dipakai pun terbatas jumlahnya (maksimal 3 sampai 4).

b. *Descriptive Modelling*

Model ini biasanya digunakan untuk mengelompokkan konsumen dalam dunia pemasaran. Tujuannya adalah menggambarkan seluruh data atau proses dalam generalisasi data, seperti contohnya adalah *cluster analysis*, distribusi probabilitas data, dan model yang menggambarkan hubungan antar variabel.

c. *Predictive Modelling: Classification and Regression*

Pada dasarnya, model ini hampir mirip dengan *descriptive modelling* karena dapat menggambarkan seluruh data dari proses generalisasi data. Namun bedanya adalah *predictive modelling* memiliki satu variable yang berfungsi untuk memprediksi nilai variable lainnya, sedangkan pada *descriptive model* tidak terdapat variable sentral. Contoh kegunaan model ini adalah untuk meramalkan nilai saham pada masa mendatang.

d. *Discovering Patterns and Rules*

Penggunaan model ini ditujukan untuk mendeteksi pola, dimana teknik algoritma yang sering dipakai adalah *association rules*. Model ini paling sering digunakan dalam *data mining* untuk mencari pola dari sejumlah data tertentu, seperti pola pergerakan teroris dan peramalan permintaan produksi.

e. *Retrieval by Content*

Model ini bertujuan untuk memudahkan pengguna dalam mencari pola yang telah diketahui sebelumnya dalam suatu set data yang baru. *Retrieval*

*by content* digunakan untuk set tulisan yang biasanya menggunakan pola berupa *keyword* dan juga untuk set gambar.

### 2.2.2 Pohon Keputusan (*Decision Tree Model*)

Model pohon keputusan (*decision tree model*) adalah salah satu metode klasifikasi dalam data mining yang menggunakan representasi struktur pohon (*tree*) dimana setiap node merepresentasikan atribut, cabangnya merepresentasikan nilai dari atribut, dan daun merepresentasikan kelas. Node yang paling atas dari pohon keputusan disebut sebagai root (Han, 2001). Pohon keputusan merupakan metode klasifikasi yang paling populer digunakan. Selain karena pembangunannya relatif cepat, hasil dari model yang dibangun pun mudah untuk dipahami. Sebuah model pohon keputusan terdiri dari satu set aturan untuk membagi populasi heterogen yang besar menjadi kelompok homogen yang lebih kecil berdasarkan atas variable target tertentu (Lacrose, 2005).

Variabel target biasanya berbentuk kategorikal dan model pohon keputusan digunakan untuk menghitung probabilitas dari tiap *record* untuk masing-masing kategori atau untuk mengklasifikasikan *record* tersebut ke kelas kategori yang paling mungkin. Keputusan pohon dapat juga digunakan untuk memperkirakan nilai dari variable yang kontinyu, meskipun ada beberapa teknik lain yang lebih cocok untuk tugas itu (Lacrose, 2005). Sebuah pohon keputusan biasanya membaca satu bit dari *record* dan kemudian membuat keputusan apakah bit tersebut bernilai 0 atau 1. Proses ini terus berlanjut sampai tersedia informasi yang cukup untuk mengevaluasi *record* tersebut. Untuk menerapkan pohon keputusan, haruslah terpenuhi syarat–syarat seperti berikut:

- Pohon keputusan merepresentasikan *supervised learning* dan oleh karena itu membutuhkan variabel target *preclassified*
- *Training data set* harus kaya dan bervariasi
- Kelas atribut target harus diskrit

Pada pohon keputusan terdapat tiga jenis *node* yang memiliki fungsinya masing-masing. Berikut ini adalah penjelasan mengenai ketiga *node* tersebut:

#### a. *Root Node*

Merupakan *node* yang berada di paling atas, pada *node* ini tidak ada *input* dan bisa tidak mempunyai *output* atau mempunyai *output* lebih dari satu.

b. *Internal Node*

Merupakan *node* percabangan, pada *node* ini hanya terdapat satu *input* dan mempunyai *output* minimal dua. *Node* inilah yang mempresentasikan atribut.

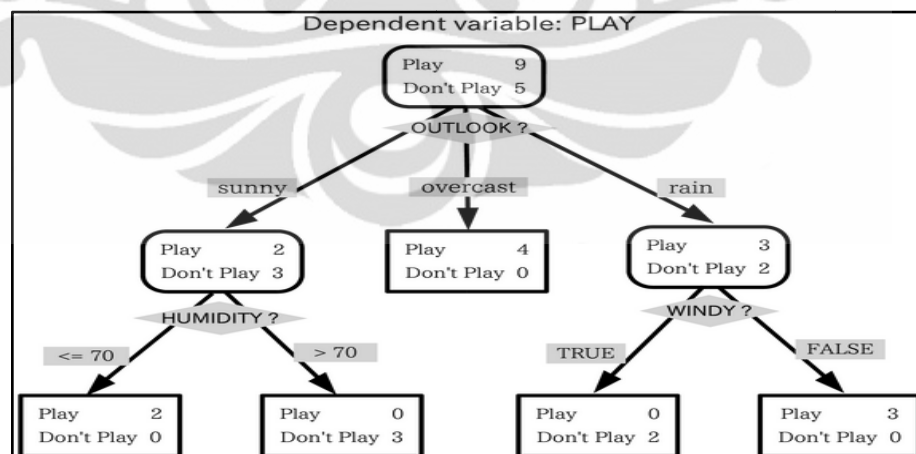
c. *Leaf node* atau *terminal node*

Merupakan *node* akhir, pada *node* ini hanya terdapat satu *input* dan tidak mempunyai *output* (Hand, 2001). *Node* inilah yang mempresentasikan kelas.

Selain itu, cara untuk menginterpretasikan klasifikasi yang dihasilkan dari sebuah pohon keputusan adalah sebagai berikut:

- 1) Proses ini dimulai dari melihat *root node*-nya
- 2) Periksa besar nilai atribut yang ditampilkan pada *internal node* dan ikuti cabangnya untuk menuju *node* berikutnya
- 3) Langkah tersebut terus diulangi sampai mendapatkan *terminal node*-nya
- 4) Kelas yang ditampilkan pada *terminal node* tersebut adalah dari runtutan terakhir dari klasifikasi pohon keputusan ini

Agar dapat memahami lebih jelas mengenai pohon keputusan, berikut ini adalah salah satu contoh modelnya yang menjelaskan tentang faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi anak-anak bermain di lapangan :



Gambar 2.3 Pohon Keputusan tentang Faktor-faktor yang Mempengaruhi Anak-anak Bermain di Lapangan

(Sumber: Hand, 2001)

Dari Gambar 2.3 ini dapat dilihat bahwa yang diposisikan sebagai *root node* adalah kotak di pucuk atas yang bertuliskan jumlah anak secara keseluruhan, baik



yang bermain (9 orang) maupun yang tidak bermain (5 orang). Kemudian yang diposisikan sebagai *internal node* adalah kotak-kotak yang bertuliskan ramalan cuaca *sunny* (panas) dan *rain* (hujan). Terakhir, yang diposisikan sebagai *leaf node* atau *terminal node* adalah kotak-kotak yang bertuliskan ramalan cuaca *overcast* (mendung), kelembapan  $\leq 70$  dan  $> 70$ , serta keberadaan angin *true* (ada) dan *false* (tidak ada). Rangkuman dari pohon keputusan tersebut dapat dilihat pada Tabel 2.1 berikut ini:

Tabel 2.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Anak-anak Bermain di Lapangan

No. Kelas	Jumlah Anak yang Bermain	Jumlah Anak yang Tidak Bermain	Keterangan		
			Ramalan Cuaca	Kelembapan Udara	Keberadaan Angin
1	4	0	Mendung	–	–
2	2	0	Panas	$\leq 70$	–
3	0	3	Panas	$> 70$	–
4	0	2	Hujan	–	Ada
5	3	0	Hujan	–	Tidak Ada
Jumlah Total	9	5			
Probabilitas	64,3%	35,7%			

### 2.2.3 Algoritma C5.0

Teknik algoritma yang terdapat di *data mining* sangatlah beragam dan memiliki fungsi-fungsi khusus sesuai dengan tujuan penggunaannya masing-masing. Beberapa di antaranya adalah C5.0, CART, dan CHAID. Adapun teknik algoritma yang digunakan pada penelitian ini adalah C5.0 yang merupakan pengembangan dari algoritma C4.5. Algoritma ini dianggap paling sesuai untuk penelitian ini karena dapat menggambarkan klasifikasi loyalitas pelanggan berdasarkan faktor-faktor yang ada dalam bentuk sebuah pohon keputusan (*decision tree*). C5.0 menggunakan model *classification* dalam bentuk *if-then* untuk mengklasifikasikan item data yang memiliki atribut numerik dan kategorikal. Secara umum, langkah-langkah proses algoritma C5.0 dalam membangun pohon keputusan adalah sebagai berikut:

- 1) Pada tahap awal, pohon keputusan digambarkan sebagai *node* tunggal yang merepresentasikan *training set*.
- 2) Jika sampel seluruhnya berisi kelas yang sama, maka *node* tersebut menjadi *leaf* dan dilabeli dengan kelas tersebut.
- 3) Jika tidak, algoritma dengan menggunakan ukuran berbasis entropi (*information gain*) akan memilih variabel prediktor yang akan memisahkan *record* ke dalam kelas-kelas individual. Variabel tersebut menjadi variabel tes atau keputusan pada *node* tersebut.
- 4) Cabang dikembangkan untuk tiap nilai yang diketahui dari variabel tes, dan sampel dipartisi berdasarkan cabang tersebut.
- 5) Algoritma menggunakan proses yang sama secara rekursif membentuk pohon keputusan.
- 6) Partisi rekursif berakhir hanya ketika satu dari kondisi-kondisi berikut terpenuhi:
  - a. Seluruh *record* pada *node* tertentu memiliki kelas yang sama.
  - b. Tidak ada atribut yang tersisa pada *record* yang dapat dipartisi lebih lanjut. Dalam kasus ini suara mayoritas digunakan. *Node* tersebut menjadi *leaf node* dan dilabeli dengan kelas yang menjadi mayoritas dalam *record* yang ada.
  - c. Tidak ada *record* untuk cabang variabel tes. Dalam kasus ini, *leaf* terbentuk dengan mayoritas kelas sebagai label *record* tersebut.

Sebenarnya, algoritma C5.0 ini memiliki kemiripan sifat dengan algoritma lainnya dalam *data mining*, yaitu algoritma CART (*Classification and Regression Trees*) dan CHAID (*Chi-Squared Automatic Interaction Detection*). Ketiga algoritma ini sama-sama dapat menghasilkan pohon keputusan dengan menggunakan *training set* dan *testing set*. Namun terdapat perbedaan yang signifikan antara C5.0 dengan CART dan C5.0 dengan CHAID. C5.0 memperlakukan variabel kontinu sama dengan yang dilakukan oleh CART, tetapi untuk variabel kategorikal C5.0 memperlakukan nilai variabel kategorikal sebagai *splitter*. Di lain sisi, C5.0 membangun pohon keputusan dengan *overfitting* data dan kemudian melakukan *pruning*, sedangkan CHAID akan menghentikan pembangunan pohon keputusan itu sebelum *overfitting* terjadi.

## BAB 3

### PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

#### 3.1 Profil Lion Air

Pada sub bab ini akan dijelaskan mengenai profil perusahaan Lion Air yang terdiri dari: sejarah berdirinya, armada pesawat yang digunakan selama ini, bentuk pelayanannya kepada penumpang, fasilitas yang dimiliki, rute penerbangan yang dilewatkan, dan bermacam-macam penghargaan yang diterima Lion Air.

##### 3.1.1 Sejarah Lion Air

Lion Air, sebagai *airline* swasta terbesar di Indonesia, pertama kali beroperasi pada tahun 2000 dengan memiliki satu buah armada pesawat 737-200 pada saat itu. Dengan mengusung jenis pelayanan *minimum service* yang berbiaya murah, Lion Air mengawali perjalanan bisnisnya dari penerbangan domestik yang kecil. Kakak-beradik Kusnan dan Rusdi Kirana memulai bisnis ini dengan modal awal sebesar 10 juta dolar Amerika Serikat dan mendirikan secara hukum pada bulan Oktober 1999. Saat ini, Rusdi Kirana sebagai salah satu pemilik Lion Air memegang jabatan sebagai presiden dan juga direktur.

Hingga pertengahan 2005, bersama dengan penerbangan internasional lainnya, Lion Air menempati Terminal 2F Bandara Sukarno-Hatta, sedangkan perusahaan penerbangan lokal atau penerbangan domestik menempati Terminal 1. Faktor tersebut, selain mampu memberikan para penumpang kemudahan penerbangan sambungan ke Indonesia atau dari Indonesia ke tujuan internasional lainnya, juga memberikan keuntungan lebih dari segi prestise. Tetapi kemudian Lion Air dipindahkan ke Terminal 1A dan penerbangan ke Pulau Sumatera, Batam, Pangkalpinang, dan Palangkaraya dioperasikan di terminal 1B (mulai 11 Oktober 2010) hingga saat ini, sedangkan semua penerbangan internasional Lion Air dilayani dari terminal 2E.

##### 3.1.2 Armada Pesawat Lion Air

Saat ini Lion Air menggunakan pesawat Boeing 737-900ER, Boeing 737-300, 400 dan Boeing MD-90. Untuk menampung tingginya permintaan transportasi udara, Lion Air telah memilih armada Boeing yang sangat efisien dan

dilengkapi oleh pesawat komersial berkorporasi tunggal yang paling canggih di dunia. Dengan tambahan Boeing 737-900ER terbarunya, Lion Air akan mampu menawarkan lebih banyak penerbangan non-stop dengan tarif terjangkau ke berbagai tujuan. Anggota terbaru dari Next Generation B737 ini adalah pesawat komersial berkorporasi tunggal yang paling canggih di dunia. Ia dapat menampung hingga 213 penumpang dalam konfigurasi single-class dan memiliki berat 9.550 ton (4.340 kg). Pesawat yang irit bahan bakar ini mengurangi emisi karbon hingga 4%, sehingga berarti anda meninggalkan jejak karbon yang lebih sedikit setiap kali anda terbang bersama B737-900ER. Pesawat yang hebat ini dapat terbang sekitar 500 nautical mile lebih jauh, yaitu sekitar 3.200 nm (5.925km) dengan tanki AUX.

Lion Air menerima 737-900ER pertamanya pada bulan April 2007 ketika pesawat ini diantarkan dalam skema spesial cat rangkap dua yang mengkombinasikan singa Lion Air pada sirip vertikalnya dan warna khas Boeing pada badan pesawat. Saat ini Lion Air telah menerima sebanyak sebelas buah 737-900ER. Lion Air beroperasi dengan all-Boeing dalam armadanya dan merupakan Hybrid-carrier yang pertama di Asia. Saat ini Lion Air memiliki lima belas buah pesawat B737-900ER, yang akan diantarkan paling lambat Desember 2008, dan tujuh diantaranya adalah konfigurasi kelas ekonomi dengan total tempat duduk sebanyak 213 buah. Delapan lainnya dalam konfigurasi dual-class, meliputi 10 tempat duduk kelas bisnis dan 195 tempat duduk kelas ekonomi.

Pesawat 737-900ER memiliki keuntungan ekonomis yang substansial dibandingkan model-model saingannya. Hal ini termasuk biaya operasional per perjalanan yang 6 persen lebih rendah dan biaya operasional per tempat duduk yang 4 persen lebih rendah dibandingkan saingannya yang 9.550 ton (4.340 kg) lebih berat. Pesawat 737-900ER bergabung bersama 737-600, -700, -700ER dan -800 akan memiliki industri terdepan yang dapat diandalkan dari model seri Next-Generation lainnya. Lion Air memiliki sebanyak 15 armada pesawat. Dari 15 armada, 7 di antaranya adalah kelas ekonomi yang dapat menampung 220 penumpang dan 8 pesawat lainnya dilengkapi dengan 10 tempat duduk kelas bisnis dan 195 tempat duduk kelas ekonomi. Dalam tahun depan, Boeing akan mengantar tambahan 12 buah pesawat untuk Lion Air.

Berikut ini akan dijelaskan secara lebih rinci mengenai empat jenis armada pesawat Lion Air saat ini:

- Boeing 737-900ER

Boeing 737-900ER adalah anggota terbaru dari jenis pesawat Next-Generation 737, jenis pesawat jet paling laris di dunia. Pesawat berkapasitas hingga 220 penumpang dalam konfigurasi single-class ini dianggap memiliki kapasitas yang lebih besar dan jangkauan lebih jauh. Next Generation 737 lebih muda 10 tahun dan terbang lebih tinggi, lebih cepat, lebih jauh dan lebih tidak bising dibandingkan model saingannya.

Boeing 737-900ER menambah sepasang pintu keluar dan flat rear-pressure bulkhead yang memungkinkan kapasitas hingga 220 penumpang dalam layout single-class. Perubahan-perubahan dalam desain aerodinamis dan struktural, termasuk sayap yang diperkuat, tailskid dua posisi, perbaikan pada tepi depan dan belakang sistem flap, Blended Winglet dapat dipilih dan tangki bahan bakar tambahan memungkinkan 737-900ER untuk mengakomodasi berat tinggal landas yang lebih tinggi dan menaikkan jangkauannya hingga 3.200 nautical miles (5.900km).

- Boeing 737-400

Boeing 737-400 adalah versi kapasitas lebih besar dari model 737-300 yang populer. Ia dapat menampung 158 penumpang dalam satu kali perjalanan dan Lion Air memiliki 10 buah 737-400 dalam armadanya yang memiliki 8 tempat duduk kelas bisnis dan 150 tempat duduk kelas ekonomi.

- Boeing 737-300

Boeing 737-300 adalah pesawat jet dengan jangkauan pendek hingga medium, berkorpor tunggal dan narrow body. Pesawat ini dapat menampung 149 penumpang dan terdapat 2 buah pesawat 737-300 dalam armada Lion Air. Dua pesawat ini semuanya berbasis kelas ekonomi.

- McDonnell Douglas MD-90

Mc Donnell Douglas MD-90 adalah pesawat canggih dengan ukuran sedang, dengan jangkauan medium dan merupakan salah satu pesawat jet komersial yang paling tidak berisik. Ia dapat membawa hingga 161

penumpang dan pengaturan interiornya menawarkan tempat duduk yang lebih lebar untuk kenyamanan yang lebih. Lion Air memiliki 16 buah MD-90. Semua pesawat ini memiliki 8 tempat duduk kelas bisnis dan 153 tempat duduk kelas ekonomi.



Gambar 3.1 Beberapa Jenis Armada Pesawat Lion Air

(Sumber: Website Lion Air, 2008)

### 3.1.3 Pelayanan Pesawat Lion Air

Kabin Boeing 737-900ER yang baru didesain untuk memberikan ruang yang lebih besar. Ini adalah ruangan dimana penumpang bisa bersantai, meregangkan badan dan beristirahat. Terbang dengan kelas bisnis Lion Air pun dilengkapi dengan *seat pitch* 38 inchi. Lebih mewah dari sebelumnya, Boeing 737-900ER milik Lion Air menawarkan ruang untuk kaki yang luas dan tambahan kemiringan sebesar dua derajat di tempat duduk kulit yang nyaman. Segera setelah penumpang merasa nyaman di kursinya, mereka dapat duduk santai dan menikmati kenyamanan yang dipersembahkan untuk oleh Lion Air. Untuk penerbangan dari Singapura ke Ho Chi Minh City dan Singapura ke Bali, Lion Air menyediakan minuman dan makanan gratis. Untuk penerbangan lainnya, minuman dan makanan tersedia untuk dibeli. Para penumpang kelas bisnis akan disediakan minuman sebelum penerbangan, sementara makanan dan minuman hangat akan disediakan di semua penerbangan untuk kenyamanan bersantap oleh penumpang.

### **3.1.4 Fasilitas Lion Air**

Seiring berkembangnya kapasitas armada Lion Air, keselamatan dalam segala aspek pengoperasian dan perawatan pesawat terbang tetap menjadi prioritas utama. Untuk mendukung armada yang bertambah besar, Lion Air telah menyediakan fasilitas seluas 4 hektar yang didedikasikan untuk keselamatan dalam pengoperasian dan perawatan, dan untuk mendukung fasilitas hanggar yang ada sekarang di Bandung. Dikenal sebagai Lion Village, fasilitas ini terletak di dekat bandara dan menyediakan fasilitas latihan seperti simulator Boeing 737-900ER. Di dalam kompleks tersebut terdapat fasilitas toko dimana dapat ditemukan roda, rem, interior kabin dan perlengkapan avionik. Sebagai toko one-stop, di dalam gudangnya juga dapat ditemukan suku cadang, ban dan mesin. Juga disediakan akomodasi asrama bagi para pramugari dan staf bandara.

Program-program keselamatan seperti ALAR, CRM, SMS, FOQA dan FLOE telah sepenuhnya dilaksanakan dan peralatan ACARS akan dipasang di armada Boeing 737-900ER. Ditambah lagi dengan diimplementasikannya sistem komputerisasi TRAX (perawatan) dan GENEVA (pengoperasian) telah menambah kesadaran para karyawan akan keselamatan. Bersama dengan perluasan armada, Lion Air juga mengambil langkah untuk melatih pilot-pilot terbaik dan meningkatkan keahlian mereka untuk menangani pesawat terbang terbaru dan lebih mutakhir. Karena itu, Lion Air mendirikan Lion Air Flying School yang akan menghasilkan pilot Abinnitio. Lion Air juga mempertimbangkan kandidat-kandidat pilot yang dapat memenuhi persyaratan Lion Air.

### **3.1.5 Rute Penerbangan Lion Air**

Lion Air menghubungkan para penumpangnya ke lebih dari 36 tujuan penerbangan dan mengoperasikan hingga 226 penerbangan tiap harinya. Berikut ini adalah gambaran mengenai rute-rute perjalanan di dalam dan luar negeri yang dilewati oleh Lion Air:



Gambar 3.2 Rute Penerbangan Lion Air Se-Asia Tenggara

(Sumber: Website Lion Air, 2008)

### 3.1.6 Penghargaan untuk Lion Air

Lion Air memiliki visi-misi untuk memberikan pelayanan yang konsisten, keselamatan, dan keamanan bagi para pelanggannya. Komitmen dan dedikasi Lion Air membuahkan banyaknya penghargaan yang diterimanya selama ini. Berikut ini adalah rincian mengenai penghargaan-penghargaan tersebut:

- Lion Air diresmikan sebagai ketua Konferensi Internasional Asia Pacific Regional Aviation (ARA) yang diadakan di Singapura pada tanggal 19 November 2003.
- Lion Air memperoleh "Best Brand Award 2004" dari SWA, sebuah majalah marketing yang terbit di Indonesia. Hasil ini diperoleh oleh Marketing Research Specialist (MARS) berdasarkan survey yang dilakukan pada 6.000 orang di 5 kota besar di Indonesia. Lion Air meraih indeks sebesar 33.6% dalam kemampuan atau potensial dari sebuah produk untuk menambah jumlah penumpang di masa depan.
- Lion Air ditetapkan sebagai perusahaan jasa penerbangan resmi Miss Universe dan Puteri Indonesia 2004.
- Lion Air menyewakan pesawatnya dan mengirimkan kru dan teknisinya ke Myanmar dalam rangka membantu mendirikan Myanmar Airlines.
- Lion Air ditetapkan sebagai perusahaan penerbangan resmi untuk Miss Asean 2005.



- Lion Air merupakan pembeli perdana dan merupakan operator terbesar Boeing 737-900ER, anggota terbaru jenis Boeing's Next Generation 737.

### 3.2 Pengumpulan Data

Pada sub bab ini akan dijelaskan mengenai tahap-tahap dalam proses pengumpulan data yang terdiri dari: penentuan variable data, penyusunan isi dan metode penyebaran kuesioner.

#### 3.2.1 Penentuan Variabel Penelitian

Menurut studi penelitian yang dilakukan oleh Wong dan Chung (2007), variabel data yang digunakan untuk mengukur loyalitas pelanggan dari suatu *airline* terbagi menjadi tiga kelompok besar karakteristik pelanggan, yaitu: informasi pribadi pelanggan, kebiasaan pembelian dari pelanggan, dan kualitas pelayanan yang diberikan. Berikut ini adalah 25 variabel data yang digunakan dan keterangan variabelnya:

Tabel 3.1 Variabel Penelitian Loyalitas Pelanggan Lion Air

KATEGORI	ITEM	KETERANGAN
Informasi Pribadi	Jenis kelamin	Pria; Wanita
	Usia	<=20; 21-30; 31-40; 41-50; 51-60; >=61
	Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa; Ibu rumah tangga; Wiraswasta; Pegawai negeri sipil; Pegawai swasta; Lainnya
	Pendidikan terakhir	SMA; D3; S1; S2; Lainnya
	Status pernikahan	Belum menikah; Menikah
	Area tempat tinggal	Jakarta; Bogor; Depok; Tangerang; Bekasi; Lainnya
Kebiasaan Pembelian	Mengikuti keanggotaan	Ya; Tidak
	Sumber informasi tiket/promo	TV/Radio; Koran/Majalah; Internet; Bandara; Agen travel; Kartu kredit
	Tempat pembelian tiket	Bandara; Agen travel; Website
	Otoritas pembelian tiket	Diri sendiri/Keluarga/Kerabat; Perusahaan
	Waktu pembelian tiket terakhir	Dalam minggu ini; Kurang dari 1 bulan lalu; 1-3 bulan lalu; 3-6 bulan lalu; 6-12 bulan lalu; Lebih dari setahun lalu; Baru pertama kali
	Frekuensi pembelian tiket	Lebih dari 1 kali per minggu; 1 kali per minggu; 1 kali per 2-3 minggu; 1 kali per bulan; beberapa kali per tahun; Baru pertama kali
	Keinginan untuk menggunakan kembali	1 → 10
Keinginan untuk merekomendasikan ke orang lain		

Tabel 3.1 Variabel Penelitian Loyalitas Pelanggan Lion Air (lanjutan)

KATEGORI	ITEM	KETERANGAN
Kualitas Pelayanan	Tingkat kepuasan servis pemesanan tiket	Tidak puas; Agak puas; Puas; Sangat puas
	Tingkat kepuasan servis selama di bandara	
	Tingkat kepuasan fasilitas kabin	
	Tingkat kepuasan servis selama penerbangan	
	Tingkat kepuasan servis makanan dan minuman	
	Tingkat kepuasan servis ruang bagasi	
	Tingkat kepuasan servis informasi dan keluhan konsumen	
	Tingkat kepuasan ketepatan jadwal penerbangan	
	Tingkat kepuasan tingkat keselamatan pesawat	
	Tingkat kepuasan kelengkapan rute penerbangan	
	Tingkat kepuasan harga tiket yang kompetitif	

Keterangan mengenai jenis-jenis pelayanan oleh Lion Air yang digunakan sebagai variabel penelitian dapat dilihat pada penjelasan berikut ini :

- **Pemesanan Tiket**  
Kemudahan dalam mengakses lewat media apapun, staf yang ramah, informasi jadwal dan harga, cara pembayaran, dsb
- **Selama di Bandara**  
Kemudahan dalam pelayanan reservasi, pelayanan yang tepat dari staf bandara, pengumuman boarding yang jelas, petunjuk dan rekomendasi yang jelas dari staf bandara, dsb
- **Selama di Bandara**  
Kemudahan dalam pelayanan reservasi, pelayanan yang tepat dari staf bandara, pengumuman boarding yang jelas, petunjuk dan rekomendasi yang jelas dari staf bandara, dsb
- **Fasilitas Kabin**  
Kebersihan, kondisi fisik, dan kenyamanan dari kursi dan ruang kabin, papan petunjuk fasilitas yang jelas, dsb
- **Selama Penerbangan**  
Pelayanan yang ramah oleh pramugari/a dan pilot pesawat, kondisi pesawat selama penerbangan, pengumuman yang jelas selama penerbangan, dsb
- **Makanan dan Minuman**  
Cara penyajian, kelengkapan menu, kondisi fisik dan rasa dari makanan dan minuman

- Ruang Bagasi  
Pengaturan, perlindungan, dan penjagaan ruang bagasi yang baik, serta pelayanan yang ramah dan sigap dari staf servis bagasi
- Informasi dan Keluhan Konsumen  
Kemudahan dalam mengakses *customer service*, kesiagapan dalam merespon, solusi dalam perbaikan, dsb
- Ketepatan Jadwal Penerbangan  
Ketepatan jadwal jam dan hari, *delay* yang tidak lama, informasi jadwal yang jelas, dsb
- Tingkat Keselamatan Pesawat  
Kondisi pesawat sebelum, saat, dan sesudah terbang, pengadaan pesawat yang lebih baru dan aman, dsb
- Kelengkapan Rute Penerbangan  
Rute yang menjangkau seluruh Indonesia, jadwal rute yang tersedia sepanjang hari, dsb
- Harga Tiket yang Kompetitif  
Harga tike terjangkau, ketepatan pemasangan harga sesuai kelas, kestabilan harga, dsb

### 3.2.2 Penyusunan Isi Kuesioner

Isi kuesioner disusun berdasarkan atas tiga kelompok besar karakteristik pelanggan, yaitu: informasi pribadi, kebiasaan pembelian, dan kualitas pelayanan. Responden hanya boleh memilih satu jawaban dari pilihan jawaban yang ada untuk tiap pertanyaan di kuesioner tersebut. Bentuk kuesioner yang disesuaikan dengan variabel data yang telah ditentukan sebelumnya dapat dilihat pada Lampiran A.

### 3.2.3 Metode Penyebaran Kuesioner

Pengumpulan data dilakukan dengan cara membagikan kuesioner secara langsung kepada responden, dimana responden yang dipilih paling tidak telah satu kali menggunakan jasa penerbangan Lion Air. Tempat dan tanggal pelaksanaan pengumpulan data adalah di Bandara Internasional Soekarno-Hatta pada 25 April – 3 Mei 2011. Kuesioner yang akan digunakan pada tahap selanjutnya (pengolahan data) adalah kuesioner yang telah diisi dengan lengkap dan benar.

**Universitas Indonesia**

Jadi tidak semua kuesioner yang telah diisi responden dapat digunakan karena harus diperiksa terlebih dahulu. Pada saat proses pengumpulan data ini telah selesai dilaksanakan terdapat 543 kuesioner yang telah terkumpul.

### 3.3 Pengolahan Data

Pada sub bab ini akan dijelaskan mengenai tahap-tahap dalam proses pengolahan data yang terdiri dari: mengeliminasi *missing data*, mengkalkulasi nilai loyalitas (*loyal score*), dan mengklasifikasikan pelanggan dengan menggunakan algoritma C5.0 pada *Data Mining*.

#### 3.3.1 Eliminasi *Missing Data*

Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer yang didapatkan dari kuesioner “Loyalitas Pelanggan Lion Air” yang telah diisi oleh responden. Lalu, *missing data* adalah data dari kuesioner yang tidak memenuhi standar yang ditentukan sehingga tidak dapat digunakan dalam proses selanjutnya. Hal ini dikarenakan kuesioner tersebut tidak diisi dengan lengkap dan/atau tidak diisi dengan cara pengisian yang benar oleh responden. Setelah menjalani proses pemeriksaan, dari 543 kuesioner yang sebelumnya telah terkumpul terdapat 12 kuesioner yang harus dieliminasi karena dianggap sebagai *missing data*. Kedua belas kuesioner tersebut dianggap sebagai *missing data* karena delapan kuesioner diantaranya tidak diisi dengan lengkap dan empat kuesioner sisanya tidak diisi dengan cara pengisian yang benar.

Setelah mengeliminasi 12 kuesioner tersebut berarti ada 531 kuesioner yang dianggap layak untuk dijadikan sebagai *record* dan digunakan pada tahap pengolahan data selanjutnya, yaitu memindahkan isi kuesioner ke dalam bentuk dokumen Ms. Excel. Di dalam dokumen Ms. Excel tersebut, seluruh kata menggunakan huruf kecil dan tidak menggunakan spasi melainkan tanda baca ”\_” untuk pemisahan antar kata. Urutan kolomnya pun diisi sesuai dengan urutan pertanyaan pada kuesioner “Loyalitas Pelanggan Lion Air” dan urutan barisnya diisi sesuai dengan urutan nomor respondennya (dapat dilihat pada Lampiran B). Kemudian setelah selesai dikerjakan, dokumen Ms. Excel itu pun disimpan dalam versi 2003 dengan diberikan nama “Data Skripsi Gertrudis Ratna (FIXED).xls”. Format data ini yang dipilih karena program Clementine 12.0 yang digunakan

untuk membentuk pohon keputusan C5.0 kompatibel dengan dokumen bertipe *txt*, *csv*, *tsv*, dan *xls*.

### 3.3.2 Kalkulasi Nilai Loyalitas (*Loyal Score*)

Nilai loyalitas (*loyal score*) adalah nilai acuan yang digunakan untuk mengelompokkan para pelanggan Lion Air menjadi kelompok pelanggan yang loyal dan pelanggan yang tidak loyal. Adapun nilai loyalitas tersebut dihitung berdasarkan pada nilai keinginan membeli kembali tiket Lion Air dan nilai keinginan merekomendasikan Lion Air kepada orang lain. Kedua nilai keinginan itu didapatkan pada jawaban responden atas pertanyaan kuesioner no. 13 dan 14 (lihat Lampiran A), dimana pada pertanyaan tersebut ada nilai skala yang dapat menggambarkan seberapa besarkah rasa keinginan tersebut. Alasan menggunakan kedua nilai keinginan itu dalam perhitungan nilai loyalitas adalah dikarenakan penelitian ini berlandaskan pada pendekatan sikap (*attitudinal approach*) untuk menentukan karakter loyalitas pelanggan, sebagaimana yang telah dijelaskan pada Bab 2 sebelumnya. Jadi berdasarkan pendekatan sikap ini, tingkat loyalitas pelanggan diukur dari preferensi dan komitmen mereka dalam menggunakan jasa penerbangan Lion Air.

Berikut ini akan dijelaskan mengenai langkah-langkah dalam mengelompokkan loyalitas pelanggan Lion Air berdasarkan nilai loyalitasnya :

- Merata-ratakan nilai keinginan untuk membeli kembali tiket Lion Air dan nilai keinginan untuk merekomendasikan Lion Air ke orang lain dari tiap responden untuk mendapatkan nilai loyalitas per responden
- Rata-rata nilai keinginan tiap responden kemudian dirata-ratakan lagi untuk mendapatkan nilai loyalitas keseluruhan
- Menentukan status loyal pelanggan, dimana jika nilai loyalitas per responden > nilai loyalitas keseluruhan maka status pelanggan tersebut adalah pelanggan loyal dan jika nilai loyalitas per responden  $\leq$  nilai loyalitas keseluruhan maka status pelanggan tersebut adalah pelanggan tidak loyal
- Status pelanggan yang loyal dan tidak loyal diketikkan pada dokumen “Data Skripsi Gertrudis Ratna (FIXED).xls” sebagai kolom terakhirnya

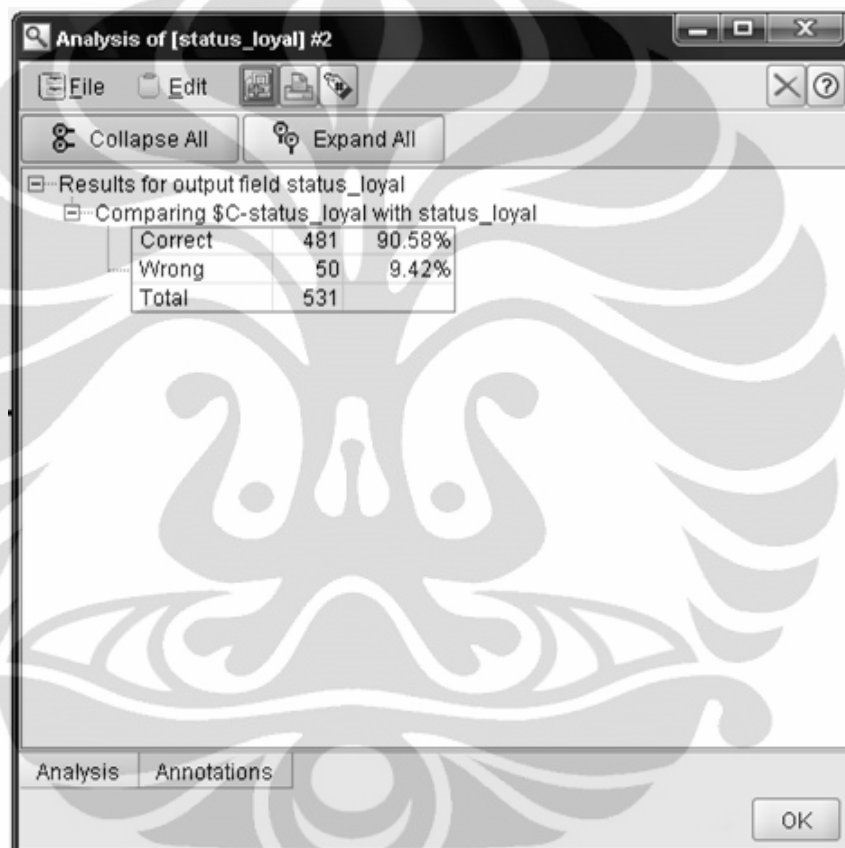
### 3.3.3 Klasifikasi Pelanggan dengan Algoritma C5.0 pada *Data Mining*

Sebelum membentuk pohon keputusan, terlebih dahulu ditentukan variable target dan variable prediktor yang disesuaikan dengan tujuan penelitian ini. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan klasifikasi pelanggan Lion Air berdasarkan tingkat loyalitasnya. Variabel target biasanya berbentuk kategorikal dan menjadi landasan untuk membentuk kelas-kelas dalam klasifikasi. Jadi dalam penelitian ini, variable targetnya adalah status loyal dan tidak loyal dari pelanggan Lion Air. Di lain sisi, variabel prediktor adalah variabel yang dijadikan sebagai acuan untuk mengklasifikasikan data ke dalam kelas-kelas. Oleh karena itu, pada penelitian ini variabel prediktornya adalah 25 variabel yang digolongkan dalam tiga kelompoka besar karakteristik pelanggan (dapat dilihat pada Tabel 3.1).

Setelah menentukan variabel target dan variabel predictor pada penelitian ini, maka pohon keputusan pun dapat dibentuk dengan algoritma C5.0. Program yang digunakan pada penelitian ini adalah Clementine 12.0 yang merupakan salah satu *software* selain WEKA yang berfungsi untuk mengolah *database* dengan *data mining*. Clementine 12.0 terdiri dari enam jenis *node* yang tersedia, yaitu: *source nodes*, *record operation nodes*, *field operation nodes*, *graph nodes*, *modelling nodes*, dan *output nodes*. Tiap *node* memiliki fungsinya masing-masing. *Source nodes* berfungsi untuk mengimpor dokumen bertipe *txt*, *csv*, *tsv*, dan *xls* ke dalam program Clementine 12.0 *Record operation nodes* berfungsi untuk mengedit variabel data dari dokumen yang telah dimasukkan sebelumnya, baik untuk mengubah tipe data, menambah, mengurangi, atau mengoreksi variabel data tersebut. *Field operation nodes* digunakan untuk mengubah dan memanipulasi *field*. Pekerjaan-pekerjaan yang bisa dilakukan seperti menentukan tipe variabel, menghilangkan variabel, dan mengubah tipe data variabel.

Selanjutnya, *graph nodes* berfungsi untuk menginterpretasikan data ke dalam bentuk visual agar lebih mudah dipahami oleh pengguna data. *Modelling nodes* adalah *node* yang terdiri dari berbagai macam algoritma yang disesuaikan dengan model *data mining*-nya (*classification*, *bayesian network*, *neural networks*, *clustering*, *association*, *time series*, dsb). Salah satu algoritma yang terdapat dalam *modeling nodes* ini adalah C5.0. *Output nodes* merupakan hasil akhir dari rangkaian yang terbentuk oleh adanya hubungan antar *node*. Untuk

membuat pohon keputusan pada penelitian ini dibutuhkan adanya *source nodes*, *field operations nodes*, *modelling nodes*, dan *output nodes*. *Source nodes*-nya adalah dokumen “Data Skripsi Gertrudis Ratna (FIXED).xls”; *field operations nodes*-nya adalah “*type*”; *modelling nodes*-nya adalah algoritma C5.0; dan *output nodes*-nya adalah “*analysis*”. Berikut ini adalah tampilan dari hasil pengolahan data klasifikasi pelanggan Lion Air berdasarkan tingkat loyalitas dan variabel-variabel yang mempengaruhinya:

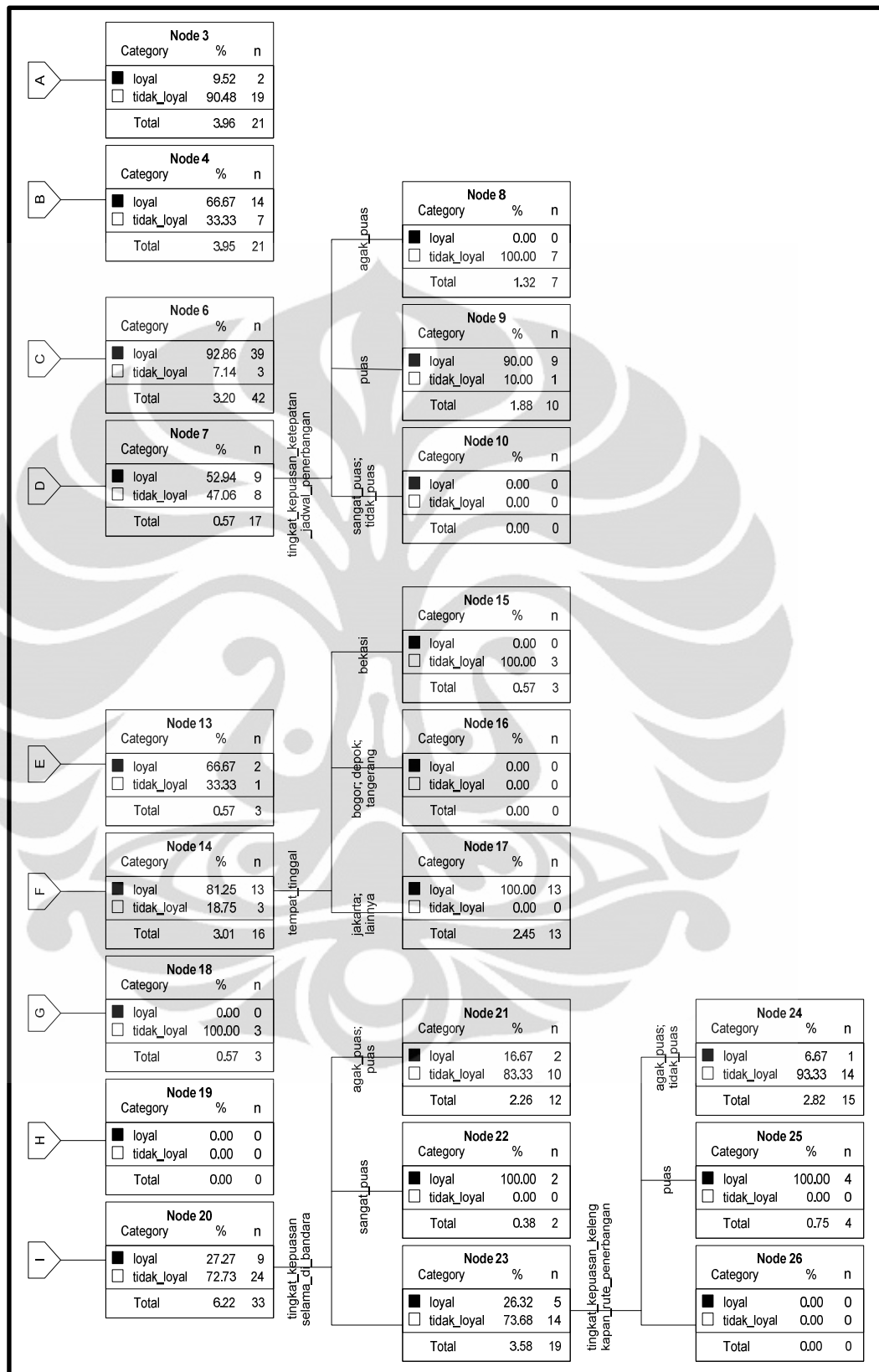


Results for output field status_loyal		
Comparing \$C-status_loyal with status_loyal		
Correct	481	90.58%
Wrong	50	9.42%
Total	531	

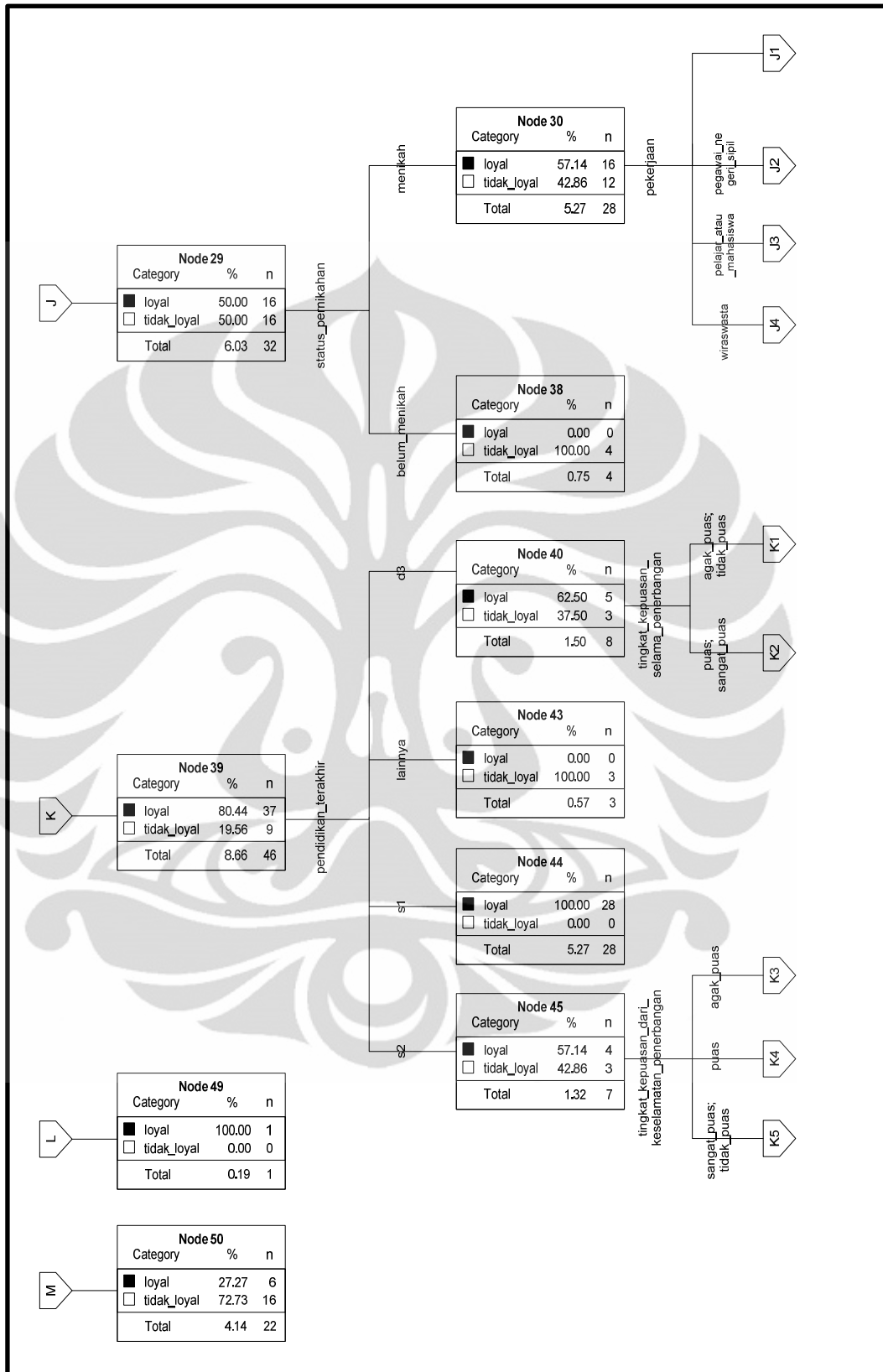
Gambar 3.3 Tingkat Keakuratan dari Hasil Data



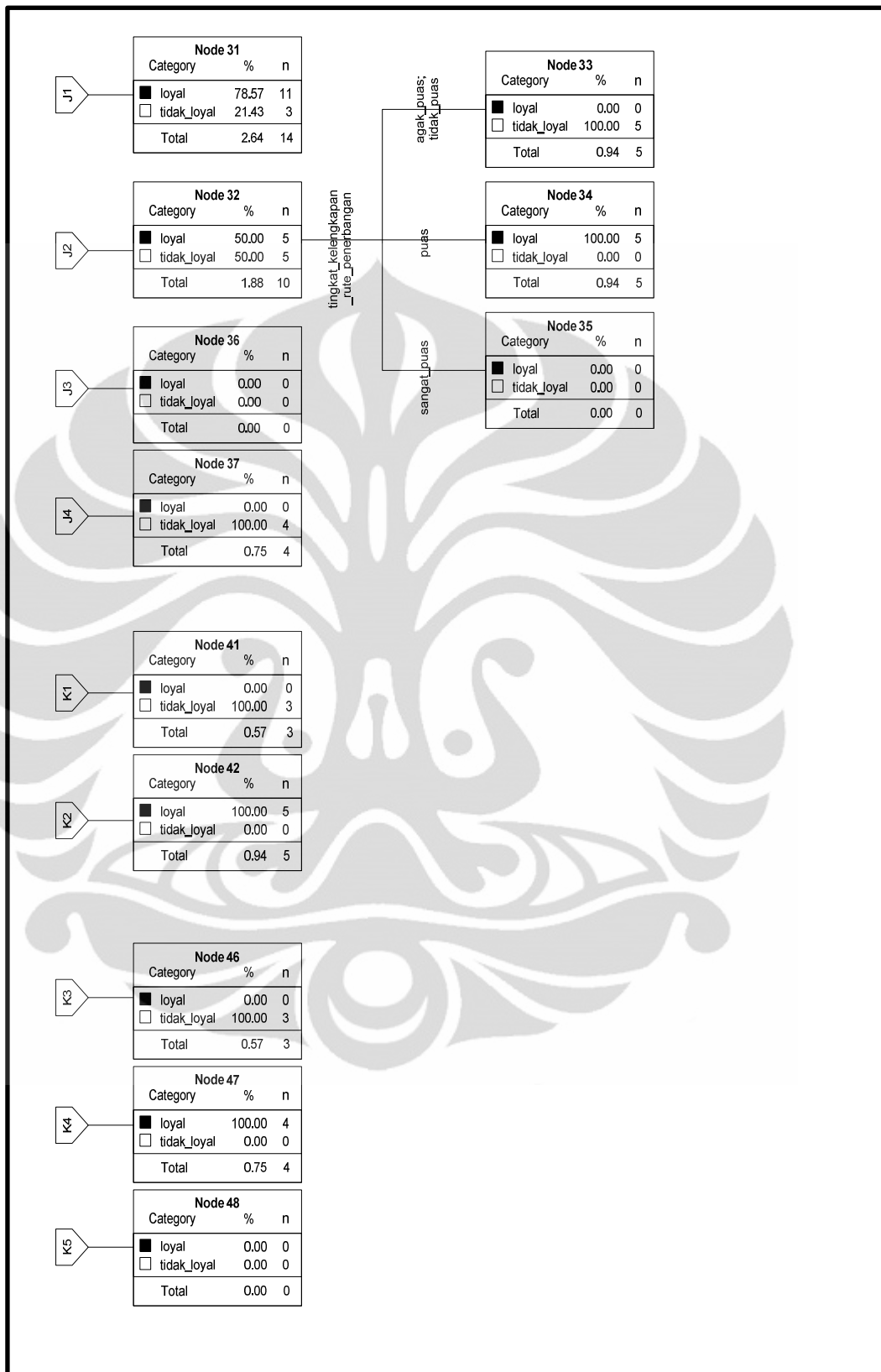




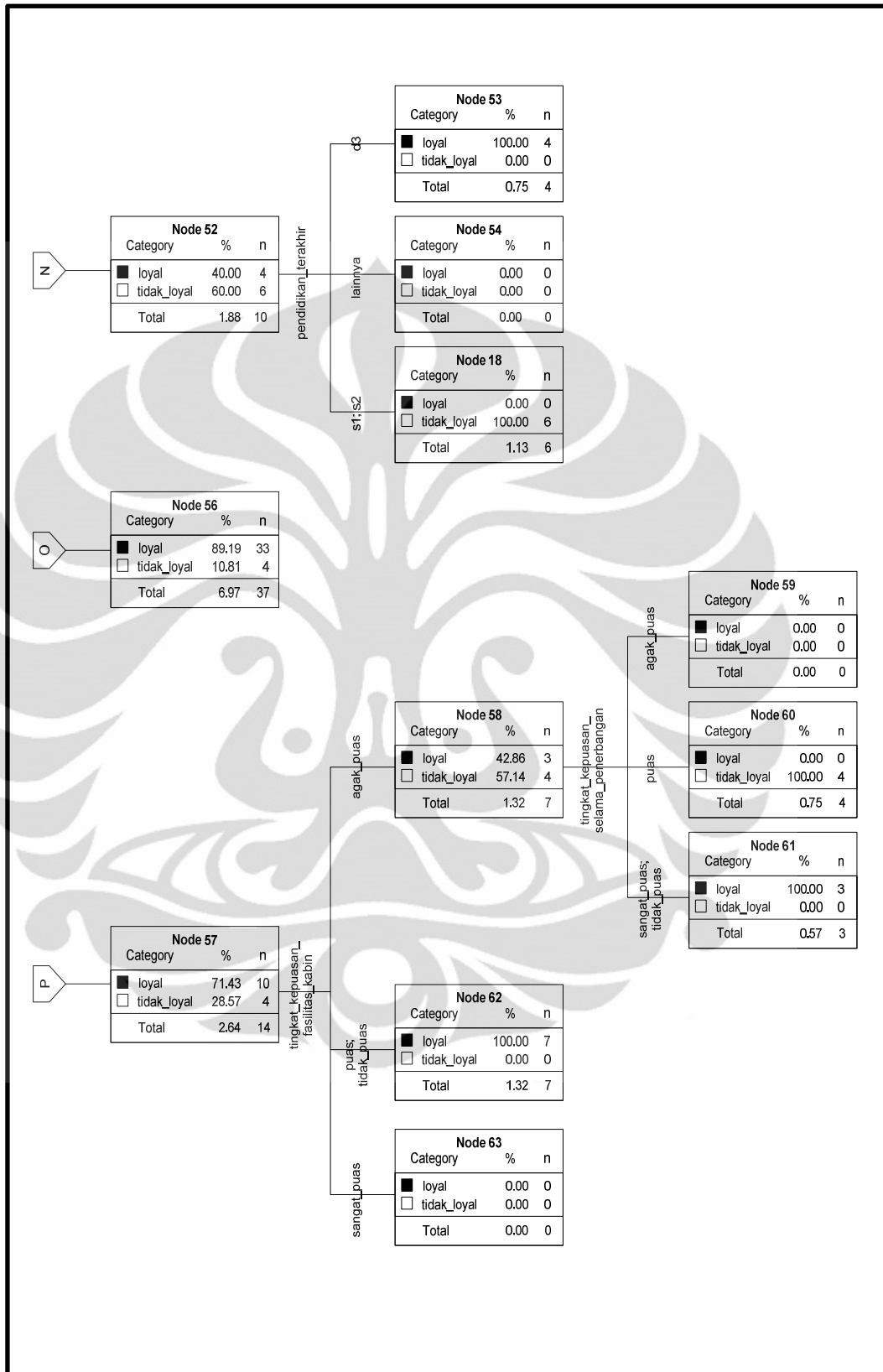
Gambar 3.4 Model Pohon Keputusan tentang Klasifikasi Loyalitas Pelanggan Lion Air (lanjutan)



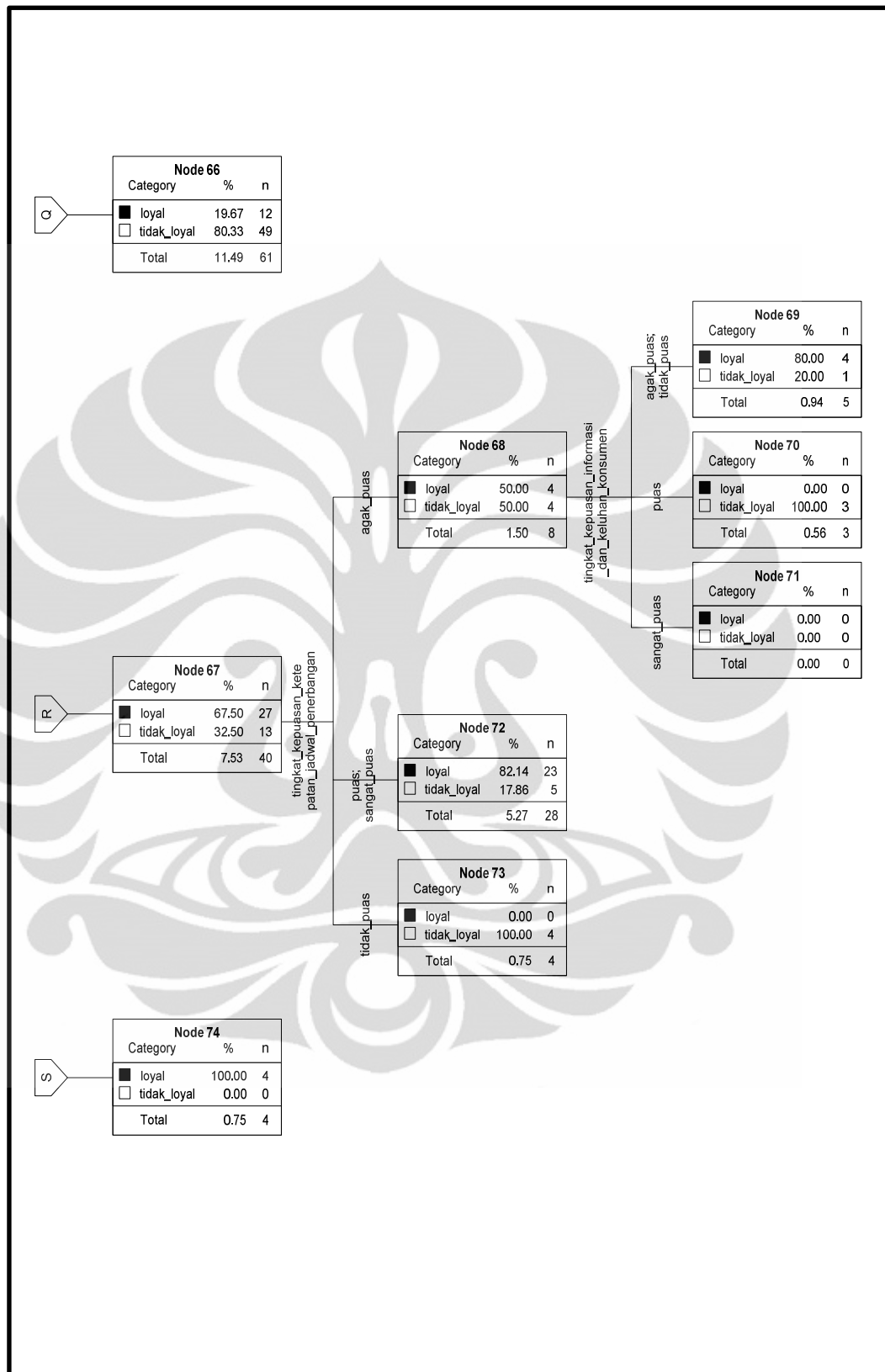
Gambar 3.4 Model Pohon Keputusan tentang Klasifikasi Loyalitas Pelanggan Lion Air (lanjutan)



Gambar 3.4 Model Pohon Keputusan tentang Klasifikasi Loyalitas Pelanggan Lion Air (lanjutan)



Gambar 3.4 Model Pohon Keputusan tentang Klasifikasi Loyalitas Pelanggan Lion Air (lanjutan)



Gambar 3.4 Model Pohon Keputusan tentang Klasifikasi Loyalitas Pelanggan Lion Air (lanjutan)

## BAB 4 ANALISIS

### 4.1 Pengelompokkan Pelanggan yang Loyal dan Tidak Loyal

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah ditunjukkan pada Bab 3, maka klasifikasi karakter pelanggan yang loyal dan tidak loyal pun kini telah didapatkan dalam bentuk sebuah pohon keputusan. Seperti yang telah dibahas pada Bab 2 sebelumnya bahwa dalam semua pohon keputusan terdapat bagian-bagian yang terdiri dari *root node*, *internal node*, dan *leaf / terminal node*. Pada pohon keputusan “Klasifikasi Loyalitas Pelanggan Lion Air”, berikut ini adalah pembagian jenis *node*-nya:

Tabel 4.1 Jenis *Node* pada Model Pohon Keputusan  
Klasifikasi Loyalitas Pelanggan Lion Air

Root Node	Internal Node	Leaf / Terminal Node
0	1, 27, 2, 5, 12, 28, 51, 65, 7, 14, 20, 29, 39, 52, 57, 67, 23, 30, 40, 45, 58, 68, 32,	75, 76, 11, 64, 3, 4, 6, 13, 18, 19, 49, 50, 56, 66, 74, 8, 9, 10, 15, 16, 17, 21, 22, 38, 43, 44, 53, 54, 55, 62, 63, 72, 73, 24, 25, 26, 31, 36, 37, 41, 42, 46, 47, 48, 59, 60, 61, 69, 70, 71, 33, 34, 35

Dari macam-macam *node* tersebut dapat dikelompokkan pelanggan Lion Air yang loyal dan tidak loyal. Pengelompokkan tersebut dilakukan berdasarkan karakter-karakter pelanggan yang lebih dominan di antara yang lainnya, dimana karakter yang dominan tersebut dipilih dari berbagai *leaf / terminal node*. Alasan memilih menggunakan *leaf / terminal node* daripada *root node* dan *internal node* karena *node* tersebut tidak memiliki *output* lagi sehingga karakter pelanggan tersebut akan bersifat absolut loyal atau absolut tidak loyal.

Karakter pelanggan yang dominan tidak hanya dilihat berdasarkan posisinya harus sebagai *leaf / terminal node* saja, melainkan juga berdasarkan

pada besar *market share* dan tingkat keakuratan yang dimiliki. Karakter pelanggan yang dominan adalah yang memiliki nilai *market share* lebih dari 0% dan tingkat keakuratan lebih dari 75%. Aturan ini berlaku sama untuk kelompok pelanggan yang loyal dan yang tidak loyal. Rangkuman mengenai kelompok pelanggan yang loyal dan tidak loyal dapat dilihat pada Gambar 4.1 dan 4.2. Pengelompokan ini dapat memberikan informasi yang berguna bagi Lion Air mengenai tingkat loyalitas pelanggannya dan faktor-faktor apa yang mempengaruhinya. Mengacu pada informasi tersebut, Lion Air pun dapat menyesuaikan strategi bisnisnya dengan informasi pribadi dari pelanggan (demografi), kebiasaan pembelian yang dilakukan pelanggan, serta tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Lion Air selama ini.

Dengan strategi-strategi tersebut diharapkan Lion Air dapat meningkatkan loyalitas dari para pelanggannya, khususnya pelanggan yang memiliki nilai *market share* yang besar. Karena semakin besar nilai *market share* yang dimiliki oleh pelanggan tersebut, maka semakin besarlah dampak positif yang bisa didapatkan jika pelanggan tersebut semakin loyal terhadap Lion Air. Para pelanggan yang semakin loyal itu akan semakin sering membeli tiket penerbangan Lion Air dan semakin giat untuk memberikan rekomendasi ke orang lain sehingga pendapatan, profit, dan nama baik dari Lion Air pun akan semakin meningkat. Hal ini juga berlaku sama pada kelompok pelanggan yang tidak loyal. Lion Air harus dapat merancang strategi yang tepat untuk para pelanggan tidak loyal, khususnya yang memiliki nilai *market share* besar karena jika pelanggan tersebut dapat “dijaring” menjadi pelanggan yang loyal maka akan memberikan dampak positif yang besar juga bagi Lion Air.

#### **4.2 Kelompok Pelanggan Loyal**

Dari 531 data responden yang telah dikumpulkan, jumlah responden yang berstatus loyal ada 288 orang. Status loyal ini didapatkan karena nilai loyalitas mereka lebih tinggi daripada nilai loyalitas keseluruhan. Rincian data mereka yang terdiri dari jenis kelamin, usia, pekerjaan, tempat tinggal, status keanggotaan, tempat pembelian tiket selama ini, dan lain-lain akan ditunjukkan pada Tabel 4.2 berikut ini:

Kategori	Keterangan	Jumlah Responden Loyal
Jenis Kelamin	Pria	148
	Wanita	140
Usia	<=20	19
	21-30	73
	31-40	49
	41-50	81
	51-60	42
	>=61	24
Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	26
	Ibu Rumah Tangga	32
	Wiraswasta	48
	Pegawai Negeri Sipil	65
	Pegawai Swasta	100
	Lainnya	17
Pendidikan Terakhir	SMA	0
	D3	55
	S1	185
	S2	44
	Lainnya	4
Status Pernikahan	Belum Menikah	69
	Menikah	219
Area Tempat Tinggal	Jakarta	137
	Bogor	22
	Depok	15
	Tangerang	25
	Bekasi	30
	Lainnya	59
Mengikuti Keanggotaan	Ya	54
	Tidak	234
Sumber Informasi Tiket/Promo	TV/Radio	0
	Koran/Majalah	14
	Internet	135
	Bandara	0
	Agen Travel	126
	Kartu Kredit	13
Tempat Pembelian Tiket	Bandara	0
	Agen Travel	164
	Website	124
Otoritas Pembelian Tiket	Diri Sendiri/Keluarga/Kerabat	237
	Perusahaan	51
Waktu Pembelian Terakhir	Dalam Minggu Ini	6
	Kurang dari 1 Bulan Lalu	63
	1-3 bulan lalu	41
	3-6 bulan lalu	36
	6-12 bulan lalu	78
	Lebih dari Setahun Lalu	34
	Baru Pertama Kali	30
Frekuensi Pembelian Tiket	Lebih dari 1 Kali per Minggu	0
	1 Kali per Minggu	0
	1 Kali per 2-3 Minggu	19
	1 Kali per Bulan	61
	Beberapa Kali per Tahun	178
	Baru Pertama Kali	30
Total Jumlah Responden Loyal		288

Tabel 4.2 Rincian Data Responden yang Berstatus Loyal



Selain memiliki rincian data responden yang berstatus loyal, analisis mengenai karakteristik pelanggan loyal juga mengacu pada hasil pohon keputusan yang didapatkan dari pengolahan data. Dari *leaf / terminal node* yang telah disebutkan sebelumnya, ada 11 *node* yang merupakan karakteristik dari pelanggan yang loyal, antara lain: *node* 6, 56, 75, 44, 72, 4, 31, 17, 9, 62, dan 11. *Node-node* ini dipilih karena selain berfungsi sebagai *leaf / terminal node*, mereka pun memiliki *market share* yang tinggi, yaitu berkisar pada 1,32% sampai 7,91%. Rincian detail mengenai karakteristik pelanggan loyal Lion Air dapat dilihat pada Tabel 4.4.

Berdasarkan karakteristik pelanggan loyal Lion Air tersebut, dapat dilihat bahwa mayoritas dari pelanggan loyal memiliki perhatian yang besar pada beberapa pelayanan Lion Air, yaitu harga yang kompetitif, informasi dan keluhan konsumen, kelengkapan rute penerbangan, dan selama di bandara. Keempat pelayanan tersebut menjadi landasan bagi para pelanggan dalam memilih Lion Air sebagai perusahaan jasa penerbangan langganan mereka. Berikut ini adalah penjelasan lebih jauh mengenai analisis tersebut:

- Penentu utama pelanggan dapat bersikap loyal terhadap Lion Air adalah karena mereka merasa agak puas / puas / sangat puas terhadap penawaran harga yang kompetitif dari Lion Air. Pelanggan loyal yang merasa agak puas ada sekitar 17%, puas ada sekitar 31%, dan sangat puas ada sekitar 5%. Dari Tabel 4.4 pun terlihat bahwa pelanggan loyal dengan *market share* tertinggi yaitu 7,91% merasa agak puas dengan harga kompetitif yang diberikan Lion Air. Berdasarkan informasi ini, Lion Air pun dapat memberikan prioritas yang lebih kepada pelayanan yang satu ini karena terbukti mampu menjaring pelanggan agar bersikap loyal padanya. Meningkatkan kualitas pelayanan harga yang kompetitif bisa dilakukan dengan cara memberikan tarif yang relatif murah untuk rute penerbangan yang banyak diminati pelanggan, menentukan paket promo yang menarik dan laku di pasaran, serta menyesuaikan harga tiket dengan kelas pesawat yang tersedia. Dengan kata lain, gap antara harga dan kualitas pelayanan pun sudah sepantasnya dapat diminimalisir sehingga pelanggan tetap dapat terpuaskan dengan kualitas yang baik dan harga yang terjangkau.

- Karakteristik pelanggan loyal dengan *market share* tertinggi, yaitu 7,91% merasa puas terhadap pelayanan informasi. Hal ini menandakan mereka butuh untuk ditanggapi dengan ramah dan responsif oleh para staf Lion Air saat mereka sedang membutuhkan atau mengeluhkan sesuatu. Oleh karena itu, jaringan komunikasi untuk *customer service* sudah sepatutnya selalu diawasi dan diimprovisasi sehingga para pelanggan akan semakin merasa puas terhadap pelayanan ini.
- Pelanggan loyal dengan *market share* tertinggi inipun merasa agak puas hingga sangat puas terhadap kelengkapan rute penerbangan yang diberikan Lion Air. Hal ini menandakan bahwa 36 rute penerbangan dalam negeri dan 3 rute penerbangan luar negeri telah memuaskan para pelanggan loyal karena kini mereka semakin mudah untuk menjagkau kota-kota tujuannya. Namun, akan lebih baik lagi jika Lion Air menambah dan meningkatkan kualitas armada pesawatnya agar dapat menambah rute-rute yang lebih jauh dan bahkan mungkin belum dilewati oleh *airline* lainnya. Dengan demikian, Lion Air pun dapat menambah jumlah pelanggan baru yang akan pergi ke rute-rute baru tersebut.
- Bagi para pelanggan loyal lainnya yang juga memiliki *market share* yang tinggi, mereka pun juga mempertimbangkan bahwa pelayanan selama di bandara termasuk pelayanan yang penting. Hal ini dibuktikan dari beberapa pelanggan loyal merasa agak puas / puas dengan pelayanan ini. Akan tetapi ada juga pelanggan loyal yang tidak merasa puas, khususnya pelangga loyal dengan *market share* yang cukup tinggi, yaitu 5,27%. Untuk meningkatkan pelayanan ini, Lion Air sepatutnya mengevaluasi dan mengimprovisasi sistem pelayanan yang terintegrasi dengan perusahaan pemegang wewenang kepungurusan bandara (Contohnya adalah PT. Angkasa Pura II untuk Bandara Internasional Soekarno-Hatta). Sistem tersebut meliputi kemudahan dalam pelayanan reservasi, pelayanan yang tepat dari para staf, pengumuman boarding yang jelas, petunjuk dan rekomendasi yang jelas dari para staf, dan lain-lain.
- Selain empat pelayanan tersebut, Lion Air pun sebaiknya memberikan prioritas yang lebih kepada pelayanan fasilitas kabin, pemesanan tiket,

ruang bagasi, dan ketepatan jadwal penerbangan. Hal ini dikarenakan para pelanggan dapat bersikap loyal terhadap Lion Air karena mereka merasa puas hingga sangat puas terhadap pelayanan-pelayanan tersebut. Namun ada beberapa pelangga loyal yang masih merasa tidak puas dengan pelayanan fasilitas kabin dan pemesanan tiket. Untuk menanggulangi masalah tersebut, Lion Air dapat mengevaluasi dan meningkatkan kualitas fasilitas kabinnya secara konsisten dan menyeluruh agar dapat selalu memberikan kenyamanan dan keamanan yang dibutuhkan oleh pelanggannya. Selain itu, Lion Air pun sepatutnya meng-*upgrade* jaringan *website* yang dimiliki Lion Air agar dapat mengakomodir semua pemesanan tiket yang terjadi saat itu tanpa adanya *crash* ataupun *overload* pada jaringan tersebut. Kemudian, pelatihan kerja pada pada staf operator pun harus lebih ditingkatkan lagi agar daya respon mereka bisa semakin baik dan akhirnya membuat pelanggan merasa puas atas pelayanan ini.

- Pelayanan ruang bagasi dan ketepatan jadwal penerbangan pun juga menjadi alasan mereka untuk memprioritaskan Lion Air sebagai perusahaan jasa penerbangan pilihan mereka. Oleh sebab itu, Lion Air sepatutnya melakukan evaluasi dan improvisasi secara berkala untuk sistem pelayanan ruang bagasi dan sistem penjadwalan aktifitas pesawat mereka. Dengan pengaturan ruang bagasi yang baik, pelanggan pun merasa barang bawaan mereka akan aman dan terurus dengan baik. Selain itu, dengan jadwal penerbangan yang tepat waktu, para pelanggan pun tak perlu membuang-buang waktu di bandara untuk menunggu waktu terbang pesawat mereka.
- Jenis pekerjaan tingkat pendidikan akhir, statu pernikahan, dan area tempat tinggal juga turut menjadi faktor-faktor yang menyebabkan para pelanggan menjadi bersikap loyal pada Lion Air. Keempat faktor demografi ini melandasi pemikiran para pelanggan saat menggunakan jasa penerbangan Lion Air. Dengan tingkat pendidikan yang tinggi para pelanggan ini menajadi kritis terhadap pelayanan yang ada dan hal itu dibuktikan dari kritisnya penilaian mereka terhadap pelayanan harga yang kompetitif, selama di bandara, dan fasilitas kabin. Kondisi tersebut juga berlaku pada

pelanggan loyal yang sudah menikah dan memiliki pekerjaan sebagai ibu rumah tangga, pegawai swasta, dan lainnya. Selain itu, pelanggan yang tinggal di kota-kota besar seperti Jakarta juga menyorot pada pelayanan informasi dan keluhan konsumen. Hal ini mungkin dikarenakan warga kota Jakarta terbiasa hidup mudah dan praktis sehingga mereka merasa kemudahan mereka dalam mendapatkan informasi menjadi salah satu penentu penting dalam memilih sebuah *airline*.

- Kebiasaan pembelian tidak terlalu mengambil peran yang begitu besar dalam proses pemilihan *airline* oleh para pelanggan. Dari 11 *node* yang ada, hanya satu *node* saja yang memiliki karakter pelanggan dengan kebiasaan pembeliaannya 1 kali per bulan. Hal ini dikarenakan intensitas masyarakat untuk berpergian dengan pesawat terbang untuk tiap bulannya tidaklah tinggi sehingga frekuensi pembelian tiket pun juga tidaklah tinggi, meskipun mereka terbilang pelanggan yang loyal. Oleh karena itu, sesedikit apapun tiket yang dibeli oleh pelanggan, asalkan pelanggan tersebut berkomitmen tinggi untuk membeli lagi tiket Lion Air dan merekomendasikannya ke orang lain, maka pelanggan tersebut pun dapat digolongkan sebagai pelanggan yang loyal. Kondisi ini sejalan dengan pendekatan sikap yang digunakan pada penelitian ini untuk mengukur tingkat loyalitas pelanggan Lion Air.

### 4.3 Kelompok Pelanggan Tidak Loyal

Dari 531 data responden yang telah dikumpulkan, jumlah responden yang berstatus tidak loyal ada 243 orang. Status tidak loyal ini didapatkan karena nilai loyalitas mereka lebih rendah daripada nilai loyalitas keseluruhan. Rincian data mereka yang terdiri dari jenis kelamin, usia, pekerjaan, tempat tinggal, status keanggotaan, tempat pembelian tiket selama ini, dan lain-lain akan ditunjukkan pada Tabel 4.3. Dari *leaf / terminal node* yang telah disebutkan sebelumnya, ada 8 *node* yang merupakan karakteristik dari pelanggan yang tidak loyal, antara lain: *node* 66, 76, 50, 3, 24, 21, 8, dan 55. *Node-node* ini dipilih karena selain berfungsi sebagai *leaf / terminal node*, mereka pun memiliki *market share* yang tinggi, yaitu

berkisar pada 1,13% sampai 11,49%. Rincian detail mengenai karakteristik pelanggan loyal Lion Air dapat dilihat pada Tabel 4.5.

Kategori	Keterangan	Jumlah Responden Tidak Loyal
Jenis Kelamin	Pria	128
	Wanita	115
Usia	<=20	29
	21-30	52
	31-40	83
	41-50	42
	51-60	26
	>=61	11
Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	35
	Ibu Rumah Tangga	21
	Wiraswasta	21
	Pegawai Negeri Sipil	57
	Pegawai Swasta	95
	Lainnya	14
Pendidikan Terakhir	SMA	0
	D3	50
	S1	147
	S2	36
	Lainnya	10
Status Pernikahan	Belum Menikah	82
	Menikah	161
Area Tempat Tinggal	Jakarta	109
	Bogor	21
	Depok	22
	Tangerang	11
	Bekasi	35
	Lainnya	45
Mengikuti Keanggotaan	Ya	0
	Tidak	243
Sumber Informasi Tiket/Promo	TV/Radio	0
	Koran/Majalah	0
	Internet	104
	Bandara	0
Tempat Pembelian Tiket	Agen Travel	114
	Kartu Kredit	11
	Bandara	0
Otoritas Pembelian Tiket	Agen Travel	149
	Website	94
	Diri Sendiri/Keluarga/Kerabat	198
Waktu Pembelian Terakhir	Perusahaan	45
	Dalam Minggu Ini	4
	Kurang dari 1 Bulan Lalu	37
	1-3 bulan lalu	45
	3-6 bulan lalu	40
	6-12 bulan lalu	66
	Lebih dari Setahun Lalu	27
Baru Pertama Kali	24	
Frekuensi Pembelian Tiket	Lebih dari 1 Kali per Minggu	0
	1 Kali per Minggu	0
	1 Kali per 2-3 Minggu	12
	1 Kali per Bulan	38
	Beberapa Kali per Tahun	169
Total Jumlah Responden Loyal	Baru Pertama Kali	24
		243

Tabel 4.3 Rincian Data Responden yang Berstatus Tidak Loyal

Sama seperti pelanggan yang loyal, mayoritas dari pelanggan tidak loyal pun memiliki perhatian yang tinggi terhadap pelayanan harga yang kompetitif, informasi dan keluhan konsumen, kelengkapan rute penerbangan, dan selama di bandara. Mereka menjadikan keempat pelayanan ini sebagai landasan untuk tidak memprioritaskan Lion Air sebagai perusahaan jasa penerbangan pilihan mereka. Adapun pelayanan lain yang turut memicu ketidakloyalan mereka terhadap Lion Air adalah fasilitas kabin, pemesanan tiket, ruang bagasi, dan ketepatan jadwal. Berikut ini adalah penjelasan lebih jauh mengenai analisis tersebut:

- Sama seperti pelanggan yang loyal, penentu utama bagi pelanggan untuk tidak bersikap loyal adalah dikarenakan mereka relatif hanya merasa agak puas pada pelayanan harga yang kompetitif. Hal ini dikarenakan mereka merasa bahwa harga yang ditawarkan oleh Lion Air masih tidak terlalu sebanding dengan kualitas yang ditawarkan, seperti harga tiket promo yang masih kalah bersaing dengan harga tiket promo dari *airline* lainnya, harga tiket terlalu mahal untuk tiap kelas penumpangnya, harga tiket sering tidak stabil, dan lain sebagainya. Oleh karena itu, akan lebih baik bagi Lion Air untuk melakukan penelitian mengenai optimasi harga tiket, baik normal maupun promo, berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhinya.
- Pelanggan tidak loyal dengan *market share* tertinggi (11,49%) menggunakan pertimbangan terhadap pelayanan selama di bandara dan ruang bagasi untuk menilai bahwa Lion Air tidak memberikan performa terbaiknya. Hal ini dikarenakan mereka merasa bahwa servis dari staf di bandara dan pengaturan ruang bagasi tidak terurus dengan baik sehingga mereka pun merasa tidak nyaman dan aman dalam menggunakan jasa penerbangan Lion Air. Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan kemampuan para staf di bandara agar mereka pun makin sigap dan responsif dalam mengurus kebutuhan pelanggan.
- Pelayanan informasi dan keluhan konsumen pun ternyata memberikan andil yang cukup besar bagi para pelanggan untuk memilih *airline* selain Lion Air. Kurang ramah dan responsifnya petugas operator, baik yang *online customer service* maupun yang di bandara membuat para pelanggan

sering mengeluhkan kebutuhan mereka tidak terpenuhi dengan baik. Hal ini terlihat dari dua *node* dengan masing-masing *market share*-nya adalah 2,835 dan 2,26% adalah pelanggan tidak loyal merasa tidak puas dengan pelayanan ini. Oleh karena itu, Lion Air sebaiknya melakukan pengawasan dan evaluasi secara menyeluruh untuk para petugas operator agar masalah inipun dapat teratasi.

- Pelayanan kelengkapan rute penerbangan juga merupakan salah satu pelayanan penting yang harus diberikan perhatian khusus oleh Lion Air karena ada 3 *node* dengan masing-masing *market share*-nya adalah 3,96%, 2,83%, dan 1,82% yang merasa tidak puas hingga agak puas dengan pelayanan ini. Ketidakpuasan mereka disebabkan karena kota-kota tujuan mereka bukanlah rute penerbangan Lion Air atau karena jadwal penerbangan rute tersebut tidak tersedia tiap harinya. Maka dari itu, peningkatan jumlah dan kualitas armada pesawat pun perlu dilakukan agar Lion Air dapat membuka rute-rute penerbangan baru.
- Pelayanan pemesanan tiket, fasilitas kabin, dan ketepatan jadwal penerbangan pun termasuk bagian dari pertimbangan para pelanggan saat merasa tidak puas hingga agak puas dengan performa Lion Air. Pemesanan tiket dengan cara yang semakin mudah dan praktis dapat membuat para pelanggan menjadi puas dan nyaman karena mereka tidak perlu kesulitan mendapatkan jadwal dan harga tiket yang paling sesuai dengan kebutuhan mereka. Fasilitas kabin seperti kursi penumpang, papan petunjuk, dan peralatan keamanan sudah sepatuasnya memiliki kondisi fisik yang baik dan layak karena hal ini merupakan salah satu prosedur keamanan yang harus dipenuhi semua perusahaan jasa penerbangan. Oleh karena itu, perlu adanya evaluasi dan improvisasi untuk fasilitas kabin agar dapat memberikan jaminan keselamatan dan kenyamanan yang diinginkan pelanggan. Selain itu, koordinasi antar pihak Lion Air dan bandara pun perlu ditingkatkan lagi agar segala penjadwalan aktifitas pesawat yang telah dilakukan sebelumnya dapat berjalan dengan lancar dan teratur.
- Faktor demografi seperti tingkat pendidikan akhir juga turut menjadi pemicu kritisnya penilaian pelanggan terhadap performa Lion Air, antara

lain pada pelayanan harga yang kompetitif, selama di bandara, dan pemesanan tiket. *Node 55* dengan *market share* 1,13% adalah pelanggan tidak loyal dengan tingkat pendidikan akhirnya adalah S1 dan S2. Mereka memberikan respon negatif berupa ketidakpuasan terhadap pelayanan pemesanan tiket. Hal ini mungkin disebabkan karena mereka merasa Lion Air belum bisa menjalankan metode pembelian tiket yang mudah diakses atau karena para staf operator tidak bisa memberikan keterangan yang lengkap mengenai jadwal dan harga tiket yang mereka inginkan.

- Frekuensi pembelian yang dilakukan oleh pelanggan tidak loyal pun turut memicu tingkat loyalitas mereka. Walaupun begitu, sama halnya dengan pelanggan loyal, pengaruh faktor ini juga hanya terjadi pada beberapa *node*, yaitu *node 24* dan *21* dengan masing-masing *market share*-nya adalah 2,83% dan 2,26%. Para pelanggan tidak loyal ini melakukan pembelian tiket Lion Air hanya beberapa kali saja per tahunnya. Melihat data ini dapat dikatakan bahwa minimnya pembelian tiket Lion Air yang mereka lakukan akibat dari kurangnya intensitas mereka berpergian dengan pesawat terbang dan / atau rendahnya keinginan mereka untuk menggunakan kembali jasa penerbangan Lion Air.

#### **4.4 Hubungan Adanya Airline Lain, Jumlah Variabel, dan Tingkat Kepuasan dengan Hasil Penelitian**

Berdasarkan pada klasifikasi pelanggan Lion Air ini dapat dilihat bahwa ada pengaruh dari perusahaan jasa penerbangan lainnya terhadap tingkat loyalitas pelanggan Lion Air. Adanya pengaruh tersebut terlihat pada besarnya pengaruh harga tiket yang kompetitif sebagai bahan pertimbangan para pelanggan dalam menggunakan jasa penerbangan Lion Air. Perang harga yang dilakukan oleh antar perusahaan jasa penerbangan membuat para penggunanya memiliki banyak alternatif pilihan *airline* sehingga mereka pun pasti memilih *airline* yang paling menguntungkan bagi mereka. Hal ini menyebabkan harga tiket yang ditetapkan Lion Air haruslah mampu menarik daya minat pembeli agar pangsa pasar yang ada tidak direbut oleh perusahaan lainnya. Selain itu, adanya pengaruh dari *airline*



lainnya terhadap loyalitas pelanggan Lion Air juga terlihat dari kelengkapan rute penerbangan, dimana para pelanggan akan bersikap loyal pada *airline* yang dapat menyediakan rute penerbangan yang diinginkannya. Jika perusahaan lainnya memiliki rute penerbangan yang lebih lengkap daripada yang disediakan oleh Lion Air, maka tak menutup kemungkinan para pelanggan Lion Air pun akan berpindah ke perusahaan tersebut. Oleh sebab itu, membuka rute-rute baru akan membantu Lion Air dalam memenuhi kebutuhan tersebut sehingga para pelanggan akan terus bersikap loyal terhadap Lion Air.

Hasil pada penelitian ini dipengaruhi oleh jumlah variabel dan tingkat kepuasan yang digunakan. Terdapat 25 variabel yang digunakan dan untuk masing-masing jenis pelayanan Lion Air diberikan empat tingkat kepuasan, yaitu tidak puas, agak puas, puas, dan sangat puas. Penggunaan variabel dan tingkat kepuasan ini menghasilkan 76 *node* yang saling terkait dalam suatu model pohon keputusan yang ditunjukkan pada Gambar 3.4. Jumlah dan susunan *node* pada pohon keputusan tersebut dipengaruhi oleh besarnya *information gain* dari masing-masing item data. Oleh karena itu, apabila banyaknya jumlah variabel dan tingkat kepuasan itu diubah maka jumlah dan susunan *node* pun pasti akan berubah karena menyesuaikan pada perubahan bobot *information gain* dari masing-masing item data. Hal ini pada akhirnya akan menyebabkan perubahan pada susunan klasifikasi pelanggan Lion Air sehingga karakteristik yang terbaca pada pelanggan yang loyal dan tidak loyal pun akan berubah. Besarnya perubahan yang akan terjadi pada hasil penelitian tergantung dari besarnya perubahan dari jumlah variabel dan tingkat kepuasannya. Semakin sedikit jumlah variabel dan tingkat kepuasannya maka jumlah dan susunan *node* yang tercipta pun akan semakin sedikit dan sederhana. Begitu pula sebaliknya, semakin banyak jumlah variabel dan tingkat kepuasan maka jumlah dan susunan *node*-nya pun akan semakin banyak dan beragam.

Tabel 4.4 Karakteristik Pelanggan yang Loyal

No	Node	Tingkat Akurasi	Market Share	Keterangan												
				Informasi Pribadi dari Pelanggan				Kebiasaan Pembelian dari Pelanggan	Tingkat Kualitas Pelayanan Menurut Pelanggan							
				Pekerjaan	Pendidikan	Status Pernikahan	Tempat Tinggal	Frekuensi Pembelian	Harga yang Kompetitif	Informasi dan Keluhan Konsumen	Kelengkapan Rute Penerbangan	Selama di Bandara	Fasilitas Kabin	Pemesanan Tiket	Ruang Bagasi	Ketepatan Jadwal Penerbangan
1.	6	92,86%	7,91%						Agak puas	Puas	Agak puas → sangat puas					
2.	56	89,19%	6,97%						Puas			Puas		Puas → Sangat Puas		
3.	75	100%	5,27%						Sangat puas							
4.	44	100%	5,27%		S1				Puas			Agak puas	Puas			
5.	72	82,14%	5,27%						Puas			Tidak puas		Puas	Puas → Sangat Puas	
6.	4	66,67%	3,96%						Agak puas	Agak puas	Puas → sangat puas					
7.	31	78,57%	2,64%	Ibu rumah tangga, pegawai swasta, lainnya		Menikah			Puas			Agak puas	Agak puas			
8.	17	100%	2,45%				Jakarta, lainnya	1 kali per bulan	Agak puas	Tidak puas						
9.	9	90%	1,88%						Agak puas	Puas	Tidak puas					Puas
10.	62	100%	1,32%						Puas	Puas		Tidak puas	Tidak puas			
11.	11	85,71%	1,32%						Agak puas	Sangat puas						

Tabel 4.5 Karakteristik Pelanggan yang Tidak Loyal

No	Node	Tingkat Akurasi	Market Share	Keterangan										
				Informasi Pribadi dari Pelanggan	Kebiasaan Pembelian dari Pelanggan	Tingkat Kualitas Pelayanan Menurut Pelanggan								
				Pendidikan	Frekuensi Pembelian	Harga yang Kompetitif	Informasi dan Keluhan Konsumen	Kelengkapan Rute Penerbangan	Selama di Bandara	Fasilitas Kabin	Pemesanan Tiket	Ruang Bagasi	Ketepatan Jadwal Penerbangan	
1.	66	80,33%	11,49%			Puas				Tidak puas			Tidak puas → Agak puas	
2.	76	98,28%	10,92%			Tidak puas								
3.	50	72,73%	4,14%			Puas				Agak puas	Tidak puas			
4.	3	90,48%	3,96%			Agak puas	Agak puas	Tidak puas → Agak puas						
5.	24	93,33%	2,83%		Beberapa kali per tahun	Agak puas	Tidak puas	Tidak puas → Agak puas	Tidak puas					
6.	21	83,33%	2,26%		Beberapa kali per tahun	Agak puas	Tidak puas		Agak puas → Puas					
7.	8	100%	1,32%			Agak puas	Puas	Tidak puas						Agak puas
8.	55	100%	1,13%	S1, S2		Puas			Puas		Agak puas			

## BAB 5

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Loyalitas pelanggan memiliki peran penting dalam keberlangsungan hidup suatu perusahaan. Pelanggan yang loyal dapat memberikan banyak dampak positif untuk perusahaan tersebut, berupa peningkatan penjualan dan profit perusahaan, respon dan pujian positif terhadap produk atau jasa yang ditawarkan, peningkatan daya kompetensi perusahaan, serta dapat dijadikan sebagai *entry barrier* bagi para pesaing. Mengingat betapa pentingnya peran loyalitas pelanggan, maka penelitian untuk menganalisis loyalitas pelanggan pada Lion Air inipun penting untuk dilakukan. Metode statistik yang dipakai dalam penelitian ini adalah *Data Mining* (DM) yang merupakan suatu disiplin ilmu *database* yang mempelajari tentang proses penggalian data untuk mendapatkan pola dan tren dari data tersebut.

*Data mining* dianggap sangat cocok untuk penelitian ini dikarenakan dapat mengolah data pelanggan Lion Air yang sangat banyak jumlahnya dan juga dapat digunakan untuk mengetahui karakteristik pelanggan Lion Air yang mempengaruhi tingkat loyalitas dan variabel-variabel yang mempengaruhinya. Penelitian ini menggunakan pendekatan sikap (*attitudinal approach*) untuk mengetahui tingkat loyalitas pelanggan dengan mengukur komitmen mereka untuk menggunakan kembali jasa Lion Air dan merekomendasikannya ke orang lain. Pada akhir penelitian ini didapatkanlah sebuah model pohon keputusan yang menunjukkan klasifikasi loyalitas pelanggan Lion Air dimana terdapat kelompok pelanggan yang loyal dan pelanggan yang tidak loyal.

Kelompok pelanggan yang loyal memiliki *market share* sekitar 1,32% sampai 7,91%, dimana sebagian besar dari mereka merasa puas pada pelayanan harga yang kompetitif, informasi dan keluhan konsumen, kelengkapan rute penerbangan, dan selama di bandara. Di lain sisi, kelompok pelanggan tidak loyal memiliki *market share* sekitar 1,13% sampai 11,49%, dimana sebagian besar dari mereka merasa tidak puas pada pelayanan harga yang kompetitif, informasi dan

keluhan konsumen, kelengkapan rute penerbangan, dan selama di bandara. Variabel-variabel lainnya yang turut mempengaruhi pelanggan untuk bersikap loyal terhadap Lion Air adalah informasi pribadi dari pelanggan yang meliputi jenis pekerjaan, status pernikahan, tingkat pendidikan, dan area tempat tinggalnya. Selain itu, kebiasaan pembelian yang dilakukan oleh pelanggan berupa frekuensi pembelian tiket Lion Air juga turut mempengaruhi, meskipun tingkat pengaruhnya masih lebih kecil daripada variabel lainnya.

Hasil penelitian ini berupa klasifikasi pelanggan Lion Air berdasarkan tingkat loyalitasnya dapat memberikan informasi yang berguna bagi perusahaan ini untuk merancang strategi-strategi bisnis di masa yang akan datang. Lion Air dapat menentukan target konsumen dan fitur pelayanan apa yang harus diprioritaskan untuk meningkatkan pangsa pasar miliknya. Semoga hasil penelitian ini pada akhirnya dapat membantu Lion Air dalam menjangkau pelanggan loyal yang baru dan juga meningkatkan loyalitas dari pelanggan lama sehingga perusahaan Lion Air pun dapat semakin kuat dan tetap menjadi *airline* swasta terbesar di Indonesia.

## 5.2 Saran

Penelitian yang dilakukan ini masih belum sempurna dan memiliki beberapa kekurangan. Oleh karena itu, perlu adanya usaha perbaikan dan pengembangan yang dapat dilakukan pada penelitian lainnya yang sejenis dengan penelitian ini. Berikut ini adalah beberapa saran yang dapat dilakukan nantinya:

- Perlu adanya penambahan *airline* lainnya dalam penelitian ini sebagai pembanding antar tingkat loyalitas dari masing-masing pelanggan *airline* tersebut.
- Perlu dilakukannya pembagian dalam fokus penelitian dengan alternatif sebagai berikut:
  - Responden dibagi ke dalam dalam kelompok penumpang di rute penerbangan yang hanya dilewati oleh Lion Air dan kelompok penumpang di rute penerbangan yang dilewati Lion Air dan *airline* lainnya.

- Responden dibagi ke dalam kelompok penumpang di rute penerbangan yang ramai peminat dan kelompok penumpang di rute penerbangan yang sepi peminat.

Dengan adanya pembagian ini, maka Lion Air pun dapat mengetahui seberapa kuatkah pengaruh dari adanya *airline* lain terhadap tingkat loyalitas pelanggannya.



## DAFTAR REFERENSI

- BaFail, Abdullah Omer. 2004. Applying Data Mining Techniques to Forecast Number of Airline Passengers in Saudi Arabia (Domestic and International Travels). University of Nebraska - Institute of Aviation. United State of America.
- Batavia Air. (n.d.). *Book Flights*. 2011. <http://www.batavia-air.com/etiket/>
- Dick, A.S., & Basu, K. (1994). Customer Loyalty: Toward An Integrated Conceptual Framework. *Journal of The Academy of Marketing Science* 22, 99-113.
- Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. (2010). *Penilaian Kinerja Maskapai Penerbangan Periode 2009*. <http://hubud.dephub.go.id/?id+news+detail+1495>
- Garuda Indonesia. (n.d.). *Book Your Flight*. 2008. <http://www.garuda-indonesia.com/>
- Griffin, Jill. (2005). *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. (Dwi Kartini Yahya, Penerjemah). Jakarta: Erlangga.
- Hand, D., Mannila, H., & Smyth, P. (2001). *Principles of data mining*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Heskett, Jones, Loveman, Sasser dan Schlesinger, (1994), Putting the Service –Profit Chain to Work, Harvard Business Review.
- Indonesia Air Asia. (n.d.). *Booking Ticket*. 2011. <http://www.airasia.com/>
- Larose, Daniel T. (2005). *Discovering knowledge in data : an introduction to data mining*. New Jersey : Jhon Wiley & Sons, Inc.
- Lion Air. (n.d.). *Booking Ticket*. 2011. <http://www.lionair.co.id/>
- Lion Air. (n.d.). *Fasilitas*. 2008. <http://www.lionair.co.id/>
- Lion Air. (n.d.). *Pelayanan*. 2008. <http://www.lionair.co.id/>
- Lion Air. (n.d.). *Rute Penerbangan*. 2008. <http://www.lionair.co.id/>
- Lion Air. (n.d.). *Tentang Kami*. 2008. <http://www.lionair.co.id/>
- Kotler, Philip., (2005). *Marketing Management The Millenium Edition*. New Jersey: Prentice Hall Internation, Inc.

- Maalouf, L., & Mansour, N. (2007). Mining Airline Data for CRM Strategies. Lebanon. <http://www.wseas.us/e-library/conferences/2007beijing/papers/554-165.pdf>
- Mardalis, Ahmad. (2004). Meraih Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*. Vol. 9. No. 2, 111 – 119.
- Qomariah, Nurul. 2009. Harga Avtur di Padang Didiskon 5%. Detik Finance. Jakarta.
- Sriwijaya Air. (n.d.). *Cari Penerbangan*. 2011. <http://www.sriwijayaair.co.id/>
- Suryani, Tatik. (2008). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wong, Jehn-Yih & Pi-Heng Chung. (2007). Managing Valuable Taiwanese Airlines Passenger Using Knowledge Discovery In Database Technique. *Journal of Air Transport Management* 13, 362-370.
- Wong, Jehn-Yih & Chung, Phi-Heng. (2008). Retaining Passenger Loyalty Through Data Mining : A Case Study of Taiwanese Airlines. *Transportation Journal; Winter 2008; 47,1; ABI/INFORM Global*, 17.



# LAMPIRAN

## Lampiran A. Kuesioner Penelitian

Gertrudis Ratna  
Teknik Industri - Universitas Indonesia



### KUESIONER

#### LOYALITAS PELANGGAN (CUSTOMER LOYALTY) LION AIRLINES

Bapak / Ibu / Saudara/i yang saya hormati,

Saya adalah mahasiswa tingkat akhir dari Teknik Industri Universitas Indonesia yang sedang mengadakan penelitian skripsi mengenai loyalitas pelanggan (*customer loyalty*) Lion Airlines. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa karakter pelanggan berdasarkan tingkat loyalitasnya. Oleh karena itu, saya mengharapkan partisipasi Anda sebagai salah satu pelanggan Lion Airlines untuk menjawab kuesioner ini demi tercapainya tujuan tersebut. Jawaban yang Anda berikan akan saya jaga kerahasiannya sehingga sangat diharapkan Anda dapat menjawab kuesioner ini dengan jujur dan benar. Demikianlah informasi yang dapat saya sampaikan dan semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Terima kasih.

#### I. Informasi Pribadi

Petunjuk pengisian : Berikan tanda centang (V) pada kotak jawaban yang tersedia (pilih salah satu).

##### 1. Jenis kelamin :

- Pria  Wanita

##### 2. Usia :

- ≤ 20  31 – 40  51 – 60  
 21 – 30  41 – 50  ≥ 61

##### 3. Pekerjaan :

- Pelajar / mahasiswa  Pegawai Negeri Sipil  
 Ibu rumah tangga  Pegawai Negeri Swasta  
 Wiraswasta  Lainnya: .....

##### 4. Pendidikan terakhir (untuk pelajar dan mahasiswa, pendidikan yang sedang dijalani sekarang) :

- SMA  S1  Lainnya: .....  
 D3  S2

##### 5. Status pernikahan :

- Belum Menikah  Menikah



## Lampiran A. Kuesioner Penelitian (lanjutan)

Gertrudis Ratna  
Teknik Industri - Universitas Indonesia



### III. Kualitas Pelayanan

Petunjuk pengisian : Lingkari skala yang paling mencerminkan pilihan Anda (pilih salah satu).

Contoh :

No.	Jenis Pelayanan oleh Lion Air	Tingkat Kepuasan			
		Tidak Puas	Agak Puas	Puas	Sangat Puas
15	Pemesanan Tiket				

No.	Jenis Pelayanan oleh Lion Air	Tingkat Kepuasan			
15	Pemesanan Tiket (Kemudahan dalam mengakses lewat media apapun, staf yang ramah, informasi jadwal dan harga, cara pembayaran, dsb)	Tidak Puas	Agak Puas	Puas	Sangat Puas
16	Selama di Bandara (Kemudahan dalam pelayanan reservasi, pelayanan yang tepat dari staf bandara, pengumuman boarding yang jelas, petunjuk dan rekomendasi yang jelas dari staf bandara, dsb)	Tidak Puas	Agak Puas	Puas	Sangat Puas
17	Fasilitas Kabin (Kebersihan, kondisi fisik, dan kenyamanan dari kursi dan ruang kabin, papan petunjuk fasilitas yang jelas, dsb)	Tidak Puas	Agak Puas	Puas	Sangat Puas
18	Selama Penerbangan (Pelayanan yang ramah oleh pramugari/a & pilot pesawat, kondisi pesawat selama penerbangan, pengumuman yang jelas selama penerbangan, dsb)	Tidak Puas	Agak Puas	Puas	Sangat Puas
19	Makanan dan Minuman (Cara penyajian, kelengkapan menu, kondisi fisik dan rasa dari makanan & minuman)	Tidak Puas	Agak Puas	Puas	Sangat Puas
20	Ruang Bagasi (Pengaturan, perlindungan, dan penjagaan ruang bagasi yang baik, serta pelayanan yang ramah dan sigap dari staf servis bagasi)	Tidak Puas	Agak Puas	Puas	Sangat Puas
21	Informasi dan Keluhan Konsumen (Kemudahan dalam mengakses <i>customer service</i> , kesiagaan dalam merespon, solusi dalam perbaikan, dsb)	Tidak Puas	Agak Puas	Puas	Sangat Puas
22	Ketepatan Jadwal Penerbangan (Ketepatan jadwal jam & hari, <i>delay</i> yang tidak lama, informasi jadwal yang jelas, dsb)	Tidak Puas	Agak Puas	Puas	Sangat Puas
23	Tingkat Keselamatan Pesawat (Kondisi pesawat sebelum-saat-sesudah terbang, pengadaan pesawat yang lebih baru & aman, dsb)	Tidak Puas	Agak Puas	Puas	Sangat Puas
24	Kelengkapan Rute Penerbangan (Rute yang menjangkau seluruh Indonesia, jadwal rute yang tersedia sepanjang hari, dsb)	Tidak Puas	Agak Puas	Puas	Sangat Puas
25	Harga Tiket yang Kompetitif (Harga tike terjangkau, ketepatan pemasangan harga sesuai kelas, kestabilan harga, dsb)	Tidak Puas	Agak Puas	Puas	Sangat Puas

-----oO SELESAI oO-----

Universitas Indonesia

Lampiran B. Tabel Data Penelitian

No	jenis_kelamin	usia	pekerjaan	pendidikan_terakhir	status_pernikahan	tempat_tinggal	mengikuti_keanggotaan	sumber_informasi
1	pria	<=20	pelajar_atau_mahasiswa	s1	belum_menikah	bekasi	tidak	internet
2	wanita	31-40	pegawai_negeri_sipil	d3	belum_menikah	lainnya	tidak	internet
3	pria	>=61	lainnya	s1	menikah	jakarta	ya	internet
4	pria	<=20	pelajar_atau_mahasiswa	s1	belum_menikah	jakarta	tidak	internet
5	pria	31-40	pegawai_swasta	d3	menikah	jakarta	tidak	internet
6	wanita	51-60	ibu_rumah_tangga	d3	menikah	bekasi	tidak	agen_travel
7	wanita	41-50	wiraswasta	s1	menikah	jakarta	tidak	internet
8	wanita	51-60	ibu_rumah_tangga	d3	menikah	lainnya	tidak	agen_travel
9	wanita	51-60	lainnya	s1	menikah	bogor	tidak	agen_travel
10	wanita	21-30	pegawai_negeri_sipil	s1	belum_menikah	jakarta	tidak	agen_travel
11	wanita	21-30	ibu_rumah_tangga	d3	menikah	bogor	tidak	internet
12	pria	21-30	wiraswasta	s1	menikah	lainnya	tidak	agen_travel
13	pria	41-50	pegawai_swasta	d3	menikah	jakarta	tidak	agen_travel
14	pria	21-30	wiraswasta	s1	menikah	tangerang	tidak	internet
15	pria	41-50	pegawai_negeri_sipil	s1	menikah	jakarta	tidak	agen_travel
16	wanita	41-50	pegawai_negeri_sipil	s1	belum_menikah	jakarta	tidak	agen_travel
17	pria	51-60	wiraswasta	s1	menikah	lainnya	ya	internet
18	wanita	31-40	pegawai_negeri_sipil	d3	menikah	jakarta	tidak	internet
19	pria	31-40	pegawai_swasta	s1	menikah	tangerang	tidak	internet
20	pria	31-40	pegawai_negeri_sipil	s1	menikah	lainnya	tidak	koran_atau_majalah
21	pria	41-50	pegawai_swasta	s1	menikah	tangerang	tidak	koran_atau_majalah
22	pria	41-50	pegawai_swasta	s1	menikah	lainnya	tidak	internet
23	wanita	<=20	pelajar_atau_mahasiswa	s1	belum_menikah	jakarta	tidak	internet
24	wanita	51-60	lainnya	s2	menikah	bekasi	tidak	koran_atau_majalah
25	wanita	21-30	pegawai_negeri_sipil	s1	belum_menikah	bogor	tidak	agen_travel
26	pria	41-50	pegawai_swasta	s2	belum_menikah	bekasi	ya	kartu_kredit
27	wanita	21-30	pegawai_swasta	s2	belum_menikah	jakarta	tidak	agen_travel
28	pria	41-50	pegawai_swasta	s1	menikah	bogor	tidak	agen_travel
29	wanita	41-50	pegawai_swasta	s2	menikah	lainnya	ya	internet
30	pria	21-30	pelajar_atau_mahasiswa	s1	belum_menikah	jakarta	tidak	internet

Lampiran B. Tabel Data Penelitian (lanjutan)

tempat_membeli_tiket	otoritas_pembelian_tiket	waktu_pembelian_terakhir	frekuensi_pembelian	keinginan_membeli_lagi	keinginan_merekomendasikan	tingkat_kepuasan_pemesanan_tiket	tingkat_kepuasan_selama_di_bandara	tingkat_kepuasan_fasilitas_kabin
website	diri_sendiri_atau_keluarga	baru_pertama_kali	baru_pertama_kali	7	7	agak_puas	tidak_puas	agak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	3-6_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	7	puas	agak_puas	tidak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	1-3_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	7	agak_puas	puas	agak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	8	agak_puas	tidak_puas	agak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	1-3_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	6	tidak_puas	puas	puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	baru_pertama_kali	baru_pertama_kali	8	7	tidak_puas	agak_puas	puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	kurang_dari_1_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	8	8	puas	tidak_puas	sangat_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	6	6	puas	tidak_puas	tidak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	3-6_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	7	tidak_puas	agak_puas	puas
agen_travel	perusahaan	lebih_dari_setahun_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	6	tidak_puas	puas	agak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	baru_pertama_kali	baru_pertama_kali	8	8	agak_puas	puas	tidak_puas
agen_travel	perusahaan	1-3_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	9	8	puas	sangat_puas	tidak_puas
agen_travel	perusahaan	lebih_dari_setahun_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	8	puas	tidak_puas	agak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	lebih_dari_setahun_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	8	puas	puas	puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	kurang_dari_1_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	9	9	agak_puas	agak_puas	agak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	9	8	tidak_puas	tidak_puas	agak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	1-3_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	8	8	agak_puas	tidak_puas	agak_puas
website	perusahaan	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	7	agak_puas	agak_puas	puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	kurang_dari_1_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	6	puas	puas	puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	kurang_dari_1_bulan_lalu	1_kali_per_2-3_minggu	8	8	puas	tidak_puas	puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	1-3_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	7	sangat_puas	agak_puas	agak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	kurang_dari_1_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	9	8	tidak_puas	agak_puas	tidak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	7	puas	tidak_puas	agak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	kurang_dari_1_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	7	6	agak_puas	puas	tidak_puas
agen_travel	perusahaan	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	9	9	tidak_puas	puas	puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	1-3_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	9	8	puas	puas	puas
agen_travel	perusahaan	kurang_dari_1_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	8	7	agak_puas	tidak_puas	agak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	3-6_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	6	6	puas	tidak_puas	tidak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	kurang_dari_1_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	8	8	agak_puas	tidak_puas	tidak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	lebih_dari_setahun_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	7	agak_puas	tidak_puas	agak_puas

Lampiran B. Tabel Data Penelitian (lanjutan)

tingkat_kepuasan_selama_penerbangan	tingkat_kepuasan_makanan_dan_minuman	tingkat_kepuasan_bagasi	tingkat_kepuasan_informasi_dan_keluhan_konsumen	tingkat_kepuasan_ketepatan_jadwal_penerbangan	tingkat_kepuasan_dari_keselamatan_pesawat	tingkat_kepuasan_kelengkapan_rute_penerbangan	tingkat_kepuasan_harga_yang_kompetitif	status_loyal
tidak_puas	puas	agak_puas	tidak_puas	puas	puas	puas	puas	tidak_loyal
tidak_puas	puas	puas	puas	agak_puas	tidak_puas	puas	puas	tidak_loyal
agak_puas	agak_puas	agak_puas	puas	puas	puas	sangat_puas	sangat_puas	loyal
puas	puas	tidak_puas	agak_puas	puas	puas	agak_puas	sangat_puas	loyal
agak_puas	tidak_puas	tidak_puas	agak_puas	puas	agak_puas	puas	tidak_puas	tidak_loyal
agak_puas	tidak_puas	agak_puas	tidak_puas	agak_puas	agak_puas	agak_puas	puas	tidak_loyal
agak_puas	puas	puas	tidak_puas	puas	agak_puas	tidak_puas	agak_puas	loyal
puas	puas	puas	agak_puas	puas	puas	tidak_puas	puas	tidak_loyal
puas	agak_puas	puas	puas	agak_puas	puas	agak_puas	puas	loyal
puas	puas	agak_puas	tidak_puas	puas	puas	puas	puas	tidak_loyal
agak_puas	tidak_puas	tidak_puas	sangat_puas	puas	agak_puas	agak_puas	tidak_puas	tidak_loyal
tidak_puas	agak_puas	tidak_puas	tidak_puas	sangat_puas	tidak_puas	agak_puas	puas	loyal
tidak_puas	puas	agak_puas	puas	tidak_puas	sangat_puas	agak_puas	agak_puas	loyal
tidak_puas	puas	puas	agak_puas	puas	puas	puas	puas	loyal
puas	sangat_puas	puas	tidak_puas	agak_puas	puas	puas	puas	loyal
puas	tidak_puas	sangat_puas	tidak_puas	tidak_puas	puas	agak_puas	agak_puas	tidak_loyal
agak_puas	puas	tidak_puas	agak_puas	puas	agak_puas	tidak_puas	puas	loyal
tidak_puas	agak_puas	puas	puas	agak_puas	puas	tidak_puas	agak_puas	tidak_loyal
tidak_puas	tidak_puas	agak_puas	agak_puas	puas	puas	agak_puas	agak_puas	tidak_loyal
agak_puas	tidak_puas	tidak_puas	agak_puas	agak_puas	agak_puas	puas	puas	loyal
puas	agak_puas	tidak_puas	agak_puas	agak_puas	puas	agak_puas	puas	loyal
puas	puas	agak_puas	puas	agak_puas	puas	agak_puas	sangat_puas	loyal
agak_puas	agak_puas	agak_puas	tidak_puas	puas	sangat_puas	agak_puas	puas	loyal
tidak_puas	agak_puas	agak_puas	puas	puas	tidak_puas	puas	puas	tidak_loyal
puas	agak_puas	agak_puas	agak_puas	puas	puas	puas	agak_puas	loyal
puas	puas	puas	agak_puas	agak_puas	puas	puas	puas	loyal
tidak_puas	puas	puas	tidak_puas	tidak_puas	tidak_puas	agak_puas	tidak_puas	tidak_loyal
tidak_puas	puas	puas	tidak_puas	puas	puas	tidak_puas	agak_puas	tidak_loyal
agak_puas	agak_puas	puas	puas	puas	agak_puas	tidak_puas	puas	loyal
puas	sangat_puas	agak_puas	tidak_puas	puas	puas	tidak_puas	puas	tidak_loyal

Lampiran B. Tabel Data Penelitian (lanjutan)

No	jenis_kelamin	usia	pekerjaan	pendidikan_terakhir	status_pernikahan	tempat_tinggal	mengikuti_keanggotaan	sumber_informasi	tempat_membeli_tiket
31	pria	31-40	pegawai_swasta	s1	menikah	bogor	ya	internet	website
32	pria	41-50	pegawai_negeri_sipil	s1	menikah	lainnya	ya	internet	website
33	wanita	41-50	pegawai_negeri_sipil	d3	menikah	bekasi	tidak	agen_travel	agen_travel
34	pria	41-50	pegawai_negeri_sipil	d3	menikah	bekasi	tidak	agen_travel	agen_travel
35	wanita	31-40	pegawai_swasta	d3	menikah	tangerang	tidak	internet	website
36	wanita	31-40	pegawai_negeri_sipil	s1	belum_menikah	jakarta	tidak	agen_travel	agen_travel
37	wanita	>=61	lainnya	d3	menikah	jakarta	tidak	agen_travel	agen_travel
38	pria	>=61	wiraswasta	s2	menikah	lainnya	tidak	agen_travel	agen_travel
39	pria	41-50	pegawai_negeri_sipil	s1	menikah	jakarta	tidak	agen_travel	agen_travel
40	pria	41-50	wiraswasta	s1	menikah	jakarta	tidak	agen_travel	agen_travel
41	pria	31-40	wiraswasta	s1	menikah	jakarta	tidak	agen_travel	agen_travel
42	pria	31-40	pegawai_swasta	d3	menikah	jakarta	ya	internet	agen_travel
43	pria	31-40	pegawai_swasta	s1	menikah	bogor	tidak	agen_travel	agen_travel
44	pria	>=61	wiraswasta	s2	menikah	lainnya	ya	internet	website
45	wanita	31-40	ibu_rumah_tangga	s1	menikah	bekasi	tidak	internet	website
46	wanita	31-40	ibu_rumah_tangga	s1	menikah	jakarta	tidak	agen_travel	agen_travel
47	wanita	41-50	ibu_rumah_tangga	s1	menikah	jakarta	tidak	agen_travel	agen_travel
48	wanita	41-50	pegawai_negeri_sipil	s1	menikah	bogor	tidak	agen_travel	agen_travel
49	wanita	41-50	pegawai_negeri_sipil	s1	menikah	jakarta	tidak	internet	website
50	wanita	31-40	pegawai_swasta	s1	menikah	bekasi	tidak	agen_travel	agen_travel
51	wanita	31-40	pegawai_swasta	d3	menikah	lainnya	tidak	internet	website
52	wanita	>=61	ibu_rumah_tangga	s1	menikah	bogor	tidak	agen_travel	agen_travel
53	wanita	>=61	ibu_rumah_tangga	s1	menikah	jakarta	tidak	agen_travel	agen_travel
54	pria	<=20	pelajar_atau_mahasiswa	s1	belum_menikah	jakarta	tidak	internet	website
55	wanita	>=61	ibu_rumah_tangga	d3	menikah	depok	tidak	agen_travel	agen_travel
56	wanita	21-30	pelajar_atau_mahasiswa	s1	belum_menikah	tangerang	tidak	agen_travel	agen_travel
57	wanita	31-40	pegawai_negeri_sipil	d3	belum_menikah	jakarta	tidak	agen_travel	agen_travel
58	wanita	31-40	pegawai_swasta	s1	menikah	bekasi	ya	internet	agen_travel
59	pria	31-40	wiraswasta	s2	belum_menikah	jakarta	tidak	agen_travel	agen_travel
60	wanita	>=61	wiraswasta	s2	menikah	jakarta	tidak	internet	website
61	wanita	31-40	wiraswasta	s1	menikah	tangerang	tidak	agen_travel	agen_travel
62	pria	21-30	pegawai_swasta	s1	menikah	jakarta	tidak	internet	website
63	pria	41-50	pegawai_swasta	d3	menikah	depok	tidak	agen_travel	agen_travel
64	pria	41-50	wiraswasta	d3	menikah	lainnya	tidak	agen_travel	agen_travel
65	pria	21-30	pegawai_swasta	s1	menikah	jakarta	ya	internet	website
66	pria	41-50	pegawai_negeri_sipil	s1	menikah	bekasi	tidak	internet	website
67	pria	31-40	wiraswasta	s1	belum_menikah	jakarta	tidak	agen_travel	agen_travel
68	pria	41-50	wiraswasta	s1	menikah	jakarta	tidak	agen_travel	agen_travel
69	pria	41-50	pegawai_negeri_sipil	d3	menikah	jakarta	tidak	internet	agen_travel
70	wanita	21-30	ibu_rumah_tangga	s1	menikah	bogor	tidak	internet	website

Lampiran B. Tabel Data Penelitian (lanjutan)

otoritas_pembelian_tiket	waktu_pembelian_terakhir	frekuensi_pembelian	keinginan_membeli_lagi	keinginan_merekomendasikan	tingkat_kepuasan_pemesanan_tiket	tingkat_kepuasan_selama_di_bandara	tingkat_kepuasan_fasilitas_kabin
diri_sendiri_atau_keluarga	dalam_minggu_ini	1_kali_per_2-3_minggu	9	9	agak_puas	puas	puas
diri_sendiri_atau_keluarga	kurang_dari_1_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	8	8	puas	agak_puas	puas
diri_sendiri_atau_keluarga	lebih_dari_setahun_lalu	beberapa_kali_per_bulan	7	6	puas	tidak_puas	sangat_puas
diri_sendiri_atau_keluarga	1-3_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	8	8	puas	tidak_puas	tidak_puas
perusahaan	3-6_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	7	agak_puas	agak_puas	puas
diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	8	tidak_puas	puas	agak_puas
diri_sendiri_atau_keluarga	baru_pertama_kali	baru_pertama_kali	7	7	agak_puas	puas	tidak_puas
diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	8	tidak_puas	tidak_puas	puas
diri_sendiri_atau_keluarga	3-6_bulan_lalu	beberapa_kali_per_bulan	6	6	puas	tidak_puas	agak_puas
diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	8	puas	puas	puas
diri_sendiri_atau_keluarga	kurang_dari_1_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	6	6	agak_puas	agak_puas	agak_puas
perusahaan	kurang_dari_1_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	6	6	tidak_puas	tidak_puas	agak_puas
diri_sendiri_atau_keluarga	kurang_dari_1_bulan_lalu	1_kali_per_2-3_minggu	9	8	tidak_puas	tidak_puas	agak_puas
diri_sendiri_atau_keluarga	3-6_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	8	agak_puas	agak_puas	agak_puas
diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	6	6	puas	puas	puas
diri_sendiri_atau_keluarga	baru_pertama_kali	baru_pertama_kali	8	8	puas	agak_puas	puas
diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	8	sangat_puas	agak_puas	agak_puas
perusahaan	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_bulan	8	8	tidak_puas	agak_puas	tidak_puas
diri_sendiri_atau_keluarga	3-6_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	9	9	puas	puas	tidak_puas
perusahaan	1-3_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	6	agak_puas	puas	tidak_puas
diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	7	tidak_puas	puas	puas
diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	8	tidak_puas	agak_puas	puas
diri_sendiri_atau_keluarga	baru_pertama_kali	baru_pertama_kali	9	8	puas	agak_puas	puas
diri_sendiri_atau_keluarga	lebih_dari_setahun_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	8	tidak_puas	tidak_puas	agak_puas
diri_sendiri_atau_keluarga	3-6_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	8	agak_puas	tidak_puas	agak_puas
diri_sendiri_atau_keluarga	1-3_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	6	6	agak_puas	tidak_puas	agak_puas
diri_sendiri_atau_keluarga	1-3_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	9	9	agak_puas	puas	puas
diri_sendiri_atau_keluarga	kurang_dari_1_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	8	8	puas	puas	puas
diri_sendiri_atau_keluarga	1-3_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	6	6	puas	agak_puas	puas
diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	8	puas	tidak_puas	agak_puas
diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	6	agak_puas	agak_puas	tidak_puas
perusahaan	lebih_dari_setahun_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	8	tidak_puas	puas	tidak_puas
diri_sendiri_atau_keluarga	3-6_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	7	7	tidak_puas	puas	tidak_puas
diri_sendiri_atau_keluarga	3-6_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	7	tidak_puas	puas	puas
diri_sendiri_atau_keluarga	kurang_dari_1_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	9	9	puas	agak_puas	puas
diri_sendiri_atau_keluarga	1-3_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	8	puas	agak_puas	agak_puas
perusahaan	kurang_dari_1_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	7	7	puas	tidak_puas	tidak_puas
diri_sendiri_atau_keluarga	3-6_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	6	6	agak_puas	tidak_puas	tidak_puas
diri_sendiri_atau_keluarga	lebih_dari_setahun_lalu	beberapa_kali_per_bulan	7	7	agak_puas	puas	agak_puas
diri_sendiri_atau_keluarga	3-6_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	9	9	agak_puas	puas	puas



Lampiran B. Tabel Data Penelitian (lanjutan)

tingkat_kepuasan_selama_penerbangan	tingkat_kepuasan_makanan_dan_minuman	tingkat_kepuasan_bagasi	tingkat_kepuasan_informasi_dan_keluhan_konsumen	tingkat_kepuasan_ketepatan_jadwal_penerbangan	tingkat_kepuasan_dari_keselamatan_pesawat	tingkat_kepuasan_kelengkapan_rute_penerbangan	tingkat_kepuasan_harga_yang_kompetitif	status_loyal
agak_puas	tidak_puas	tidak_puas	agak_puas	puas	agak_puas	puas	agak_puas	loyal
agak_puas	tidak_puas	tidak_puas	tidak_puas	agak_puas	agak_puas	puas	agak_puas	loyal
agak_puas	puas	tidak_puas	tidak_puas	tidak_puas	agak_puas	agak_puas	puas	tidak_loyal
puas	puas	puas	agak_puas	puas	puas	tidak_puas	puas	loyal
puas	puas	puas	puas	agak_puas	puas	tidak_puas	puas	loyal
puas	agak_puas	agak_puas	puas	puas	puas	agak_puas	agak_puas	loyal
agak_puas	agak_puas	tidak_puas	agak_puas	puas	sangat_puas	puas	puas	loyal
puas	agak_puas	tidak_puas	tidak_puas	tidak_puas	puas	puas	agak_puas	loyal
tidak_puas	puas	agak_puas	puas	puas	sangat_puas	sangat_puas	tidak_puas	tidak_loyal
tidak_puas	puas	puas	agak_puas	puas	puas	tidak_puas	puas	loyal
puas	puas	puas	tidak_puas	agak_puas	puas	puas	puas	tidak_loyal
puas	agak_puas	sangat_puas	tidak_puas	tidak_puas	puas	agak_puas	agak_puas	loyal
puas	tidak_puas	tidak_puas	agak_puas	tidak_puas	puas	tidak_puas	tidak_puas	tidak_loyal
agak_puas	puas	puas	puas	agak_puas	agak_puas	agak_puas	sangat_puas	loyal
agak_puas	tidak_puas	agak_puas	agak_puas	puas	agak_puas	agak_puas	agak_puas	tidak_loyal
agak_puas	puas	tidak_puas	puas	agak_puas	agak_puas	puas	puas	loyal
puas	puas	tidak_puas	agak_puas	agak_puas	puas	agak_puas	puas	loyal
puas	agak_puas	agak_puas	puas	agak_puas	puas	agak_puas	sangat_puas	loyal
puas	tidak_puas	puas	puas	puas	puas	agak_puas	agak_puas	loyal
agak_puas	tidak_puas	agak_puas	puas	puas	agak_puas	puas	puas	tidak_loyal
tidak_puas	agak_puas	agak_puas	agak_puas	puas	tidak_puas	puas	agak_puas	tidak_loyal
tidak_puas	puas	agak_puas	tidak_puas	agak_puas	puas	puas	tidak_puas	tidak_loyal
tidak_puas	puas	puas	tidak_puas	sangat_puas	puas	agak_puas	puas	loyal
agak_puas	puas	tidak_puas	tidak_puas	agak_puas	puas	tidak_puas	puas	tidak_loyal
puas	tidak_puas	puas	puas	puas	puas	puas	puas	loyal
agak_puas	puas	agak_puas	agak_puas	puas	puas	sangat_puas	puas	tidak_loyal
tidak_puas	agak_puas	tidak_puas	puas	puas	puas	puas	agak_puas	loyal
tidak_puas	tidak_puas	tidak_puas	agak_puas	agak_puas	agak_puas	puas	puas	tidak_loyal
puas	agak_puas	puas	agak_puas	agak_puas	puas	agak_puas	puas	loyal
puas	puas	puas	puas	agak_puas	puas	agak_puas	puas	tidak_loyal
sangat_puas	agak_puas	puas	puas	puas	sangat_puas	agak_puas	loyal	loyal
tidak_puas	agak_puas	agak_puas	puas	puas	tidak_puas	puas	tidak_puas	tidak_loyal
puas	agak_puas	agak_puas	agak_puas	puas	puas	puas	agak_puas	loyal
puas	puas	tidak_puas	puas	agak_puas	puas	puas	puas	loyal
tidak_puas	puas	puas	tidak_puas	tidak_puas	puas	agak_puas	puas	tidak_loyal
tidak_puas	sangat_puas	puas	tidak_puas	puas	tidak_puas	tidak_puas	puas	tidak_loyal
agak_puas	sangat_puas	puas	puas	tidak_puas	agak_puas	tidak_puas	puas	tidak_loyal
puas	puas	agak_puas	puas	puas	puas	tidak_puas	agak_puas	loyal
agak_puas	agak_puas	tidak_puas	agak_puas	puas	agak_puas	puas	agak_puas	loyal

Lampiran B. Tabel Data Penelitian (lanjutan)

No	jenis_kelamin	usia	pekerjaan	pendidikan_terakhir	status_pernikahan	tempat_tinggal	mengikuti_keanggotaan	sumber_informasi
71	pria	21-30	pegawai_swasta	s1	belum_menikah	jakarta	tidak	kartu_kredit
72	wanita	21-30	pegawai_negeri_sipil	d3	menikah	bekasi	tidak	koran_atau_majalah
73	pria	41-50	wiraswasta	s2	menikah	depok	ya	internet
74	wanita	41-50	wiraswasta	s1	menikah	bekasi	tidak	agen_travel
75	pria	21-30	pegawai_negeri_sipil	s1	belum_menikah	lainnya	tidak	agen_travel
76	wanita	21-30	pegawai_swasta	s1	belum_menikah	lainnya	tidak	internet
77	wanita	21-30	pegawai_swasta	s1	menikah	jakarta	tidak	internet
78	wanita	51-60	ibu_rumah_tangga	s1	menikah	jakarta	tidak	agen_travel
79	wanita	41-50	pegawai_swasta	s1	menikah	jakarta	ya	internet
80	wanita	41-50	pegawai_swasta	s2	menikah	lainnya	tidak	internet
81	wanita	21-30	ibu_rumah_tangga	s1	menikah	jakarta	tidak	koran_atau_majalah
82	pria	31-40	pegawai_swasta	s1	menikah	bogor	tidak	agen_travel
83	wanita	31-40	pegawai_swasta	s1	menikah	jakarta	tidak	internet
84	pria	41-50	pegawai_swasta	lainnya	menikah	jakarta	tidak	internet
85	wanita	41-50	pegawai_negeri_sipil	s2	menikah	jakarta	tidak	agen_travel
86	pria	21-30	pegawai_swasta	s2	menikah	tangerang	tidak	internet
87	wanita	21-30	pegawai_swasta	s1	menikah	jakarta	tidak	internet
88	pria	21-30	pegawai_swasta	s1	belum_menikah	bogor	tidak	internet
89	wanita	41-50	ibu_rumah_tangga	d3	menikah	lainnya	tidak	agen_travel
90	pria	41-50	pegawai_swasta	s1	menikah	jakarta	tidak	internet
91	pria	41-50	wiraswasta	s1	menikah	jakarta	tidak	agen_travel
92	wanita	31-40	ibu_rumah_tangga	d3	menikah	jakarta	tidak	agen_travel
93	wanita	31-40	pegawai_negeri_sipil	s1	menikah	tangerang	tidak	internet
94	pria	<=20	pelajar_atau_mahasiswa	s1	belum_menikah	depok	tidak	internet
95	wanita	21-30	pegawai_swasta	s1	menikah	jakarta	tidak	kartu_kredit
96	pria	21-30	pelajar_atau_mahasiswa	s2	belum_menikah	depok	tidak	internet
97	pria	21-30	pelajar_atau_mahasiswa	s1	belum_menikah	jakarta	tidak	agen_travel
98	pria	41-50	pegawai_swasta	s2	menikah	lainnya	ya	internet
99	pria	41-50	pegawai_swasta	s1	menikah	jakarta	tidak	agen_travel
100	wanita	21-30	pegawai_negeri_sipil	s1	menikah	jakarta	tidak	agen_travel
101	wanita	21-30	pegawai_negeri_sipil	s1	belum_menikah	lainnya	tidak	agen_travel
102	pria	41-50	pegawai_swasta	d3	menikah	jakarta	tidak	internet
103	pria	41-50	pegawai_negeri_sipil	s1	menikah	jakarta	ya	internet
104	pria	21-30	pegawai_negeri_sipil	s2	menikah	lainnya	tidak	internet
105	pria	51-60	pegawai_swasta	s1	menikah	jakarta	tidak	agen_travel
106	wanita	31-40	pegawai_swasta	d3	menikah	lainnya	tidak	agen_travel
107	pria	31-40	pegawai_swasta	s2	menikah	jakarta	tidak	internet
108	wanita	21-30	pegawai_swasta	s1	belum_menikah	jakarta	ya	internet
109	pria	31-40	pegawai_swasta	s1	belum_menikah	jakarta	tidak	internet
110	pria	31-40	wiraswasta	d3	menikah	jakarta	tidak	agen_travel

Lampiran B. Tabel Data Penelitian (lanjutan)

tempat_membeli_tiket	otoritas_pembelian_tiket	waktu_pembelian_terakhir	frekuensi_pembelian	keinginan_membeli_lagi	keinginan_merekomendasikan	tingkat_kepuasan_pemesanan_tiket	tingkat_kepuasan_selama_di_bandara	tingkat_kepuasan_fasilitas_kabin
website	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	6	puas	agak_puas	puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	8	puas	tidak_puas	sangat_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	kurang_dari_1_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	8	8	puas	tidak_puas	tidak_puas
agen_travel	perusahaan	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	7	agak_puas	agak_puas	puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	kurang_dari_1_bulan_lalu	1_kali_per_2-3_minggu	6	6	tidak_puas	puas	agak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	1-3_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	6	6	tidak_puas	puas	agak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	1-3_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	7	7	tidak_puas	tidak_puas	agak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	baru_pertama_kali	baru_pertama_kali	8	8	puas	tidak_puas	agak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	dalam_minggu_ini	1_kali_per_2-3_minggu	8	7	puas	puas	puas
website	perusahaan	kurang_dari_1_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	6	6	agak_puas	agak_puas	agak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	3-6_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	7	tidak_puas	tidak_puas	agak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	3-6_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	6	6	tidak_puas	tidak_puas	agak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	6	6	agak_puas	tidak_puas	puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	baru_pertama_kali	baru_pertama_kali	9	9	puas	puas	puas
agen_travel	perusahaan	1-3_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	9	9	puas	agak_puas	sangat_puas
website	perusahaan	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	7	sangat_puas	agak_puas	puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	lebih_dari_setahun_lalu	beberapa_kali_per_tahun	9	9	tidak_puas	agak_puas	puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	6	puas	tidak_puas	agak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	3-6_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	9	8	agak_puas	puas	puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	6	tidak_puas	sangat_puas	tidak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	6	tidak_puas	sangat_puas	sangat_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	7	agak_puas	puas	agak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	kurang_dari_1_bulan_lalu	1_kali_per_2-3_minggu	9	8	puas	agak_puas	puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	7	agak_puas	tidak_puas	tidak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	baru_pertama_kali	baru_pertama_kali	8	8	agak_puas	tidak_puas	puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	kurang_dari_1_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	9	9	agak_puas	sangat_puas	puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	baru_pertama_kali	baru_pertama_kali	9	8	puas	agak_puas	tidak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	kurang_dari_1_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	9	9	puas	puas	tidak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	kurang_dari_1_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	6	6	sangat_puas	tidak_puas	agak_puas
agen_travel	perusahaan	lebih_dari_setahun_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	8	sangat_puas	puas	puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	9	9	puas	agak_puas	puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	9	8	puas	tidak_puas	puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	kurang_dari_1_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	9	9	agak_puas	tidak_puas	agak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	lebih_dari_setahun_lalu	beberapa_kali_per_tahun	9	8	tidak_puas	agak_puas	tidak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	9	9	tidak_puas	puas	tidak_puas
agen_travel	perusahaan	1-3_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	7	7	puas	puas	agak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	1-3_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	8	agak_puas	puas	puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	3-6_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	8	puas	agak_puas	puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	6	6	puas	tidak_puas	sangat_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	1-3_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	6	6	puas	agak_puas	tidak_puas

Lampiran B. Tabel Data Penelitian (lanjutan)

tingkat_kepuasan_selama_penerbangan	tingkat_kepuasan_makanan_dan_minuman	tingkat_kepuasan_bagasi	tingkat_kepuasan_informasi_dan_keluhan_konsumen	tingkat_kepuasan_ketepatan_jadwal_penerbangan	tingkat_kepuasan_dari_keselamatan_pesawat	tingkat_kepuasan_kelengkapan_rute_penerbangan	tingkat_kepuasan_harga_yang_kompetitif	status_loyal
agak_puas	puas	tidak_puas	tidak_puas	agak_puas	puas	puas	agak_puas	tidak_loyal
agak_puas	tidak_puas	tidak_puas	tidak_puas	puas	agak_puas	agak_puas	puas	loyal
puas	sangat_puas	puas	agak_puas	puas	puas	tidak_puas	puas	loyal
puas	agak_puas	puas	puas	agak_puas	puas	tidak_puas	puas	loyal
puas	puas	agak_puas	puas	sangat_puas	sangat_puas	agak_puas	agak_puas	loyal
puas	sangat_puas	tidak_puas	tidak_puas	puas	sangat_puas	puas	tidak_puas	tidak_loyal
puas	puas	tidak_puas	tidak_puas	sangat_puas	puas	puas	puas	loyal
agak_puas	puas	agak_puas	puas	tidak_puas	agak_puas	sangat_puas	agak_puas	loyal
puas	tidak_puas	puas	agak_puas	puas	puas	tidak_puas	puas	loyal
tidak_puas	tidak_puas	puas	puas	agak_puas	puas	puas	puas	tidak_loyal
sangat_puas	agak_puas	sangat_puas	tidak_puas	puas	sangat_puas	agak_puas	agak_puas	loyal
agak_puas	puas	tidak_puas	agak_puas	sangat_puas	agak_puas	tidak_puas	tidak_puas	tidak_loyal
puas	puas	puas	puas	agak_puas	puas	tidak_puas	puas	tidak_loyal
tidak_puas	puas	agak_puas	agak_puas	puas	puas	agak_puas	agak_puas	loyal
puas	agak_puas	tidak_puas	tidak_puas	agak_puas	puas	puas	puas	loyal
puas	puas	tidak_puas	agak_puas	agak_puas	puas	agak_puas	puas	loyal
tidak_puas	tidak_puas	agak_puas	puas	agak_puas	puas	agak_puas	sangat_puas	loyal
agak_puas	agak_puas	puas	puas	puas	sangat_puas	agak_puas	puas	loyal
agak_puas	puas	agak_puas	sangat_puas	puas	agak_puas	puas	puas	loyal
puas	sangat_puas	agak_puas	puas	sangat_puas	puas	sangat_puas	puas	loyal
puas	tidak_puas	puas	agak_puas	puas	puas	sangat_puas	puas	loyal
agak_puas	puas	puas	agak_puas	agak_puas	agak_puas	puas	agak_puas	loyal
tidak_puas	agak_puas	tidak_puas	tidak_puas	puas	puas	agak_puas	agak_puas	tidak_loyal
tidak_puas	tidak_puas	sangat_puas	sangat_puas	puas	puas	puas	puas	loyal
agak_puas	tidak_puas	puas	agak_puas	puas	agak_puas	tidak_puas	puas	loyal
puas	agak_puas	puas	puas	agak_puas	puas	sangat_puas	agak_puas	loyal
puas	puas	agak_puas	puas	puas	puas	agak_puas	puas	loyal
agak_puas	puas	puas	tidak_puas	puas	agak_puas	puas	puas	loyal
tidak_puas	puas	tidak_puas	agak_puas	agak_puas	tidak_puas	tidak_puas	sangat_puas	loyal
tidak_puas	puas	sangat_puas	puas	puas	puas	agak_puas	agak_puas	loyal
agak_puas	agak_puas	agak_puas	puas	agak_puas	agak_puas	puas	puas	loyal
puas	tidak_puas	puas	puas	sangat_puas	puas	puas	agak_puas	loyal
agak_puas	tidak_puas	tidak_puas	agak_puas	agak_puas	agak_puas	puas	tidak_puas	tidak_loyal
agak_puas	tidak_puas	puas	agak_puas	puas	puas	puas	puas	loyal
agak_puas	puas	tidak_puas	tidak_puas	puas	agak_puas	agak_puas	agak_puas	tidak_loyal
puas	puas	tidak_puas	agak_puas	puas	puas	tidak_puas	puas	tidak_loyal

Lampiran B. Tabel Data Penelitian (lanjutan)

No	jenis_kelamin	usia	pekerjaan	pendidikan_terakhir	status_pernikahan	tempat_tinggal	mengikuti_keanggotaan	sumber_informasi
111	pria	21-30	wiraswasta	s1	menikah	bekasi	tidak	internet
112	pria	31-40	pegawai_swasta	s2	menikah	tangerang	tidak	koran_atau_majalah
113	wanita	31-40	pegawai_negeri_sipil	d3	belum_menikah	jakarta	tidak	internet
114	wanita	31-40	pegawai_negeri_sipil	s1	menikah	jakarta	tidak	internet
115	wanita	41-50	pegawai_swasta	s1	menikah	lainnya	tidak	agen_travel
116	pria	41-50	wiraswasta	s1	menikah	bogor	tidak	kartu_kredit
117	wanita	<=20	pelajar_atau_mahasiswa	s1	belum_menikah	jakarta	tidak	internet
118	pria	>=61	lainnya	d3	menikah	tangerang	tidak	koran_atau_majalah
119	wanita	31-40	ibu_rumah_tangga	s1	menikah	bekasi	tidak	internet
120	pria	31-40	pegawai_swasta	s1	menikah	jakarta	tidak	agen_travel
121	wanita	<=20	pelajar_atau_mahasiswa	s1	belum_menikah	tangerang	tidak	internet
122	pria	31-40	pegawai_negeri_sipil	lainnya	belum_menikah	jakarta	tidak	internet
123	wanita	31-40	pegawai_negeri_sipil	s1	menikah	jakarta	tidak	agen_travel
124	pria	31-40	pegawai_negeri_sipil	s1	menikah	jakarta	tidak	agen_travel
125	wanita	41-50	pegawai_negeri_sipil	s1	menikah	bogor	tidak	koran_atau_majalah
126	pria	41-50	wiraswasta	d3	menikah	jakarta	tidak	agen_travel
127	pria	21-30	pegawai_swasta	s1	menikah	bogor	tidak	internet
128	pria	31-40	wiraswasta	s1	menikah	lainnya	ya	internet
129	pria	31-40	pegawai_swasta	s1	menikah	bekasi	tidak	agen_travel
130	pria	>=61	lainnya	s2	menikah	jakarta	tidak	agen_travel
131	pria	41-50	pegawai_negeri_sipil	d3	menikah	lainnya	tidak	agen_travel
132	pria	41-50	pegawai_swasta	s1	menikah	depok	tidak	internet
133	pria	31-40	pegawai_swasta	d3	belum_menikah	jakarta	tidak	agen_travel
134	pria	>=61	lainnya	s2	menikah	jakarta	tidak	agen_travel
135	wanita	21-30	pegawai_negeri_sipil	s2	belum_menikah	lainnya	tidak	internet
136	wanita	51-60	ibu_rumah_tangga	s1	menikah	bogor	tidak	agen_travel
137	wanita	51-60	wiraswasta	d3	menikah	lainnya	tidak	agen_travel
138	wanita	41-50	pegawai_swasta	s1	menikah	jakarta	tidak	internet
139	wanita	41-50	pegawai_negeri_sipil	s2	menikah	tangerang	tidak	internet
140	wanita	<=20	pelajar_atau_mahasiswa	s1	belum_menikah	jakarta	tidak	internet
141	wanita	21-30	pegawai_negeri_sipil	s1	belum_menikah	jakarta	tidak	internet
142	wanita	21-30	pegawai_swasta	s1	belum_menikah	jakarta	tidak	agen_travel
143	wanita	21-30	pegawai_swasta	d3	menikah	tangerang	tidak	agen_travel
144	pria	21-30	pegawai_swasta	s2	belum_menikah	bekasi	tidak	internet
145	wanita	21-30	pelajar_atau_mahasiswa	s1	belum_menikah	lainnya	tidak	agen_travel
146	wanita	<=20	pelajar_atau_mahasiswa	s1	belum_menikah	bogor	tidak	internet
147	wanita	41-50	pegawai_swasta	s1	menikah	jakarta	tidak	internet
148	pria	31-40	pegawai_swasta	lainnya	menikah	jakarta	tidak	agen_travel
149	wanita	31-40	pegawai_negeri_sipil	d3	menikah	bogor	tidak	agen_travel
150	pria	31-40	pegawai_swasta	d3	menikah	bekasi	tidak	internet

Lampiran B. Tabel Data Penelitian (lanjutan)

tempat_membeli_tiket	otoritas_pembelian_tiket	waktu_pembelian_terakhir	frekuensi_pembelian	keinginan_membeli_lagi	keinginan_merekomendasikan	tingkat_kepuasan_pemesanan_tiket	tingkat_kepuasan_selama_di_bandara	tingkat_kepuasan_fasilitas_kabin
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	1-3_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	7	puas	agak_puas	puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	baru_pertama_kali	baru_pertama_kali	6	6	tidak_puas	puas	agak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	kurang_dari_1_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	8	8	agak_puas	puas	tidak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	9	9	puas	sangat_puas	tidak_puas
agen_travel	perusahaan	lebih_dari_setahun_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	8	tidak_puas	tidak_puas	agak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	1-3_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	6	sangat_puas	puas	puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	6	6	tidak_puas	agak_puas	agak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	3-6_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	8	puas	tidak_puas	agak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	3-6_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	6	tidak_puas	tidak_puas	agak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	baru_pertama_kali	baru_pertama_kali	9	9	puas	agak_puas	puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	3-6_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	8	puas	puas	puas
website	perusahaan	dalam_minggu_ini	1_kali_per_2-3_minggu	7	7	tidak_puas	agak_puas	puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	kurang_dari_1_bulan_lalu	1_kali_per_2-3_minggu	6	6	tidak_puas	agak_puas	agak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	baru_pertama_kali	baru_pertama_kali	7	6	agak_puas	agak_puas	tidak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	3-6_bulan_lalu	beberapa_kali_per_bulan	7	7	puas	puas	tidak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	lebih_dari_setahun_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	8	puas	puas	tidak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	lebih_dari_setahun_lalu	beberapa_kali_per_tahun	6	6	puas	puas	puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	1-3_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	8	agak_puas	agak_puas	puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	7	tidak_puas	tidak_puas	agak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	7	puas	tidak_puas	tidak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_bulan	6	6	agak_puas	tidak_puas	tidak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	kurang_dari_1_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	8	8	puas	puas	agak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	3-6_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	6	6	puas	puas	puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	3-6_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	9	8	sangat_puas	agak_puas	puas
website	perusahaan	3-6_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	8	tidak_puas	tidak_puas	sangat_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	9	9	puas	tidak_puas	tidak_puas
agen_travel	perusahaan	lebih_dari_setahun_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	7	agak_puas	agak_puas	puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	kurang_dari_1_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	7	tidak_puas	puas	agak_puas
website	perusahaan	lebih_dari_setahun_lalu	beberapa_kali_per_bulan	8	8	tidak_puas	puas	tidak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	9	8	agak_puas	tidak_puas	tidak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	7	puas	tidak_puas	agak_puas
agen_travel	perusahaan	3-6_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	6	6	agak_puas	puas	puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	baru_pertama_kali	baru_pertama_kali	8	7	agak_puas	agak_puas	agak_puas
website	perusahaan	1-3_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	9	8	agak_puas	tidak_puas	agak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	1-3_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	7	puas	tidak_puas	tidak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	3-6_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	8	puas	agak_puas	tidak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	9	9	puas	puas	puas
agen_travel	perusahaan	baru_pertama_kali	baru_pertama_kali	6	6	agak_puas	agak_puas	puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	kurang_dari_1_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	8	tidak_puas	agak_puas	agak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	baru_pertama_kali	baru_pertama_kali	9	9	tidak_puas	agak_puas	tidak_puas



Lampiran B. Tabel Data Penelitian (lanjutan)

No	jenis_kelamin	usia	pekerjaan	pendidikan_terakhir	status_pernikahan	tempat_tinggal	mengikuti_keanggotaan	sumber_informasi
151	pria	>=61	wiraswasta	s1	menikah	jakarta	tidak	agen_travel
152	pria	31-40	pegawai_swasta	lainnya	menikah	jakarta	tidak	agen_travel
153	wanita	51-60	pegawai_swasta	d3	menikah	lainnya	tidak	agen_travel
154	wanita	51-60	pegawai_swasta	s1	menikah	jakarta	tidak	agen_travel
155	wanita	21-30	pelajar_atau_mahasiswa	s1	belum_menikah	jakarta	tidak	internet
156	wanita	31-40	pegawai_negeri_sipil	s1	belum_menikah	jakarta	tidak	internet
157	wanita	31-40	pegawai_swasta	s1	menikah	bogor	tidak	agen_travel
158	wanita	31-40	pegawai_negeri_sipil	d3	menikah	jakarta	tidak	agen_travel
159	pria	51-60	lainnya	s2	menikah	depok	tidak	koran_atau_majalah
160	wanita	31-40	pegawai_swasta	s1	menikah	jakarta	tidak	internet
161	pria	31-40	pegawai_negeri_sipil	s1	menikah	jakarta	ya	internet
162	pria	31-40	pegawai_swasta	s1	belum_menikah	lainnya	tidak	agen_travel
163	wanita	31-40	pegawai_swasta	s2	menikah	jakarta	ya	kartu_kredit
164	pria	31-40	pegawai_negeri_sipil	d3	menikah	jakarta	tidak	agen_travel
165	wanita	<=20	pelajar_atau_mahasiswa	s1	belum_menikah	jakarta	tidak	agen_travel
166	pria	21-30	pegawai_negeri_sipil	s1	belum_menikah	jakarta	tidak	internet
167	wanita	<=20	pelajar_atau_mahasiswa	s1	belum_menikah	jakarta	tidak	internet
168	pria	<=20	pelajar_atau_mahasiswa	s1	belum_menikah	jakarta	tidak	internet
169	pria	>=61	lainnya	s2	menikah	tangerang	tidak	agen_travel
170	wanita	41-50	pegawai_negeri_sipil	s1	menikah	jakarta	tidak	koran_atau_majalah
171	wanita	<=20	pelajar_atau_mahasiswa	s1	belum_menikah	jakarta	tidak	internet
172	wanita	31-40	pegawai_swasta	s1	menikah	bekasi	tidak	agen_travel
173	pria	51-60	wiraswasta	s1	menikah	lainnya	tidak	internet
174	wanita	51-60	ibu_rumah_tangga	lainnya	menikah	jakarta	tidak	internet
175	pria	21-30	pegawai_swasta	d3	belum_menikah	bogor	tidak	internet
176	wanita	21-30	pegawai_swasta	s1	belum_menikah	jakarta	tidak	agen_travel
177	pria	21-30	pegawai_swasta	d3	belum_menikah	jakarta	tidak	internet
178	pria	41-50	pegawai_swasta	lainnya	menikah	bekasi	tidak	agen_travel
179	pria	31-40	pegawai_negeri_sipil	lainnya	menikah	bogor	tidak	agen_travel
180	wanita	31-40	pegawai_swasta	s1	menikah	jakarta	tidak	internet
181	pria	51-60	wiraswasta	s1	menikah	jakarta	tidak	agen_travel
182	wanita	>=61	lainnya	s1	menikah	jakarta	tidak	agen_travel
183	pria	41-50	pegawai_swasta	s1	menikah	jakarta	tidak	internet
184	pria	41-50	pegawai_negeri_sipil	lainnya	menikah	jakarta	tidak	kartu_kredit
185	pria	31-40	wiraswasta	s2	menikah	depok	tidak	agen_travel
186	pria	>=61	wiraswasta	s2	menikah	jakarta	tidak	agen_travel
187	pria	21-30	pegawai_swasta	s1	belum_menikah	depok	tidak	agen_travel
188	pria	51-60	pegawai_negeri_sipil	s1	menikah	bekasi	tidak	agen_travel
189	pria	51-60	lainnya	s1	menikah	jakarta	tidak	agen_travel
190	pria	41-50	pegawai_swasta	s1	menikah	lainnya	ya	internet



Lampiran B. Tabel Data Penelitian (lanjutan)

tempat_membeli_tiket	otoritas_pembelian_tiket	waktu_pembelian_terakhir	frekuensi_pembelian	keinginan_membeli_lagi	keinginan_merekomendasikan	tingkat_kepuasan_pemesanan_tiket	tingkat_kepuasan_selama_di_bandara	tingkat_kepuasan_fasilitas_kabin
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	6	6	tidak_puas	puas	puas
agen_travel	perusahaan	3-6_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	6	6	puas	puas	agak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	lebih_dari_setahun_lalu	beberapa_kali_per_tahun	6	6	puas	puas	puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	baru_pertama_kali	baru_pertama_kali	8	8	agak_puas	agak_puas	puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	1-3_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	8	7	tidak_puas	tidak_puas	sangat_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	1-3_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	6	6	tidak_puas	tidak_puas	tidak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	3-6_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	7	agak_puas	tidak_puas	puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	1-3_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	6	6	puas	puas	agak_puas
agen_travel	perusahaan	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	9	9	puas	puas	tidak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	8	sangat_puas	puas	tidak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	3-6_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	6	6	tidak_puas	agak_puas	agak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	1-3_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	6	6	puas	agak_puas	puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	kurang_dari_1_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	8	7	agak_puas	agak_puas	agak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	baru_pertama_kali	baru_pertama_kali	9	8	tidak_puas	puas	agak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	baru_pertama_kali	baru_pertama_kali	7	7	tidak_puas	tidak_puas	agak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	lebih_dari_setahun_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	6	agak_puas	puas	puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	lebih_dari_setahun_lalu	beberapa_kali_per_tahun	9	9	agak_puas	agak_puas	puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	3-6_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	7	agak_puas	tidak_puas	puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	1-3_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	9	9	agak_puas	agak_puas	agak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	3-6_bulan_lalu	beberapa_kali_per_bulan	6	6	agak_puas	tidak_puas	tidak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	6	6	puas	puas	tidak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	7	puas	puas	tidak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	kurang_dari_1_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	8	8	puas	agak_puas	puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	7	agak_puas	tidak_puas	puas
website	perusahaan	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	6	6	tidak_puas	tidak_puas	puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	7	tidak_puas	agak_puas	agak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	lebih_dari_setahun_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	6	tidak_puas	puas	agak_puas
agen_travel	perusahaan	baru_pertama_kali	baru_pertama_kali	9	8	puas	puas	agak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	1-3_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	8	7	puas	sangat_puas	puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	6	6	puas	tidak_puas	puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	1-3_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	7	agak_puas	puas	puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	baru_pertama_kali	baru_pertama_kali	6	6	agak_puas	puas	agak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	lebih_dari_setahun_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	6	agak_puas	tidak_puas	tidak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_bulan	8	8	puas	tidak_puas	tidak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	kurang_dari_1_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	9	9	puas	agak_puas	tidak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	1-3_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	9	8	puas	puas	puas
agen_travel	perusahaan	lebih_dari_setahun_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	7	agak_puas	puas	puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	1-3_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	6	6	tidak_puas	puas	agak_puas
agen_travel	perusahaan	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	6	6	tidak_puas	agak_puas	tidak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	dalam_minggu_ini	1_kali_per_2-3_minggu	8	8	tidak_puas	tidak_puas	tidak_puas



Lampiran B. Tabel Data Penelitian (lanjutan)

No	jenis_kelamin	usia	pekerjaan	pendidikan_terakhir	status_pernikahan	tempat_tinggal	mengikuti_keanggotaan	sumber_informasi
191	pria	41-50	pegawai_swasta	s1	menikah	tangerang	tidak	agen_travel
192	wanita	<=20	pelajar_atau_mahasiswa	s1	belum_menikah	bogor	tidak	internet
193	wanita	21-30	pegawai_swasta	s1	menikah	jakarta	tidak	agen_travel
194	wanita	21-30	pelajar_atau_mahasiswa	s1	belum_menikah	lainnya	tidak	internet
195	wanita	21-30	pegawai_negeri_sipil	s2	menikah	jakarta	tidak	internet
196	wanita	21-30	pegawai_swasta	s1	menikah	lainnya	tidak	agen_travel
197	wanita	21-30	pegawai_negeri_sipil	s1	menikah	lainnya	tidak	internet
198	wanita	<=20	pelajar_atau_mahasiswa	s1	belum_menikah	bogor	tidak	internet
199	wanita	31-40	pegawai_swasta	s1	menikah	jakarta	tidak	internet
200	wanita	31-40	pegawai_negeri_sipil	d3	menikah	bekasi	tidak	internet
201	pria	31-40	pegawai_negeri_sipil	d3	menikah	jakarta	tidak	internet
202	wanita	31-40	ibu_rumah_tangga	s1	menikah	jakarta	tidak	agen_travel
203	wanita	>=61	ibu_rumah_tangga	d3	menikah	lainnya	tidak	agen_travel
204	wanita	31-40	ibu_rumah_tangga	d3	menikah	jakarta	tidak	internet
205	wanita	51-60	pegawai_negeri_sipil	s2	menikah	jakarta	tidak	internet
206	pria	21-30	pegawai_swasta	s1	menikah	jakarta	tidak	agen_travel
207	pria	21-30	pegawai_swasta	s1	belum_menikah	depok	tidak	agen_travel
208	pria	31-40	pegawai_swasta	s1	belum_menikah	depok	tidak	agen_travel
209	pria	31-40	pegawai_swasta	d3	belum_menikah	jakarta	tidak	internet
210	pria	31-40	pegawai_negeri_sipil	d3	menikah	jakarta	tidak	kartu_kredit
211	pria	51-60	pegawai_swasta	lainnya	menikah	lainnya	ya	internet
212	pria	31-40	pegawai_swasta	s1	belum_menikah	jakarta	tidak	koran_atau_majalah
213	pria	31-40	pegawai_swasta	s2	menikah	lainnya	tidak	internet
214	pria	31-40	pegawai_swasta	s1	menikah	jakarta	tidak	agen_travel
215	wanita	31-40	pegawai_negeri_sipil	s1	menikah	jakarta	tidak	internet
216	pria	31-40	pegawai_swasta	s1	belum_menikah	lainnya	tidak	agen_travel
217	wanita	<=20	pelajar_atau_mahasiswa	s1	belum_menikah	jakarta	tidak	agen_travel
218	pria	21-30	pegawai_negeri_sipil	s2	menikah	jakarta	tidak	agen_travel
219	wanita	<=20	pelajar_atau_mahasiswa	s1	belum_menikah	depok	tidak	internet
220	pria	<=20	pelajar_atau_mahasiswa	s1	belum_menikah	depok	tidak	internet
221	wanita	>=61	ibu_rumah_tangga	d3	menikah	bogor	tidak	agen_travel
222	pria	41-50	pegawai_swasta	s1	menikah	bekasi	tidak	internet
223	wanita	<=20	pelajar_atau_mahasiswa	s1	belum_menikah	bekasi	tidak	agen_travel
224	wanita	31-40	pegawai_negeri_sipil	s2	menikah	jakarta	tidak	koran_atau_majalah
225	wanita	51-60	pegawai_swasta	s1	menikah	tangerang	tidak	kartu_kredit
226	wanita	51-60	pegawai_negeri_sipil	s1	menikah	jakarta	tidak	agen_travel
227	wanita	21-30	pegawai_swasta	s1	menikah	lainnya	tidak	agen_travel
228	wanita	21-30	pegawai_swasta	s2	menikah	jakarta	tidak	internet
229	pria	21-30	pegawai_swasta	s1	belum_menikah	jakarta	tidak	internet
230	pria	41-50	wiraswasta	s1	menikah	tangerang	tidak	internet

Lampiran B. Tabel Data Penelitian (lanjutan)

tempat_membeli_tiket	otoritas_pembelian_tiket	waktu_pembelian_terakhir	frekuensi_pembelian	keinginan_membeli_lagi	keinginan_merekomendasikan	tingkat_kepuasan_pemesanan_tiket	tingkat_kepuasan_selama_di_bandara	tingkat_kepuasan_fasilitas_kabin
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	1-3_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	6	6	puas	tidak_puas	agak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	6	6	puas	agak_puas	puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	kurang_dari_1_bulan_lalu	1_kali_per_2-3_minggu	8	8	agak_puas	puas	puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	kurang_dari_1_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	9	9	tidak_puas	puas	sangat_puas
agen_travel	perusahaan	baru_pertama_kali	baru_pertama_kali	7	7	tidak_puas	tidak_puas	tidak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	kurang_dari_1_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	8	7	agak_puas	tidak_puas	puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	6	puas	puas	puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	baru_pertama_kali	baru_pertama_kali	8	7	puas	agak_puas	tidak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	1-3_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	8	sangat_puas	tidak_puas	tidak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	baru_pertama_kali	baru_pertama_kali	7	6	tidak_puas	tidak_puas	agak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	3-6_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	10	10	beberapa_kali_per_tahun	puas	agak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	baru_pertama_kali	baru_pertama_kali	6	6	puas	puas	puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	7	tidak_puas	agak_puas	puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	1-3_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	7	tidak_puas	agak_puas	agak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	lebih_dari_setahun_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	7	agak_puas	agak_puas	tidak_puas
agen_travel	perusahaan	1-3_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	6	6	puas	tidak_puas	tidak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	9	9	puas	puas	agak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	8	puas	puas	puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	1-3_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	6	6	agak_puas	agak_puas	puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	3-6_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	8	tidak_puas	tidak_puas	sangat_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	8	agak_puas	tidak_puas	tidak_puas
agen_travel	perusahaan	3-6_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	8	agak_puas	tidak_puas	puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	7	puas	puas	agak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	6	puas	puas	tidak_puas
website	perusahaan	kurang_dari_1_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	6	6	sangat_puas	agak_puas	tidak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	dalam_minggu_ini	1_kali_per_2-3_minggu	8	8	tidak_puas	tidak_puas	agak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	3-6_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	6	6	puas	tidak_puas	puas
agen_travel	perusahaan	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	7	agak_puas	agak_puas	agak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	lebih_dari_setahun_lalu	beberapa_kali_per_tahun	6	6	tidak_puas	tidak_puas	agak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	3-6_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	7	tidak_puas	agak_puas	agak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	1-3_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	6	6	agak_puas	sangat_puas	puas
website	perusahaan	kurang_dari_1_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	7	7	puas	tidak_puas	puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	baru_pertama_kali	baru_pertama_kali	5	5	tidak_puas	agak_puas	puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	7	agak_puas	agak_puas	agak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	lebih_dari_setahun_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	8	agak_puas	tidak_puas	tidak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	1-3_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	9	8	puas	tidak_puas	tidak_puas
agen_travel	perusahaan	1-3_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	7	puas	agak_puas	agak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	baru_pertama_kali	baru_pertama_kali	8	8	puas	puas	puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	kurang_dari_1_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	8	agak_puas	agak_puas	puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	6	6	tidak_puas	agak_puas	agak_puas

Lampiran B. Tabel Data Penelitian (lanjutan)

tingkat_kepuasan_selama_penerbangan	tingkat_kepuasan_makanan_dan_minuman	tingkat_kepuasan_bagasi	tingkat_kepuasan_informasi_dan_keluhan_konsumen	tingkat_kepuasan_ketepatan_jadwal_penerbangan	tingkat_kepuasan_dari_keselamatan_pesawat	tingkat_kepuasan_kelengkapan_rute_penerbangan	tingkat_kepuasan_harga_yang_kompetitif	status_loyal
agak_puas	tidak_puas	puas	puas	puas	puas	agak_puas	puas	tidak_loyal
tidak_puas	puas	sangat_puas	tidak_puas	puas	agak_puas	agak_puas	agak_puas	tidak_loyal
tidak_puas	agak_puas	tidak_puas	tidak_puas	agak_puas	puas	tidak_puas	agak_puas	tidak_loyal
tidak_puas	tidak_puas	puas	tidak_puas	puas	puas	agak_puas	agak_puas	loyal
puas	sangat_puas	puas	tidak_puas	puas	sangat_puas	puas	puas	loyal
puas	agak_puas	tidak_puas	puas	agak_puas	puas	agak_puas	puas	tidak_loyal
agak_puas	puas	tidak_puas	puas	puas	puas	agak_puas	puas	loyal
tidak_puas	agak_puas	agak_puas	agak_puas	puas	puas	agak_puas	puas	tidak_loyal
tidak_puas	agak_puas	puas	tidak_puas	sangat_puas	puas	puas	puas	loyal
agak_puas	agak_puas	puas	tidak_puas	tidak_puas	tidak_puas	tidak_puas	tidak_puas	tidak_loyal
puas	puas	puas	agak_puas	puas	agak_puas	puas	puas	loyal
puas	puas	agak_puas	puas	agak_puas	puas	agak_puas	puas	loyal
sangat_puas	puas	tidak_puas	puas	puas	puas	tidak_puas	puas	loyal
tidak_puas	agak_puas	tidak_puas	sangat_puas	tidak_puas	puas	tidak_puas	puas	tidak_loyal
puas	tidak_puas	agak_puas	tidak_puas	agak_puas	agak_puas	tidak_puas	agak_puas	tidak_loyal
puas	puas	puas	puas	puas	sangat_puas	puas	agak_puas	loyal
tidak_puas	tidak_puas	puas	puas	agak_puas	puas	puas	agak_puas	loyal
tidak_puas	puas	sangat_puas	tidak_puas	agak_puas	agak_puas	puas	puas	loyal
agak_puas	puas	tidak_puas	tidak_puas	agak_puas	puas	agak_puas	puas	tidak_loyal
puas	puas	puas	agak_puas	puas	puas	agak_puas	puas	loyal
puas	agak_puas	agak_puas	puas	puas	sangat_puas	agak_puas	agak_puas	loyal
puas	agak_puas	tidak_puas	puas	puas	puas	puas	puas	loyal
agak_puas	puas	tidak_puas	puas	agak_puas	puas	puas	puas	tidak_loyal
tidak_puas	puas	agak_puas	agak_puas	tidak_puas	tidak_puas	agak_puas	puas	tidak_loyal
tidak_puas	puas	puas	puas	agak_puas	tidak_puas	tidak_puas	puas	tidak_loyal
agak_puas	puas	agak_puas	tidak_puas	puas	tidak_puas	tidak_puas	puas	tidak_loyal
puas	agak_puas	puas	agak_puas	puas	agak_puas	puas	puas	tidak_loyal
puas	tidak_puas	agak_puas	puas	puas	puas	tidak_puas	tidak_puas	tidak_loyal
tidak_puas	puas	agak_puas	tidak_puas	agak_puas	puas	agak_puas	puas	tidak_loyal
tidak_puas	puas	puas	tidak_puas	puas	puas	puas	agak_puas	loyal
agak_puas	puas	agak_puas	puas	agak_puas	puas	tidak_puas	puas	tidak_loyal
tidak_puas	agak_puas	tidak_puas	tidak_puas	agak_puas	agak_puas	agak_puas	agak_puas	tidak_loyal
tidak_puas	tidak_puas	tidak_puas	tidak_puas	puas	puas	agak_puas	puas	tidak_loyal
agak_puas	tidak_puas	tidak_puas	tidak_puas	sangat_puas	agak_puas	puas	puas	tidak_loyal
puas	agak_puas	puas	agak_puas	puas	puas	puas	puas	loyal
agak_puas	puas	puas	agak_puas	puas	puas	sangat_puas	puas	loyal
agak_puas	puas	agak_puas	agak_puas	agak_puas	puas	agak_puas	puas	loyal
agak_puas	sangat_puas	tidak_puas	tidak_puas	tidak_puas	puas	puas	agak_puas	loyal
puas	tidak_puas	tidak_puas	agak_puas	puas	puas	puas	puas	tidak_loyal

Lampiran B. Tabel Data Penelitian (lanjutan)

No	jenis_kelamin	usia	pekerjaan	pendidikan_terakhir	status_pernikahan	tempat_tinggal	mengikuti_keanggotaan	sumber_informasi
231	pria	31-40	pegawai_swasta	s2	menikah	lainnya	tidak	internet
232	wanita	51-60	wiraswasta	s1	belum_menikah	bekasi	tidak	agen_travel
233	pria	51-60	pegawai_negeri_sipil	s1	menikah	bekasi	ya	internet
234	wanita	31-40	pegawai_negeri_sipil	d3	menikah	jakarta	tidak	agen_travel
235	pria	<=20	pelajar_atau_mahasiswa	s1	belum_menikah	jakarta	tidak	internet
236	wanita	21-30	ibu_rumah_tangga	s1	menikah	jakarta	tidak	internet
237	pria	<=20	pelajar_atau_mahasiswa	s1	belum_menikah	jakarta	tidak	internet
238	wanita	<=20	pelajar_atau_mahasiswa	s1	belum_menikah	jakarta	tidak	internet
239	wanita	>=61	ibu_rumah_tangga	d3	menikah	jakarta	tidak	agen_travel
240	wanita	41-50	ibu_rumah_tangga	s1	menikah	lainnya	tidak	agen_travel
241	pria	<=20	pelajar_atau_mahasiswa	s1	belum_menikah	tangerang	tidak	agen_travel
242	wanita	31-40	wiraswasta	s1	menikah	jakarta	tidak	agen_travel
243	pria	51-60	lainnya	s1	menikah	lainnya	tidak	koran_atau_majalah
244	pria	51-60	pegawai_negeri_sipil	s1	menikah	jakarta	tidak	agen_travel
245	pria	21-30	pegawai_swasta	s1	belum_menikah	bogor	tidak	internet
246	pria	21-30	pegawai_swasta	s1	belum_menikah	jakarta	tidak	internet
247	wanita	21-30	pegawai_swasta	s2	belum_menikah	tangerang	tidak	internet
248	wanita	41-50	ibu_rumah_tangga	d3	menikah	jakarta	tidak	agen_travel
249	pria	51-60	pegawai_swasta	lainnya	menikah	depok	tidak	agen_travel
250	pria	31-40	pegawai_swasta	s2	menikah	depok	tidak	internet
251	pria	31-40	pegawai_negeri_sipil	s1	menikah	jakarta	tidak	agen_travel
252	pria	<=20	pelajar_atau_mahasiswa	s1	belum_menikah	jakarta	tidak	agen_travel
253	wanita	21-30	pelajar_atau_mahasiswa	s1	belum_menikah	jakarta	tidak	internet
254	pria	<=20	pelajar_atau_mahasiswa	s1	belum_menikah	depok	tidak	internet
255	wanita	<=20	pelajar_atau_mahasiswa	s1	belum_menikah	jakarta	tidak	internet
256	pria	>=61	lainnya	s1	menikah	jakarta	tidak	koran_atau_majalah
257	pria	41-50	pegawai_negeri_sipil	d3	menikah	depok	tidak	internet
258	pria	<=20	pelajar_atau_mahasiswa	s1	belum_menikah	jakarta	tidak	internet
259	pria	41-50	pegawai_swasta	s1	menikah	bekasi	tidak	internet
260	wanita	51-60	pegawai_negeri_sipil	s1	menikah	jakarta	tidak	agen_travel
261	wanita	51-60	lainnya	s2	menikah	lainnya	tidak	kartu_kredit
262	wanita	21-30	pegawai_swasta	s1	menikah	jakarta	tidak	internet
263	pria	21-30	pegawai_swasta	s1	menikah	lainnya	tidak	internet
264	wanita	21-30	pegawai_negeri_sipil	s1	belum_menikah	jakarta	tidak	internet
265	pria	41-50	wiraswasta	s1	menikah	lainnya	ya	internet
266	wanita	41-50	pegawai_negeri_sipil	s1	menikah	bekasi	tidak	agen_travel
267	pria	21-30	pegawai_negeri_sipil	s1	menikah	jakarta	tidak	internet
268	pria	51-60	pegawai_negeri_sipil	d3	menikah	jakarta	tidak	agen_travel
269	pria	51-60	pegawai_negeri_sipil	d3	menikah	jakarta	tidak	internet
270	wanita	51-60	ibu_rumah_tangga	s2	menikah	lainnya	tidak	agen_travel

Lampiran B. Tabel Data Penelitian (lanjutan)

tempat_membeli_tiket	otoritas_pembelian_tiket	waktu_pembelian_terakhir	frekuensi_pembelian	keinginan_membeli_lagi	keinginan_merekomendasikan	tingkat_kepuasan_pemesanan_tiket	tingkat_kepuasan_selama_di_bandara	tingkat_kepuasan_fasilitas_kabin
website	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	6	6	tidak_puas	agak_puas	tidak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	7	tidak_puas	puas	tidak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	kurang_dari_1_bulan_lalu	1_kali_per_2-3_minggu	9	8	puas	puas	agak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	1-3_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	6	6	puas	puas	puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	baru_pertama_kali	baru_pertama_kali	8	8	agak_puas	agak_puas	puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	8	tidak_puas	tidak_puas	sangat_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	8	tidak_puas	tidak_puas	tidak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	3-6_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	7	agak_puas	tidak_puas	puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	8	puas	puas	agak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	7	puas	puas	tidak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	9	8	puas	agak_puas	puas
agen_travel	perusahaan	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	9	9	tidak_puas	agak_puas	agak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	kurang_dari_1_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	8	8	puas	agak_puas	puas
agen_travel	perusahaan	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	10	9	agak_puas	agak_puas	agak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	kurang_dari_1_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	6	tidak_puas	puas	agak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	lebih_dari_setahun_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	8	tidak_puas	puas	agak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	lebih_dari_setahun_lalu	beberapa_kali_per_tahun	9	8	agak_puas	puas	puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	3-6_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	7	puas	agak_puas	puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	3-6_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	6	agak_puas	tidak_puas	puas
agen_travel	perusahaan	3-6_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	7	agak_puas	tidak_puas	agak_puas
agen_travel	perusahaan	baru_pertama_kali	baru_pertama_kali	9	8	agak_puas	tidak_puas	tidak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	baru_pertama_kali	baru_pertama_kali	8	8	puas	puas	puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	lebih_dari_setahun_lalu	beberapa_kali_per_tahun	9	9	puas	puas	tidak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	3-6_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	10	9	agak_puas	agak_puas	puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	lebih_dari_setahun_lalu	beberapa_kali_per_tahun	9	9	agak_puas	agak_puas	puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	8	tidak_puas	tidak_puas	puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	lebih_dari_setahun_lalu	beberapa_kali_per_bulan	6	6	tidak_puas	tidak_puas	agak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	1-3_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	8	tidak_puas	tidak_puas	agak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	7	puas	puas	agak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	lebih_dari_setahun_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	7	puas	puas	puas
website	perusahaan	3-6_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	7	puas	agak_puas	puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	1-3_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	8	agak_puas	tidak_puas	puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	7	agak_puas	agak_puas	agak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	6	6	agak_puas	agak_puas	tidak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	1-3_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	9	9	puas	puas	tidak_puas
agen_travel	perusahaan	1-3_bulan_lalu	beberapa_kali_per_bulan	8	8	puas	puas	tidak_puas
website	perusahaan	kurang_dari_1_bulan_lalu	1_kali_per_2-3_minggu	9	8	puas	sangat_puas	puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	kurang_dari_1_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	6	6	agak_puas	tidak_puas	puas
website	perusahaan	3-6_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	6	6	tidak_puas	puas	agak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	kurang_dari_1_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	7	7	tidak_puas	puas	tidak_puas

Lampiran B. Tabel Data Penelitian (lanjutan)

tingkat_kepuasan_selama_penerbangan	tingkat_kepuasan_makanan_dan_minuman	tingkat_kepuasan_bagasi	tingkat_kepuasan_informasi_dan_keluhan_konsumen	tingkat_kepuasan_ketepatan_jadwal_penerbangan	tingkat_kepuasan_dari_keselamatan_pesawat	tingkat_kepuasan_kelengkapan_rute_penerbangan	tingkat_kepuasan_harga_yang_kompetitif	status_loyal
puas	puas	agak_puas	puas	agak_puas	agak_puas	tidak_puas	puas	tidak_loyal
puas	puas	puas	puas	puas	puas	tidak_puas	puas	loyal
agak_puas	tidak_puas	puas	puas	agak_puas	puas	agak_puas	agak_puas	loyal
tidak_puas	tidak_puas	sangat_puas	agak_puas	agak_puas	agak_puas	puas	tidak_puas	tidak_loyal
agak_puas	agak_puas	tidak_puas	tidak_puas	agak_puas	puas	puas	puas	loyal
tidak_puas	puas	puas	tidak_puas	puas	puas	puas	agak_puas	loyal
agak_puas	puas	tidak_puas	tidak_puas	puas	puas	agak_puas	puas	tidak_loyal
puas	puas	tidak_puas	tidak_puas	puas	puas	puas	puas	tidak_loyal
agak_puas	agak_puas	tidak_puas	puas	agak_puas	puas	puas	sangat_puas	loyal
tidak_puas	tidak_puas	agak_puas	agak_puas	tidak_puas	agak_puas	agak_puas	tidak_puas	tidak_loyal
puas	puas	agak_puas	tidak_puas	puas	puas	puas	puas	loyal
agak_puas	agak_puas	agak_puas	tidak_puas	tidak_puas	tidak_puas	puas	agak_puas	tidak_loyal
puas	puas	agak_puas	agak_puas	puas	agak_puas	sangat_puas	puas	loyal
puas	puas	agak_puas	puas	puas	puas	puas	sangat_puas	loyal
sangat_puas	sangat_puas	puas	puas	sangat_puas	agak_puas	agak_puas	agak_puas	loyal
tidak_puas	tidak_puas	puas	sangat_puas	agak_puas	agak_puas	agak_puas	puas	loyal
puas	puas	puas	tidak_puas	agak_puas	agak_puas	tidak_puas	agak_puas	loyal
agak_puas	agak_puas	agak_puas	puas	agak_puas	puas	tidak_puas	agak_puas	tidak_loyal
tidak_puas	tidak_puas	tidak_puas	agak_puas	puas	puas	agak_puas	agak_puas	tidak_loyal
tidak_puas	tidak_puas	tidak_puas	tidak_puas	puas	puas	puas	puas	tidak_loyal
agak_puas	agak_puas	tidak_puas	tidak_puas	puas	agak_puas	agak_puas	puas	tidak_loyal
puas	puas	puas	agak_puas	puas	puas	puas	sangat_puas	loyal
agak_puas	agak_puas	puas	puas	tidak_puas	puas	agak_puas	agak_puas	loyal
agak_puas	agak_puas	agak_puas	agak_puas	puas	puas	puas	sangat_puas	loyal
agak_puas	agak_puas	agak_puas	agak_puas	puas	puas	puas	puas	loyal
puas	puas	agak_puas	agak_puas	puas	puas	puas	agak_puas	tidak_loyal
puas	puas	puas	puas	agak_puas	agak_puas	tidak_puas	puas	tidak_loyal
agak_puas	agak_puas	puas	puas	puas	agak_puas	tidak_puas	agak_puas	tidak_loyal
tidak_puas	tidak_puas	puas	agak_puas	tidak_puas	agak_puas	tidak_puas	tidak_puas	tidak_loyal
tidak_puas	tidak_puas	agak_puas	tidak_puas	puas	puas	puas	puas	loyal
tidak_puas	tidak_puas	tidak_puas	agak_puas	tidak_puas	puas	puas	agak_puas	tidak_loyal
puas	puas	tidak_puas	tidak_puas	puas	puas	agak_puas	puas	tidak_loyal
puas	puas	puas	tidak_puas	puas	agak_puas	tidak_puas	puas	tidak_loyal
puas	agak_puas	puas	puas	agak_puas	puas	tidak_puas	sangat_puas	loyal
agak_puas	tidak_puas	puas	puas	puas	puas	agak_puas	puas	loyal
agak_puas	tidak_puas	agak_puas	agak_puas	puas	puas	puas	puas	loyal
agak_puas	agak_puas	tidak_puas	agak_puas	agak_puas	puas	puas	agak_puas	tidak_loyal
puas	puas	tidak_puas	agak_puas	puas	puas	sangat_puas	tidak_puas	tidak_loyal
puas	puas	tidak_puas	puas	puas	agak_puas	tidak_puas	tidak_puas	tidak_loyal



Lampiran B. Tabel Data Penelitian (lanjutan)

No	jenis_kelamin	usia	pekerjaan	pendidikan_terakhir	status_pernikahan	tempat_tinggal	mengikuti_keanggotaan	sumber_informasi
271	pria	<=20	pelajar_atau_mahasiswa	s1	belum_menikah	jakarta	tidak	agen_travel
272	wanita	21-30	pegawai_swasta	s1	menikah	depok	tidak	internet
273	pria	41-50	pegawai_swasta	d3	menikah	jakarta	tidak	agen_travel
274	pria	31-40	pegawai_negeri_sipil	s2	belum_menikah	lainnya	tidak	agen_travel
275	pria	41-50	wiraswasta	s1	menikah	bekasi	tidak	internet
276	wanita	41-50	pegawai_swasta	s1	menikah	jakarta	tidak	kartu_kredit
277	wanita	21-30	pegawai_swasta	s1	belum_menikah	lainnya	tidak	agen_travel
278	pria	21-30	pegawai_swasta	d3	menikah	jakarta	tidak	agen_travel
279	pria	<=20	pelajar_atau_mahasiswa	s1	belum_menikah	jakarta	tidak	internet
280	pria	>=61	lainnya	d3	menikah	depok	tidak	agen_travel
281	pria	31-40	pegawai_swasta	s2	menikah	jakarta	ya	internet
282	wanita	31-40	pegawai_swasta	s1	menikah	lainnya	tidak	koran_atau_majalah
283	pria	31-40	pegawai_negeri_sipil	s1	menikah	jakarta	ya	internet
284	wanita	>=61	lainnya	s1	menikah	lainnya	tidak	agen_travel
285	pria	21-30	pegawai_swasta	s1	belum_menikah	bekasi	tidak	agen_travel
286	pria	51-60	pegawai_negeri_sipil	s1	menikah	jakarta	ya	internet
287	wanita	51-60	wiraswasta	s2	menikah	jakarta	tidak	agen_travel
288	wanita	41-50	pegawai_swasta	s2	menikah	lainnya	ya	internet
289	wanita	41-50	wiraswasta	d3	menikah	jakarta	tidak	agen_travel
290	wanita	<=20	pelajar_atau_mahasiswa	s1	belum_menikah	jakarta	tidak	internet
291	pria	21-30	pegawai_swasta	s1	menikah	lainnya	tidak	internet
292	wanita	21-30	pegawai_swasta	s1	menikah	lainnya	tidak	agen_travel
293	wanita	21-30	pegawai_swasta	s1	menikah	jakarta	tidak	internet
294	pria	41-50	pegawai_swasta	s1	menikah	tangerang	tidak	agen_travel
295	pria	41-50	wiraswasta	s1	menikah	lainnya	tidak	kartu_kredit
296	pria	21-30	wiraswasta	d3	belum_menikah	bekasi	tidak	internet
297	wanita	51-60	pegawai_negeri_sipil	s1	menikah	bogor	tidak	agen_travel
298	pria	51-60	lainnya	s2	menikah	lainnya	tidak	agen_travel
299	pria	51-60	pegawai_swasta	d3	menikah	jakarta	tidak	agen_travel
300	wanita	<=20	pelajar_atau_mahasiswa	s1	belum_menikah	bekasi	tidak	internet
301	wanita	21-30	ibu_rumah_tangga	s1	menikah	tangerang	tidak	agen_travel
302	wanita	41-50	pegawai_swasta	s1	menikah	bogor	tidak	kartu_kredit
303	pria	31-40	pegawai_swasta	d3	belum_menikah	bekasi	tidak	agen_travel
304	wanita	31-40	pegawai_negeri_sipil	d3	menikah	jakarta	tidak	internet
305	pria	41-50	pegawai_negeri_sipil	s1	menikah	lainnya	tidak	agen_travel
306	pria	41-50	pegawai_negeri_sipil	d3	menikah	jakarta	tidak	agen_travel
307	pria	>=61	lainnya	s1	menikah	bekasi	tidak	agen_travel
308	pria	41-50	wiraswasta	s1	menikah	jakarta	ya	internet
309	wanita	21-30	pegawai_swasta	s1	belum_menikah	lainnya	tidak	internet
310	wanita	51-60	pegawai_swasta	s1	menikah	bekasi	ya	kartu_kredit

Lampiran B. Tabel Data Penelitian (lanjutan)

tempat_membeli_tiket	otoritas_pembelian_tiket	waktu_pembelian_terakhir	frekuensi_pembelian	keinginan_membeli_lagi	keinginan_merekomendasikan	tingkat_kepuasan_pemesanan_tiket	tingkat_kepuasan_selama_di_bandara	tingkat_kepuasan_fasilitas_kabin
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	3-6_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	9	9	tidak_puas	tidak_puas	tidak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	baru_pertama_kali	baru_pertama_kali	8	7	puas	tidak_puas	tidak_puas
agen_travel	perusahaan	1-3_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	8	8	puas	agak_puas	tidak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	7	agak_puas	puas	puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	kurang_dari_1_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	7	7	tidak_puas	puas	puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	9	8	tidak_puas	puas	agak_puas
agen_travel	perusahaan	1-3_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	9	8	tidak_puas	tidak_puas	agak_puas
agen_travel	perusahaan	lebih_dari_setahun_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	8	tidak_puas	tidak_puas	tidak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	baru_pertama_kali	baru_pertama_kali	7	6	puas	tidak_puas	agak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	1-3_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	6	6	puas	agak_puas	puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	1-3_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	10	9	agak_puas	puas	puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	baru_pertama_kali	baru_pertama_kali	7	7	tidak_puas	puas	sangat_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	3-6_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	6	6	tidak_puas	sangat_puas	tidak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	7	agak_puas	tidak_puas	puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	lebih_dari_setahun_lalu	beberapa_kali_per_tahun	9	8	puas	puas	puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	9	9	puas	agak_puas	agak_puas
agen_travel	perusahaan	kurang_dari_1_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	9	9	sangat_puas	tidak_puas	tidak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	dalam_minggu_ini	1_kali_per_bulan	9	8	tidak_puas	tidak_puas	agak_puas
agen_travel	perusahaan	3-6_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	6	6	puas	agak_puas	puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	baru_pertama_kali	baru_pertama_kali	8	8	puas	puas	puas
agen_travel	perusahaan	kurang_dari_1_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	9	9	tidak_puas	agak_puas	puas
agen_travel	perusahaan	kurang_dari_1_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	8	tidak_puas	agak_puas	agak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	lebih_dari_setahun_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	7	agak_puas	agak_puas	website
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	baru_pertama_kali	baru_pertama_kali	9	9	puas	puas	tidak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	lebih_dari_setahun_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	7	puas	puas	agak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	lebih_dari_setahun_lalu	beberapa_kali_per_tahun	6	6	puas	tidak_puas	puas
agen_travel	perusahaan	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	6	6	agak_puas	tidak_puas	puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	3-6_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	6	6	tidak_puas	tidak_puas	sangat_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	kurang_dari_1_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	6	tidak_puas	puas	tidak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	6	tidak_puas	tidak_puas	agak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	baru_pertama_kali	baru_pertama_kali	9	8	puas	agak_puas	agak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	kurang_dari_1_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	7	puas	tidak_puas	tidak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	dalam_minggu_ini	1_kali_per_2-3_minggu	8	8	sangat_puas	agak_puas	tidak_puas
website	perusahaan	1-3_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	8	8	tidak_puas	agak_puas	agak_puas
agen_travel	perusahaan	lebih_dari_setahun_lalu	beberapa_kali_per_bulan	9	8	puas	tidak_puas	puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	kurang_dari_1_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	8	7	agak_puas	agak_puas	agak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	6	6	puas	tidak_puas	agak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	kurang_dari_1_bulan_lalu	1_kali_per_2-3_minggu	8	8	tidak_puas	puas	agak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	6	6	agak_puas	tidak_puas	puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	1-3_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	8	8	puas	tidak_puas	puas

Lampiran B. Tabel Data Penelitian (lanjutan)

tingkat_kepuasan_selama_penerbangan	tingkat_kepuasan_makanan_dan_minuman	tingkat_kepuasan_bagasi	tingkat_kepuasan_informasi_dan_keluhan_konsumen	tingkat_kepuasan_ketepatan_jadwal_penerbangan	tingkat_kepuasan_dari_keselamatan_pesawat	tingkat_kepuasan_kelengkapan_rute_penerbangan	tingkat_kepuasan_harga_yang_kompetitif	status_loyal
agak_puas	puas	tidak_puas	tidak_puas	puas	puas	agak_puas	puas	tidak_loyal
agak_puas	tidak_puas	puas	puas	agak_puas	tidak_puas	agak_puas	puas	tidak_loyal
tidak_puas	puas	puas	agak_puas	puas	puas	tidak_puas	agak_puas	loyal
tidak_puas	agak_puas	agak_puas	tidak_puas	puas	tidak_puas	tidak_puas	agak_puas	tidak_loyal
tidak_puas	tidak_puas	tidak_puas	tidak_puas	puas	puas	agak_puas	agak_puas	tidak_loyal
puas	tidak_puas	tidak_puas	tidak_puas	tidak_puas	puas	puas	puas	tidak_loyal
puas	agak_puas	agak_puas	puas	agak_puas	agak_puas	agak_puas	puas	tidak_loyal
agak_puas	puas	puas	puas	puas	puas	agak_puas	puas	loyal
tidak_puas	agak_puas	tidak_puas	agak_puas	agak_puas	puas	agak_puas	puas	tidak_loyal
tidak_puas	agak_puas	tidak_puas	puas	puas	puas	puas	puas	tidak_loyal
tidak_puas	agak_puas	tidak_puas	tidak_puas	agak_puas	agak_puas	puas	agak_puas	loyal
tidak_puas	puas	puas	tidak_puas	puas	puas	puas	tidak_puas	tidak_loyal
puas	puas	puas	tidak_puas	puas	puas	puas	tidak_puas	tidak_loyal
puas	puas	puas	tidak_puas	puas	sangat_puas	agak_puas	puas	loyal
puas	puas	tidak_puas	puas	agak_puas	puas	tidak_puas	puas	tidak_loyal
agak_puas	agak_puas	tidak_puas	puas	puas	puas	tidak_puas	puas	loyal
tidak_puas	tidak_puas	agak_puas	agak_puas	puas	puas	puas	puas	loyal
tidak_puas	tidak_puas	puas	tidak_puas	sangat_puas	sangat_puas	puas	agak_puas	loyal
agak_puas	tidak_puas	puas	tidak_puas	tidak_puas	tidak_puas	puas	agak_puas	loyal
puas	puas	puas	agak_puas	puas	agak_puas	puas	puas	loyal
puas	puas	agak_puas	tidak_puas	agak_puas	puas	agak_puas	puas	loyal
sangat_puas	puas	tidak_puas	puas	tidak_puas	puas	agak_puas	puas	loyal
tidak_puas	agak_puas	tidak_puas	agak_puas	tidak_puas	puas	agak_puas	agak_puas	tidak_loyal
puas	agak_puas	agak_puas	agak_puas	agak_puas	agak_puas	puas	puas	tidak_loyal
puas	agak_puas	puas	puas	puas	tidak_puas	puas	puas	loyal
tidak_puas	puas	puas	puas	agak_puas	puas	puas	tidak_puas	tidak_loyal
agak_puas	puas	sangat_puas	tidak_puas	agak_puas	agak_puas	agak_puas	agak_puas	tidak_loyal
agak_puas	puas	tidak_puas	tidak_puas	agak_puas	puas	tidak_puas	puas	tidak_loyal
puas	agak_puas	puas	agak_puas	puas	puas	tidak_puas	agak_puas	tidak_loyal
puas	tidak_puas	agak_puas	puas	puas	sangat_puas	tidak_puas	tidak_puas	tidak_loyal
agak_puas	puas	tidak_puas	tidak_puas	agak_puas	agak_puas	agak_puas	puas	tidak_loyal
agak_puas	tidak_puas	tidak_puas	puas	puas	puas	puas	puas	loyal
tidak_puas	puas	agak_puas	agak_puas	tidak_puas	agak_puas	agak_puas	tidak_puas	tidak_loyal
tidak_puas	puas	puas	tidak_puas	puas	tidak_puas	tidak_puas	puas	tidak_loyal
agak_puas	agak_puas	agak_puas	tidak_puas	puas	puas	tidak_puas	puas	tidak_loyal
puas	tidak_puas	agak_puas	agak_puas	agak_puas	agak_puas	tidak_puas	agak_puas	tidak_loyal
puas	tidak_puas	agak_puas	puas	tidak_puas	puas	tidak_puas	tidak_puas	tidak_loyal
sangat_puas	puas	puas	puas	sangat_puas	agak_puas	agak_puas	agak_puas	loyal
tidak_puas	tidak_puas	puas	sangat_puas	agak_puas	puas	puas	agak_puas	loyal
puas	puas	tidak_puas	agak_puas	puas	agak_puas	agak_puas	puas	tidak_loyal
agak_puas	puas	puas	puas	puas	puas	tidak_puas	puas	loyal

Lampiran B. Tabel Data Penelitian (lanjutan)

No	jenis_kelamin	usia	pekerjaan	pendidikan_terakhir	status_pernikahan	tempat_tinggal	mengikuti_keanggotaan	sumber_informasi
311	wanita	41-50	ibu_rumah_tangga	s1	menikah	bekasi	tidak	agen_travel
312	wanita	21-30	pegawai_swasta	s2	belum_menikah	jakarta	tidak	internet
313	pria	41-50	pegawai_swasta	d3	menikah	jakarta	tidak	agen_travel
314	wanita	41-50	ibu_rumah_tangga	d3	menikah	jakarta	tidak	agen_travel
315	pria	51-60	pegawai_negeri_sipil	s2	menikah	jakarta	tidak	internet
316	wanita	21-30	pegawai_swasta	s2	belum_menikah	jakarta	tidak	internet
317	wanita	31-40	pegawai_swasta	s1	menikah	bekasi	tidak	agen_travel
318	pria	>=61	lainnya	s1	menikah	lainnya	tidak	agen_travel
319	wanita	41-50	pegawai_swasta	s1	menikah	jakarta	ya	internet
320	wanita	31-40	ibu_rumah_tangga	s1	menikah	jakarta	tidak	internet
321	wanita	21-30	pelajar_atau_mahasiswa	s1	belum_menikah	jakarta	tidak	koran_atau_majalah
322	wanita	21-30	pelajar_atau_mahasiswa	s1	belum_menikah	jakarta	tidak	agen_travel
323	wanita	21-30	pegawai_swasta	d3	belum_menikah	lainnya	tidak	agen_travel
324	pria	31-40	pegawai_negeri_sipil	s1	belum_menikah	bekasi	tidak	agen_travel
325	wanita	<=20	pelajar_atau_mahasiswa	s1	belum_menikah	jakarta	tidak	agen_travel
326	pria	<=20	pelajar_atau_mahasiswa	s1	belum_menikah	bogor	tidak	agen_travel
327	wanita	31-40	wiraswasta	s2	belum_menikah	lainnya	tidak	internet
328	pria	31-40	pegawai_swasta	s1	menikah	jakarta	tidak	agen_travel
329	wanita	31-40	pegawai_negeri_sipil	s2	menikah	depok	tidak	internet
330	pria	31-40	pegawai_negeri_sipil	d3	menikah	bekasi	tidak	internet
331	wanita	>=61	ibu_rumah_tangga	d3	menikah	tangerang	tidak	agen_travel
332	pria	31-40	pegawai_swasta	s2	menikah	jakarta	tidak	kartu_kredit
333	pria	51-60	wiraswasta	s1	menikah	depok	tidak	agen_travel
334	pria	21-30	pegawai_swasta	s1	belum_menikah	bekasi	tidak	internet
335	wanita	21-30	pegawai_negeri_sipil	s1	belum_menikah	jakarta	tidak	internet
336	wanita	31-40	wiraswasta	s2	menikah	lainnya	ya	kartu_kredit
337	wanita	31-40	wiraswasta	s1	menikah	bekasi	tidak	agen_travel
338	pria	31-40	pegawai_swasta	d3	menikah	depok	ya	internet
339	wanita	51-60	lainnya	d3	menikah	tangerang	tidak	koran_atau_majalah
340	pria	31-40	pegawai_negeri_sipil	s1	belum_menikah	lainnya	tidak	kartu_kredit
341	wanita	31-40	pegawai_swasta	s1	belum_menikah	lainnya	tidak	internet
342	wanita	51-60	ibu_rumah_tangga	s1	menikah	lainnya	tidak	agen_travel
343	wanita	21-30	pegawai_swasta	s1	belum_menikah	lainnya	tidak	agen_travel
344	pria	21-30	pegawai_negeri_sipil	s1	menikah	lainnya	tidak	internet
345	pria	51-60	lainnya	d3	menikah	bekasi	tidak	agen_travel
346	pria	41-50	pegawai_swasta	lainnya	menikah	lainnya	tidak	koran_atau_majalah
347	pria	41-50	pegawai_swasta	d3	menikah	jakarta	tidak	agen_travel
348	pria	41-50	pegawai_negeri_sipil	s1	menikah	lainnya	ya	internet
349	pria	21-30	pegawai_swasta	d3	belum_menikah	jakarta	tidak	agen_travel
350	wanita	51-60	lainnya	s2	menikah	bekasi	tidak	koran_atau_majalah

Lampiran B. Tabel Data Penelitian (lanjutan)

tempat_membeli_tiket	otoritas_pembelian_tiket	waktu_pembelian_terakhir	frekuensi_pembelian	keinginan_membeli_lagi	keinginan_merekomendasikan	tingkat_kepuasan_pemesanan_tiket	tingkat_kepuasan_selama_di_bandara	tingkat_kepuasan_fasilitas_kabin
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	baru_pertama_kali	baru_pertama_kali	7	7	agak_puas	puas	tidak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	lebih_dari_setahun_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	7	agak_puas	agak_puas	tidak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	3-6_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	7	agak_puas	tidak_puas	tidak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	6	6	puas	tidak_puas	puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	kurang_dari_1_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	7	7	puas	agak_puas	puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	3-6_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	6	tidak_puas	puas	agak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	7	tidak_puas	agak_puas	tidak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	3-6_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	7	agak_puas	agak_puas	agak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	kurang_dari_1_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	9	9	puas	agak_puas	tidak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	9	8	puas	puas	tidak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	baru_pertama_kali	baru_pertama_kali	8	8	agak_puas	puas	tidak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	1-3_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	7	tidak_puas	puas	puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	1-3_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	8	8	tidak_puas	agak_puas	puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	9	9	agak_puas	tidak_puas	agak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	3-6_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	8	agak_puas	tidak_puas	tidak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	baru_pertama_kali	baru_pertama_kali	8	8	puas	tidak_puas	tidak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	kurang_dari_1_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	7	7	sangat_puas	puas	agak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	kurang_dari_1_bulan_lalu	1_kali_per_2-3_minggu	9	9	tidak_puas	puas	puas
website	perusahaan	kurang_dari_1_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	6	6	puas	agak_puas	puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	1-3_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	6	6	puas	tidak_puas	sangat_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	9	9	agak_puas	tidak_puas	tidak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	3-6_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	9	9	tidak_puas	agak_puas	puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	9	8	agak_puas	puas	agak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	baru_pertama_kali	baru_pertama_kali	7	7	puas	puas	tidak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	8	puas	sangat_puas	tidak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	kurang_dari_1_bulan_lalu	1_kali_per_2-3_minggu	7	6	puas	tidak_puas	agak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	kurang_dari_1_bulan_lalu	1_kali_per_2-3_minggu	9	8	agak_puas	puas	puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	1-3_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	7	tidak_puas	agak_puas	agak_puas
agen_travel	perusahaan	lebih_dari_setahun_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	8	tidak_puas	tidak_puas	agak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	1-3_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	8	8	agak_puas	tidak_puas	tidak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	1-3_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	6	6	puas	agak_puas	tidak_puas
agen_travel	perusahaan	1-3_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	6	6	puas	puas	puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	9	8	sangat_puas	agak_puas	tidak_puas
website	perusahaan	kurang_dari_1_bulan_lalu	1_kali_per_2-3_minggu	8	7	tidak_puas	agak_puas	tidak_puas
agen_travel	perusahaan	lebih_dari_setahun_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	8	puas	agak_puas	tidak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	1-3_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	6	6	agak_puas	puas	tidak_puas
agen_travel	perusahaan	kurang_dari_1_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	9	9	tidak_puas	puas	puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	1-3_bulan_lalu	beberapa_kali_per_bulan	8	8	tidak_puas	puas	puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	lebih_dari_setahun_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	7	agak_puas	agak_puas	agak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	kurang_dari_1_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	7	6	agak_puas	puas	tidak_puas

Lampiran B. Tabel Data Penelitian (lanjutan)

tingkat_kepuasan_selama_penerbangan	tingkat_kepuasan_makanan_dan_minuman	tingkat_kepuasan_bagasi	tingkat_kepuasan_informasi_dan_keluhan_konsumen	tingkat_kepuasan_ketepatan_jadwal_penerbangan	tingkat_kepuasan_dari_keselamatan_pesawat	tingkat_kepuasan_kelengkapan_rute_penerbangan	tingkat_kepuasan_harga_yang_kompetitif	status_loyal
tidak_puas	agak_puas	tidak_puas	agak_puas	tidak_puas	agak_puas	tidak_puas	tidak_puas	tidak_loyal
tidak_puas	tidak_puas	puas	tidak_puas	puas	puas	agak_puas	agak_puas	tidak_loyal
agak_puas	tidak_puas	puas	tidak_puas	agak_puas	puas	puas	puas	tidak_loyal
puas	agak_puas	agak_puas	agak_puas	puas	puas	puas	puas	tidak_loyal
agak_puas	puas	tidak_puas	puas	puas	puas	sangat_puas	puas	loyal
agak_puas	puas	agak_puas	agak_puas	puas	puas	tidak_puas	agak_puas	tidak_loyal
agak_puas	sangat_puas	tidak_puas	tidak_puas	agak_puas	agak_puas	puas	agak_puas	tidak_loyal
puas	puas	tidak_puas	agak_puas	agak_puas	puas	puas	puas	loyal
puas	puas	puas	puas	puas	sangat_puas	tidak_puas	puas	loyal
tidak_puas	puas	agak_puas	puas	agak_puas	puas	tidak_puas	puas	loyal
tidak_puas	tidak_puas	puas	tidak_puas	puas	puas	agak_puas	agak_puas	tidak_loyal
tidak_puas	tidak_puas	puas	agak_puas	puas	puas	puas	tidak_puas	tidak_loyal
puas	agak_puas	puas	tidak_puas	sangat_puas	puas	puas	sangat_puas	loyal
puas	puas	puas	puas	tidak_puas	tidak_puas	puas	agak_puas	loyal
agak_puas	puas	tidak_puas	tidak_puas	puas	puas	puas	agak_puas	tidak_loyal
tidak_puas	puas	agak_puas	agak_puas	agak_puas	puas	tidak_puas	puas	tidak_loyal
agak_puas	agak_puas	puas	tidak_puas	puas	puas	tidak_puas	sangat_puas	loyal
tidak_puas	tidak_puas	tidak_puas	tidak_puas	tidak_puas	puas	agak_puas	tidak_puas	tidak_loyal
tidak_puas	tidak_puas	sangat_puas	tidak_puas	agak_puas	agak_puas	puas	puas	tidak_loyal
tidak_puas	agak_puas	agak_puas	tidak_puas	tidak_puas	puas	puas	agak_puas	tidak_loyal
puas	puas	puas	tidak_puas	tidak_puas	agak_puas	puas	sangat_puas	loyal
puas	puas	tidak_puas	puas	agak_puas	agak_puas	tidak_puas	tidak_puas	tidak_loyal
agak_puas	sangat_puas	tidak_puas	puas	agak_puas	puas	puas	agak_puas	loyal
tidak_puas	puas	puas	puas	sangat_puas	puas	agak_puas	puas	loyal
tidak_puas	puas	tidak_puas	tidak_puas	puas	sangat_puas	tidak_puas	agak_puas	loyal
agak_puas	agak_puas	tidak_puas	sangat_puas	tidak_puas	puas	tidak_puas	agak_puas	loyal
puas	tidak_puas	agak_puas	tidak_puas	puas	puas	tidak_puas	agak_puas	loyal
puas	tidak_puas	puas	puas	agak_puas	agak_puas	puas	puas	loyal
sangat_puas	agak_puas	puas	puas	puas	puas	agak_puas	puas	loyal
tidak_puas	puas	puas	tidak_puas	agak_puas	puas	agak_puas	puas	tidak_loyal
puas	agak_puas	agak_puas	tidak_puas	agak_puas	agak_puas	agak_puas	puas	tidak_loyal
agak_puas	agak_puas	tidak_puas	agak_puas	puas	puas	puas	tidak_puas	tidak_loyal
tidak_puas	agak_puas	agak_puas	puas	puas	agak_puas	puas	puas	loyal
tidak_puas	puas	agak_puas	puas	sangat_puas	agak_puas	tidak_puas	puas	tidak_loyal
agak_puas	puas	agak_puas	puas	puas	agak_puas	tidak_puas	agak_puas	loyal
puas	tidak_puas	puas	agak_puas	puas	puas	tidak_puas	tidak_puas	tidak_loyal
agak_puas	tidak_puas	puas	tidak_puas	tidak_puas	agak_puas	puas	puas	loyal
agak_puas	tidak_puas	tidak_puas	tidak_puas	puas	puas	puas	puas	loyal
agak_puas	puas	tidak_puas	agak_puas	puas	puas	agak_puas	agak_puas	tidak_loyal
tidak_puas	agak_puas	agak_puas	tidak_puas	puas	tidak_puas	puas	puas	tidak_loyal

Lampiran B. Tabel Data Penelitian (lanjutan)

No	jenis_kelamin	usia	pekerjaan	pendidikan_terakhir	status_pernikahan	tempat tinggal	mengikuti_keanggotaan	sumber_informasi
351	wanita	21-30	pegawai_negeri_sipil	s1	belum_menikah	bogor	tidak	agen_travel
352	pria	21-30	pegawai_swasta	s2	belum_menikah	bekasi	ya	kartu_kredit
353	wanita	21-30	pegawai_swasta	s2	belum_menikah	jakarta	tidak	agen_travel
354	pria	41-50	pegawai_swasta	s1	menikah	bogor	tidak	agen_travel
355	wanita	41-50	pegawai_swasta	s2	menikah	lainnya	ya	internet
356	pria	21-30	pegawai_swasta	s1	belum_menikah	bogor	tidak	internet
357	wanita	41-50	ibu_rumah_tangga	d3	menikah	lainnya	tidak	agen_travel
358	pria	41-50	pegawai_swasta	s1	menikah	jakarta	tidak	internet
359	pria	51-60	wiraswasta	s1	menikah	jakarta	tidak	agen_travel
360	wanita	31-40	ibu_rumah_tangga	d3	menikah	jakarta	tidak	agen_travel
361	wanita	31-40	pegawai_negeri_sipil	s1	menikah	tangerang	tidak	internet
362	pria	<=20	pelajar_atau_mahasiswa	s1	belum_menikah	depok	tidak	internet
363	pria	>=61	lainnya	d3	menikah	depok	tidak	agen_travel
364	pria	31-40	pegawai_swasta	s2	menikah	jakarta	ya	internet
365	wanita	51-60	pegawai_swasta	s1	menikah	lainnya	tidak	koran_atau_majalah
366	pria	31-40	pegawai_negeri_sipil	s1	menikah	jakarta	ya	internet
367	pria	>=61	lainnya	s1	menikah	lainnya	tidak	agen_travel
368	pria	21-30	pegawai_swasta	s1	belum_menikah	bekasi	tidak	agen_travel
369	pria	51-60	pegawai_negeri_sipil	s1	menikah	jakarta	ya	internet
370	wanita	51-60	wiraswasta	s2	menikah	jakarta	tidak	agen_travel
371	wanita	41-50	pegawai_swasta	s2	menikah	lainnya	ya	internet
372	wanita	41-50	wiraswasta	d3	menikah	jakarta	tidak	agen_travel
373	pria	<=20	pelajar_atau_mahasiswa	s1	belum_menikah	jakarta	tidak	internet
374	pria	41-50	pegawai_swasta	s1	menikah	lainnya	tidak	internet
375	wanita	21-30	pegawai_swasta	s1	menikah	lainnya	tidak	agen_travel
376	wanita	21-30	pegawai_swasta	s1	menikah	jakarta	tidak	internet
377	pria	41-50	pegawai_swasta	s1	menikah	tangerang	tidak	agen_travel
378	pria	41-50	pegawai_swasta	s1	menikah	jakarta	tidak	internet
379	pria	51-60	wiraswasta	s1	menikah	jakarta	tidak	agen_travel
380	wanita	31-40	ibu_rumah_tangga	d3	menikah	jakarta	tidak	agen_travel
381	wanita	51-60	pegawai_negeri_sipil	s1	menikah	tangerang	tidak	agen_travel
382	pria	<=20	pelajar_atau_mahasiswa	s1	belum_menikah	depok	tidak	internet
383	pria	21-30	pegawai_swasta	s1	menikah	jakarta	tidak	kartu_kredit
384	wanita	21-30	pelajar_atau_mahasiswa	s2	belum_menikah	depok	tidak	internet
385	pria	21-30	pelajar_atau_mahasiswa	s1	belum_menikah	jakarta	tidak	agen_travel
386	pria	41-50	pegawai_swasta	s2	menikah	lainnya	ya	internet
387	pria	41-50	pegawai_swasta	s1	menikah	jakarta	tidak	agen_travel
388	wanita	21-30	pegawai_negeri_sipil	s1	menikah	jakarta	tidak	agen_travel
389	wanita	21-30	pegawai_negeri_sipil	s1	belum_menikah	lainnya	tidak	agen_travel
390	pria	41-50	pegawai_swasta	d3	menikah	jakarta	tidak	internet

Lampiran B. Tabel Data Penelitian (lanjutan)

tempat_membeli_tiket	otoritas_pembelian_tiket	waktu_pembelian_terakhir	frekuensi_pembelian	keinginan_membeli_lagi	keinginan_merekomendasikan	tingkat_kepuasan_pemesanan_tiket	tingkat_kepuasan_selama_di_bandara	tingkat_kepuasan_fasilitas_kabin
agen_travel	perusahaan	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	9	9	tidak_puas	puas	puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	1-3_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	9	8	puas	agak_puas	puas
agen_travel	perusahaan	kurang_dari_1_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	8	7	agak_puas	tidak_puas	agak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	3-6_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	6	6	puas	tidak_puas	tidak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	kurang_dari_1_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	8	8	agak_puas	tidak_puas	tidak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	6	puas	puas	agak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	3-6_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	9	8	agak_puas	puas	puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	6	tidak_puas	sangat_puas	tidak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	6	tidak_puas	sangat_puas	sangat_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	7	agak_puas	puas	agak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	kurang_dari_1_bulan_lalu	1_kali_per_2-3_minggu	9	8	puas	agak_puas	puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	7	agak_puas	tidak_puas	tidak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	1-3_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	6	6	puas	tidak_puas	puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	1-3_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	10	9	agak_puas	puas	puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	baru_pertama_kali	baru_pertama_kali	7	7	tidak_puas	puas	sangat_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	3-6_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	6	6	tidak_puas	sangat_puas	tidak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	7	agak_puas	tidak_puas	puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	lebih_dari_setahun_lalu	beberapa_kali_per_tahun	9	8	puas	puas	puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	9	9	puas	agak_puas	agak_puas
agen_travel	perusahaan	kurang_dari_1_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	9	9	sangat_puas	tidak_puas	tidak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	dalam_minggu_ini	1_kali_per_bulan	9	8	tidak_puas	tidak_puas	agak_puas
agen_travel	perusahaan	3-6_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	6	6	puas	agak_puas	puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	baru_pertama_kali	baru_pertama_kali	8	8	puas	puas	puas
agen_travel	perusahaan	kurang_dari_1_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	9	9	tidak_puas	agak_puas	puas
agen_travel	perusahaan	kurang_dari_1_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	8	tidak_puas	agak_puas	agak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	lebih_dari_setahun_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	7	agak_puas	tidak_puas	tidak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	baru_pertama_kali	baru_pertama_kali	9	9	puas	puas	tidak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	6	tidak_puas	sangat_puas	tidak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	6	tidak_puas	sangat_puas	sangat_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	7	agak_puas	puas	agak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	kurang_dari_1_bulan_lalu	1_kali_per_2-3_minggu	9	8	puas	agak_puas	puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	7	agak_puas	tidak_puas	tidak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	baru_pertama_kali	baru_pertama_kali	8	8	agak_puas	tidak_puas	puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	kurang_dari_1_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	9	9	agak_puas	sangat_puas	puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	baru_pertama_kali	baru_pertama_kali	9	8	puas	agak_puas	tidak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	kurang_dari_1_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	9	9	puas	puas	tidak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	kurang_dari_1_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	6	6	sangat_puas	tidak_puas	agak_puas
agen_travel	perusahaan	lebih_dari_setahun_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	8	sangat_puas	puas	puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	9	9	puas	puas	puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	9	8	puas	tidak_puas	puas



Lampiran B. Tabel Data Penelitian (lanjutan)

tingkat_kepuasan_selama_penerbangan	tingkat_kepuasan_makanan_dan_minuman	tingkat_kepuasan_bagasi	tingkat_kepuasan_informasi_dan_keluhan_konsumen	tingkat_kepuasan_ketepatan_jadwal_penerbangan	tingkat_kepuasan_dari_kelengkapan_pesawat	tingkat_kepuasan_kelengkapan_rute_penerbangan	tingkat_kepuasan_harga_yang_kompetitif	status_loyal
puas	agak_puas	agak_puas	agak_puas	puas	puas	puas	agak_puas	loyal
puas	puas	puas	puas	agak_puas	puas	puas	puas	loyal
tidak_puas	puas	puas	tidak_puas	tidak_puas	tidak_puas	agak_puas	tidak_puas	tidak_loyal
tidak_puas	puas	puas	tidak_puas	puas	puas	tidak_puas	agak_puas	tidak_loyal
agak_puas	agak_puas	puas	puas	puas	agak_puas	tidak_puas	puas	loyal
agak_puas	agak_puas	puas	puas	puas	sangat_puas	agak_puas	puas	loyal
agak_puas	puas	agak_puas	sangat_puas	puas	agak_puas	puas	puas	loyal
puas	puas	agak_puas	sangat_puas	sangat_puas	puas	puas	puas	loyal
puas	sangat_puas	agak_puas	puas	sangat_puas	puas	sangat_puas	puas	loyal
puas	tidak_puas	puas	agak_puas	puas	puas	sangat_puas	sangat_puas	loyal
agak_puas	puas	puas	puas	agak_puas	agak_puas	puas	agak_puas	loyal
tidak_puas	agak_puas	tidak_puas	tidak_puas	puas	puas	agak_puas	puas	tidak_loyal
agak_puas	agak_puas	agak_puas	tidak_puas	puas	agak_puas	puas	puas	tidak_loyal
tidak_puas	agak_puas	tidak_puas	tidak_puas	agak_puas	puas	puas	agak_puas	loyal
tidak_puas	puas	puas	tidak_puas	puas	puas	puas	tidak_puas	tidak_loyal
puas	puas	puas	tidak_puas	puas	sangat_puas	agak_puas	puas	loyal
puas	puas	tidak_puas	tidak_puas	agak_puas	puas	agak_puas	agak_puas	tidak_loyal
agak_puas	agak_puas	tidak_puas	puas	puas	puas	tidak_puas	puas	loyal
tidak_puas	tidak_puas	agak_puas	agak_puas	puas	puas	puas	puas	loyal
tidak_puas	tidak_puas	puas	tidak_puas	sangat_puas	sangat_puas	puas	agak_puas	loyal
agak_puas	tidak_puas	puas	tidak_puas	tidak_puas	tidak_puas	puas	agak_puas	loyal
puas	puas	puas	agak_puas	puas	agak_puas	puas	puas	loyal
puas	puas	agak_puas	puas	agak_puas	puas	agak_puas	puas	loyal
sangat_puas	puas	agak_puas	puas	tidak_puas	puas	agak_puas	puas	loyal
tidak_puas	agak_puas	tidak_puas	sangat_puas	tidak_puas	puas	agak_puas	agak_puas	tidak_loyal
puas	agak_puas	agak_puas	tidak_puas	agak_puas	agak_puas	tidak_puas	agak_puas	tidak_loyal
puas	agak_puas	puas	puas	puas	tidak_puas	puas	puas	loyal
puas	puas	agak_puas	sangat_puas	sangat_puas	puas	puas	puas	loyal
puas	sangat_puas	agak_puas	puas	sangat_puas	puas	sangat_puas	puas	loyal
puas	tidak_puas	puas	agak_puas	puas	puas	sangat_puas	sangat_puas	loyal
agak_puas	puas	puas	puas	agak_puas	agak_puas	puas	agak_puas	loyal
tidak_puas	puas	tidak_puas	tidak_puas	puas	puas	agak_puas	agak_puas	tidak_loyal
tidak_puas	tidak_puas	sangat_puas	sangat_puas	puas	puas	puas	puas	loyal
agak_puas	tidak_puas	puas	agak_puas	puas	agak_puas	tidak_puas	puas	loyal
puas	agak_puas	puas	puas	agak_puas	puas	sangat_puas	agak_puas	loyal
puas	puas	agak_puas	tidak_puas	puas	puas	agak_puas	puas	loyal
sangat_puas	agak_puas	sangat_puas	puas	puas	sangat_puas	puas	puas	loyal
tidak_puas	agak_puas	puas	puas	puas	tidak_puas	tidak_puas	agak_puas	loyal
puas	agak_puas	agak_puas	tidak_puas	puas	puas	puas	puas	loyal
agak_puas	puas	puas	tidak_puas	puas	agak_puas	puas	puas	loyal

Lampiran B. Tabel Data Penelitian (lanjutan)

No	jenis_kelamin	usia	pekerjaan	pendidikan_terakhir	status_pernikahan	tempat_tinggal	mengikuti_keanggotaan	sumber_informasi
391	pria	41-50	pegawai_negeri_sipil	s1	menikah	jakarta	ya	internet
392	pria	21-30	pegawai_negeri_sipil	s2	menikah	lainnya	tidak	internet
393	pria	51-60	pegawai_swasta	s1	menikah	jakarta	tidak	agen_travel
394	wanita	31-40	pegawai_swasta	d3	menikah	lainnya	tidak	agen_travel
395	pria	31-40	pegawai_swasta	s2	menikah	jakarta	tidak	internet
396	wanita	21-30	pegawai_swasta	s1	belum_menikah	jakarta	ya	internet
397	pria	31-40	pegawai_swasta	s1	belum_menikah	jakarta	tidak	internet
398	pria	31-40	wiraswasta	d3	menikah	jakarta	tidak	agen_travel
399	pria	21-30	wiraswasta	s1	menikah	bekasi	tidak	internet
400	wanita	41-50	wiraswasta	s1	menikah	jakarta	tidak	internet
401	wanita	51-60	ibu_rumah_tangga	lainnya	menikah	lainnya	tidak	agen_travel
402	wanita	51-60	lainnya	s1	menikah	bogor	tidak	agen_travel
403	wanita	21-30	pegawai_negeri_sipil	s1	belum_menikah	jakarta	tidak	agen_travel
404	wanita	21-30	ibu_rumah_tangga	d3	menikah	bogor	tidak	internet
405	pria	21-30	wiraswasta	s1	menikah	lainnya	tidak	agen_travel
406	pria	41-50	pegawai_swasta	d3	menikah	jakarta	tidak	agen_travel
407	pria	21-30	wiraswasta	s1	menikah	tangerang	tidak	internet
408	pria	41-50	pegawai_negeri_sipil	s1	menikah	jakarta	tidak	agen_travel
409	pria	41-50	pegawai_swasta	s1	menikah	tangerang	tidak	koran_atau_majalah
410	pria	41-50	pegawai_swasta	s1	menikah	lainnya	tidak	internet
411	wanita	<=20	pelajar_atau_mahasiswa	s1	belum_menikah	jakarta	tidak	internet
412	wanita	51-60	lainnya	s2	menikah	bekasi	tidak	koran_atau_majalah
413	wanita	21-30	pegawai_negeri_sipil	s1	belum_menikah	bogor	tidak	agen_travel
414	pria	41-50	pegawai_swasta	s2	belum_menikah	bekasi	ya	kartu_kredit
415	wanita	21-30	pegawai_swasta	s2	belum_menikah	jakarta	tidak	agen_travel
416	pria	41-50	pegawai_swasta	s1	menikah	bogor	tidak	agen_travel
417	wanita	41-50	pegawai_swasta	s2	menikah	lainnya	ya	internet
418	pria	21-30	pelajar_atau_mahasiswa	s1	belum_menikah	jakarta	tidak	internet
419	pria	31-40	pegawai_swasta	s1	menikah	bogor	ya	internet
420	pria	41-50	pegawai_negeri_sipil	s1	menikah	lainnya	ya	internet
421	wanita	41-50	pegawai_negeri_sipil	d3	menikah	bekasi	tidak	agen_travel
422	pria	41-50	pegawai_negeri_sipil	d3	menikah	bekasi	tidak	agen_travel
423	pria	41-50	wiraswasta	s1	menikah	jakarta	tidak	agen_travel
424	pria	31-40	wiraswasta	s1	menikah	jakarta	tidak	agen_travel
425	pria	31-40	pegawai_swasta	d3	menikah	jakarta	ya	internet
426	pria	31-40	pegawai_swasta	s1	menikah	bogor	tidak	agen_travel
427	pria	>=61	wiraswasta	s2	menikah	lainnya	ya	internet
428	wanita	31-40	ibu_rumah_tangga	s1	menikah	bekasi	tidak	internet
429	wanita	31-40	ibu_rumah_tangga	s1	menikah	jakarta	tidak	agen_travel
430	wanita	41-50	ibu_rumah_tangga	s1	menikah	jakarta	tidak	agen_travel

Lampiran B. Tabel Data Penelitian (lanjutan)

tempat_membeli_tiket	otoritas_pembelian_tiket	waktu_pembelian_terakhir	frekuensi_pembelian	keinginan_membeli_lagi	keinginan_merekomendasikan	tingkat_kepuasan_pemesanan_tiket	tingkat_kepuasan_selama_di_bandara	tingkat_kepuasan_fasilitas_kabin
website	diri_sendiri_atau_keluarga	kurang_dari_1_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	9	8	agak_puas	tidak_puas	agak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	lebih_dari_setahun_lalu	beberapa_kali_per_tahun	9	9	tidak_puas	agak_puas	tidak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	9	9	tidak_puas	agak_puas	tidak_puas
agen_travel	perusahaan	1-3_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	7	7	puas	puas	agak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	1-3_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	8	agak_puas	puas	puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	3-6_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	8	puas	agak_puas	puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	6	6	puas	tidak_puas	sangat_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	1-3_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	6	6	puas	tidak_puas	tidak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	1-3_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	7	puas	agak_puas	puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	kurang_dari_1_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	8	8	puas	tidak_puas	sangat_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	6	6	puas	tidak_puas	tidak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	3-6_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	7	tidak_puas	agak_puas	puas
agen_travel	perusahaan	lebih_dari_setahun_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	6	tidak_puas	puas	agak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	baru_pertama_kali	baru_pertama_kali	8	8	agak_puas	puas	tidak_puas
agen_travel	perusahaan	1-3_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	9	8	puas	sangat_puas	tidak_puas
agen_travel	perusahaan	lebih_dari_setahun_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	8	puas	tidak_puas	agak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	lebih_dari_setahun_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	8	puas	puas	puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	kurang_dari_1_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	9	9	agak_puas	agak_puas	agak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	1-3_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	7	sangat_puas	agak_puas	agak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	kurang_dari_1_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	9	8	tidak_puas	agak_puas	tidak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	7	puas	tidak_puas	agak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	kurang_dari_1_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	7	6	agak_puas	puas	tidak_puas
agen_travel	perusahaan	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	9	9	tidak_puas	puas	puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	1-3_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	9	8	puas	puas	puas
agen_travel	perusahaan	kurang_dari_1_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	8	7	agak_puas	tidak_puas	agak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	3-6_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	6	6	puas	tidak_puas	tidak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	kurang_dari_1_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	8	8	agak_puas	tidak_puas	tidak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	lebih_dari_setahun_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	7	agak_puas	tidak_puas	agak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	dalam_minggu_ini	1_kali_per_2-3_minggu	9	9	agak_puas	puas	puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	kurang_dari_1_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	8	8	puas	agak_puas	puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	lebih_dari_setahun_lalu	beberapa_kali_per_bulan	7	6	puas	tidak_puas	sangat_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	1-3_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	8	8	puas	tidak_puas	tidak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	8	puas	puas	puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	kurang_dari_1_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	6	6	agak_puas	agak_puas	agak_puas
agen_travel	perusahaan	kurang_dari_1_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	6	6	tidak_puas	tidak_puas	agak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	kurang_dari_1_bulan_lalu	1_kali_per_2-3_minggu	9	8	tidak_puas	tidak_puas	agak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	3-6_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	8	agak_puas	agak_puas	agak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	6	6	puas	puas	puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	baru_pertama_kali	baru_pertama_kali	8	8	puas	agak_puas	puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	8	sangat_puas	agak_puas	agak_puas

Lampiran B. Tabel Data Penelitian (lanjutan)

tingkat_kepuasan_selama_penerbangan	tingkat_kepuasan_makanan_dan_minuman	tingkat_kepuasan_bagasi	tingkat_kepuasan_informasi_dan_keluhan_konsumen	tingkat_kepuasan_ketepatan_jadwal_penerbangan	tingkat_kepuasan_dari_keselamatan_pesawat	tingkat_kepuasan_kelengkapan_rute_penerbangan	tingkat_kepuasan_harga_yang_kompetitif	status_loyal
tidak_puas	puas	tidak_puas	agak_puas	agak_puas	tidak_puas	tidak_puas	sangat_puas	loyal
tidak_puas	puas	agak_puas	puas	puas	puas	agak_puas	puas	loyal
agak_puas	agak_puas	agak_puas	puas	agak_puas	agak_puas	agak_puas	puas	loyal
puas	tidak_puas	puas	puas	sangat_puas	puas	puas	agak_puas	loyal
agak_puas	tidak_puas	tidak_puas	agak_puas	agak_puas	agak_puas	puas	tidak_puas	tidak_loyal
agak_puas	tidak_puas	puas	agak_puas	puas	puas	puas	puas	loyal
agak_puas	puas	puas	agak_puas	puas	agak_puas	agak_puas	agak_puas	tidak_loyal
puas	puas	tidak_puas	agak_puas	puas	puas	tidak_puas	puas	tidak_loyal
puas	agak_puas	tidak_puas	agak_puas	agak_puas	puas	agak_puas	agak_puas	tidak_loyal
agak_puas	puas	puas	tidak_puas	puas	agak_puas	tidak_puas	agak_puas	loyal
puas	puas	puas	agak_puas	puas	puas	tidak_puas	puas	tidak_loyal
puas	agak_puas	puas	puas	agak_puas	puas	agak_puas	puas	loyal
puas	puas	agak_puas	tidak_puas	puas	puas	puas	puas	tidak_loyal
agak_puas	tidak_puas	tidak_puas	sangat_puas	puas	agak_puas	agak_puas	tidak_puas	tidak_loyal
tidak_puas	agak_puas	tidak_puas	tidak_puas	tidak_puas	sangat_puas	tidak_puas	agak_puas	loyal
tidak_puas	puas	agak_puas	puas	tidak_puas	sangat_puas	agak_puas	agak_puas	loyal
tidak_puas	puas	puas	agak_puas	puas	puas	puas	sangat_puas	loyal
puas	sangat_puas	puas	tidak_puas	agak_puas	puas	puas	sangat_puas	loyal
puas	agak_puas	tidak_puas	agak_puas	agak_puas	puas	agak_puas	puas	loyal
puas	puas	agak_puas	puas	agak_puas	puas	agak_puas	sangat_puas	loyal
agak_puas	agak_puas	agak_puas	tidak_puas	puas	sangat_puas	agak_puas	puas	loyal
tidak_puas	puas	agak_puas	puas	puas	tidak_puas	puas	puas	tidak_loyal
puas	agak_puas	agak_puas	agak_puas	puas	puas	puas	agak_puas	loyal
puas	puas	puas	puas	agak_puas	puas	puas	puas	loyal
tidak_puas	puas	puas	tidak_puas	tidak_puas	tidak_puas	tidak_puas	tidak_puas	tidak_loyal
tidak_puas	puas	puas	tidak_puas	tidak_puas	puas	tidak_puas	agak_puas	tidak_loyal
agak_puas	agak_puas	puas	puas	puas	puas	tidak_puas	puas	loyal
puas	sangat_puas	agak_puas	tidak_puas	puas	puas	tidak_puas	puas	tidak_loyal
agak_puas	tidak_puas	tidak_puas	agak_puas	puas	agak_puas	puas	agak_puas	loyal
agak_puas	tidak_puas	tidak_puas	tidak_puas	agak_puas	agak_puas	puas	agak_puas	loyal
agak_puas	puas	tidak_puas	tidak_puas	tidak_puas	tidak_puas	agak_puas	puas	tidak_loyal
puas	puas	puas	agak_puas	puas	puas	tidak_puas	puas	loyal
tidak_puas	puas	puas	agak_puas	puas	puas	tidak_puas	puas	loyal
puas	puas	puas	tidak_puas	agak_puas	puas	puas	puas	tidak_loyal
puas	agak_puas	sangat_puas	tidak_puas	tidak_puas	tidak_puas	puas	agak_puas	loyal
puas	tidak_puas	tidak_puas	agak_puas	tidak_puas	puas	tidak_puas	tidak_puas	tidak_loyal
agak_puas	puas	puas	puas	agak_puas	agak_puas	agak_puas	sangat_puas	loyal
agak_puas	tidak_puas	agak_puas	agak_puas	puas	agak_puas	agak_puas	agak_puas	tidak_loyal
agak_puas	puas	agak_puas	agak_puas	agak_puas	agak_puas	puas	puas	loyal
puas	puas	tidak_puas	agak_puas	agak_puas	puas	agak_puas	puas	loyal

Lampiran B. Tabel Data Penelitian (lanjutan)

No	jenis_kelamin	usia	pekerjaan	pendidikan_terakhir	status_pernikahan	tempat_tinggal	mengikuti_keanggotaan	sumber_informasi
431	wanita	41-50	pegawai_negeri_sipil	s1	menikah	bogor	tidak	agen_travel
432	wanita	41-50	pegawai_negeri_sipil	s1	menikah	jakarta	tidak	internet
433	wanita	31-40	pegawai_swasta	s1	menikah	bekasi	tidak	agen_travel
434	wanita	31-40	pegawai_swasta	d3	menikah	lainnya	tidak	internet
435	wanita	>=61	ibu_rumah_tangga	s1	menikah	bogor	tidak	agen_travel
436	wanita	>=61	ibu_rumah_tangga	s1	menikah	jakarta	tidak	agen_travel
437	pria	<=20	pelajar_atau_mahasiswa	s1	belum_menikah	jakarta	tidak	internet
438	wanita	>=61	ibu_rumah_tangga	d3	menikah	depok	tidak	agen_travel
439	pria	41-50	pegawai_swasta	d3	menikah	depok	tidak	agen_travel
440	pria	41-50	wiraswasta	d3	menikah	lainnya	tidak	agen_travel
441	pria	21-30	pegawai_swasta	s1	menikah	jakarta	ya	internet
442	pria	41-50	pegawai_negeri_sipil	s1	menikah	bekasi	tidak	internet
443	pria	31-40	wiraswasta	s1	belum_menikah	jakarta	tidak	agen_travel
444	pria	41-50	wiraswasta	s1	menikah	jakarta	tidak	agen_travel
445	pria	41-50	pegawai_negeri_sipil	d3	menikah	jakarta	tidak	internet
446	wanita	21-30	ibu_rumah_tangga	s1	menikah	bogor	tidak	internet
447	pria	21-30	pegawai_swasta	s1	belum_menikah	jakarta	tidak	kartu_kredit
448	wanita	21-30	pegawai_negeri_sipil	d3	menikah	bekasi	tidak	koran_atau_majalah
449	pria	41-50	wiraswasta	s2	menikah	depok	ya	internet
450	wanita	41-50	wiraswasta	s1	menikah	bekasi	tidak	agen_travel
451	pria	21-30	pegawai_negeri_sipil	s1	belum_menikah	lainnya	tidak	agen_travel
452	wanita	21-30	pegawai_swasta	s1	belum_menikah	lainnya	tidak	internet
453	wanita	21-30	pegawai_swasta	s1	menikah	jakarta	tidak	internet
454	pria	41-50	pegawai_swasta	s1	menikah	bekasi	tidak	internet
455	wanita	<=20	pelajar_atau_mahasiswa	s1	belum_menikah	bekasi	tidak	agen_travel
456	wanita	31-40	pegawai_negeri_sipil	s2	menikah	jakarta	tidak	koran_atau_majalah
457	wanita	51-60	pegawai_swasta	s1	menikah	tangerang	tidak	kartu_kredit
458	wanita	51-60	pegawai_negeri_sipil	s1	menikah	jakarta	tidak	agen_travel
459	wanita	21-30	pegawai_swasta	s1	menikah	lainnya	tidak	agen_travel
460	wanita	21-30	pegawai_swasta	s2	menikah	jakarta	tidak	internet
461	pria	21-30	pegawai_swasta	s1	belum_menikah	jakarta	tidak	internet
462	pria	41-50	wiraswasta	s1	menikah	tangerang	tidak	internet
463	pria	31-40	pegawai_swasta	s2	menikah	lainnya	tidak	internet
464	wanita	51-60	wiraswasta	s1	belum_menikah	bekasi	tidak	agen_travel
465	pria	51-60	pegawai_negeri_sipil	s1	menikah	bekasi	ya	internet
466	wanita	31-40	pegawai_negeri_sipil	d3	menikah	jakarta	tidak	agen_travel
467	pria	<=20	pelajar_atau_mahasiswa	s1	belum_menikah	jakarta	tidak	internet
468	wanita	21-30	ibu_rumah_tangga	s1	menikah	jakarta	tidak	internet
469	pria	<=20	pelajar_atau_mahasiswa	s1	belum_menikah	jakarta	tidak	internet
470	wanita	<=20	pelajar_atau_mahasiswa	s1	belum_menikah	jakarta	tidak	internet

Lampiran B. Tabel Data Penelitian (lanjutan)

tempat_membeli_tiket	otoritas_pembelian_tiket	waktu_pembelian_terakhir	frekuensi_pembelian	keinginan_membeli_lagi	keinginan_merekomendasikan	tingkat_kepuasan_pemesanan_tiket	tingkat_kepuasan_selama_di_bandara	tingkat_kepuasan_fasilitas_kabin
agen_travel	perusahaan	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_bulan	8	8	tidak_puas	agak_puas	tidak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	3-6_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	9	9	puas	puas	tidak_puas
agen_travel	perusahaan	1-3_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	6	agak_puas	tidak_puas	tidak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	7	tidak_puas	puas	puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	8	tidak_puas	agak_puas	puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	baru_pertama_kali	baru_pertama_kali	9	8	puas	agak_puas	puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	lebih_dari_setahun_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	8	tidak_puas	agak_puas	agak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	3-6_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	8	agak_puas	tidak_puas	agak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	3-6_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	7	7	tidak_puas	puas	tidak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	3-6_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	7	tidak_puas	puas	puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	kurang_dari_1_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	9	9	puas	agak_puas	puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	1-3_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	8	puas	tidak_puas	agak_puas
agen_travel	perusahaan	kurang_dari_1_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	7	7	puas	tidak_puas	tidak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	3-6_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	6	6	agak_puas	tidak_puas	tidak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	lebih_dari_setahun_lalu	beberapa_kali_per_bulan	7	7	agak_puas	puas	agak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	3-6_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	9	9	agak_puas	puas	puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	6	puas	agak_puas	puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	8	puas	tidak_puas	sangat_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	kurang_dari_1_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	8	8	puas	tidak_puas	tidak_puas
agen_travel	perusahaan	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	7	agak_puas	agak_puas	puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	kurang_dari_1_bulan_lalu	1_kali_per_2-3_minggu	6	6	tidak_puas	puas	agak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	1-3_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	6	6	tidak_puas	puas	agak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	1-3_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	7	7	tidak_puas	tidak_puas	agak_puas
website	perusahaan	kurang_dari_1_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	7	7	puas	tidak_puas	puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	baru_pertama_kali	baru_pertama_kali	5	5	tidak_puas	agak_puas	puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	7	agak_puas	agak_puas	agak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	lebih_dari_setahun_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	8	agak_puas	tidak_puas	tidak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	1-3_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	9	8	puas	tidak_puas	tidak_puas
agen_travel	perusahaan	1-3_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	7	puas	agak_puas	agak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	baru_pertama_kali	baru_pertama_kali	8	8	puas	puas	puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	kurang_dari_1_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	8	agak_puas	agak_puas	puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	6	6	tidak_puas	agak_puas	agak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	6	6	tidak_puas	agak_puas	tidak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	7	tidak_puas	puas	tidak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	kurang_dari_1_bulan_lalu	1_kali_per_2-3_minggu	9	8	puas	puas	agak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	1-3_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	6	6	puas	puas	puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	baru_pertama_kali	baru_pertama_kali	8	8	agak_puas	agak_puas	puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	8	tidak_puas	tidak_puas	sangat_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	8	tidak_puas	tidak_puas	tidak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	3-6_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	7	agak_puas	tidak_puas	puas

Lampiran B. Tabel Data Penelitian (lanjutan)

tingkat_kepuasan_selama_penerbangan	tingkat_kepuasan_makanan_dan_minuman	tingkat_kepuasan_bagasi	tingkat_kepuasan_informasi_dan_keluhan_konsumen	tingkat_kepuasan_ketepatan_jadwal_penerbangan	tingkat_kepuasan_dari_kelamatan_pesawat	tingkat_kepuasan_kelengkapan_rute_penerbangan	tingkat_kepuasan_harga_yang_kompetitif	status_loyal
puas	agak_puas	agak_puas	puas	agak_puas	puas	agak_puas	sangat_puas	loyal
puas	tidak_puas	puas	puas	puas	puas	agak_puas	tidak_puas	loyal
agak_puas	puas	agak_puas	puas	puas	agak_puas	puas	puas	tidak_loyal
tidak_puas	agak_puas	agak_puas	agak_puas	puas	tidak_puas	puas	agak_puas	tidak_loyal
tidak_puas	puas	agak_puas	tidak_puas	agak_puas	puas	puas	tidak_puas	tidak_loyal
tidak_puas	puas	puas	tidak_puas	sangat_puas	puas	agak_puas	puas	loyal
agak_puas	puas	tidak_puas	tidak_puas	agak_puas	puas	tidak_puas	puas	tidak_loyal
puas	tidak_puas	puas	puas	puas	puas	puas	puas	loyal
tidak_puas	agak_puas	agak_puas	puas	puas	tidak_puas	puas	tidak_puas	tidak_loyal
puas	agak_puas	agak_puas	agak_puas	puas	puas	puas	agak_puas	loyal
puas	puas	agak_puas	puas	agak_puas	puas	puas	puas	loyal
tidak_puas	puas	puas	tidak_puas	tidak_puas	tidak_puas	puas	puas	tidak_loyal
tidak_puas	sangat_puas	puas	tidak_puas	puas	tidak_puas	tidak_puas	puas	tidak_loyal
agak_puas	sangat_puas	puas	puas	tidak_puas	agak_puas	tidak_puas	puas	tidak_loyal
puas	puas	puas	puas	puas	puas	tidak_puas	agak_puas	loyal
agak_puas	agak_puas	tidak_puas	agak_puas	puas	agak_puas	puas	agak_puas	loyal
agak_puas	puas	tidak_puas	tidak_puas	agak_puas	puas	puas	agak_puas	tidak_loyal
agak_puas	tidak_puas	tidak_puas	tidak_puas	puas	agak_puas	agak_puas	puas	loyal
puas	agak_puas	puas	puas	puas	puas	tidak_puas	puas	loyal
puas	puas	agak_puas	puas	sangat_puas	sangat_puas	agak_puas	agak_puas	loyal
puas	sangat_puas	tidak_puas	tidak_puas	puas	sangat_puas	puas	tidak_puas	tidak_loyal
puas	puas	tidak_puas	tidak_puas	sangat_puas	puas	puas	puas	loyal
agak_puas	puas	agak_puas	puas	agak_puas	puas	tidak_puas	puas	tidak_loyal
tidak_puas	agak_puas	tidak_puas	tidak_puas	tidak_puas	tidak_puas	agak_puas	agak_puas	tidak_loyal
tidak_puas	tidak_puas	tidak_puas	tidak_puas	puas	puas	agak_puas	puas	tidak_loyal
agak_puas	tidak_puas	tidak_puas	tidak_puas	sangat_puas	agak_puas	puas	puas	tidak_loyal
puas	agak_puas	puas	agak_puas	puas	puas	puas	puas	loyal
agak_puas	puas	puas	agak_puas	puas	puas	sangat_puas	puas	loyal
agak_puas	puas	agak_puas	agak_puas	agak_puas	puas	agak_puas	puas	loyal
agak_puas	sangat_puas	tidak_puas	agak_puas	tidak_puas	puas	puas	agak_puas	loyal
puas	tidak_puas	tidak_puas	agak_puas	puas	puas	puas	puas	tidak_loyal
puas	puas	agak_puas	puas	agak_puas	agak_puas	tidak_puas	puas	tidak_loyal
puas	puas	puas	puas	puas	puas	tidak_puas	puas	loyal
agak_puas	tidak_puas	puas	puas	agak_puas	puas	agak_puas	agak_puas	loyal
tidak_puas	tidak_puas	sangat_puas	agak_puas	agak_puas	agak_puas	puas	tidak_puas	tidak_loyal
agak_puas	agak_puas	tidak_puas	tidak_puas	agak_puas	puas	puas	puas	loyal
tidak_puas	puas	tidak_puas	tidak_puas	puas	puas	puas	puas	loyal
agak_puas	puas	tidak_puas	tidak_puas	puas	puas	agak_puas	puas	tidak_loyal
puas	puas	tidak_puas	tidak_puas	puas	puas	puas	puas	tidak_loyal

Lampiran B. Tabel Data Penelitian (lanjutan)

No	jenis_kelamin	usia	pekerjaan	pendidikan_terakhir	status_pernikahan	tempat_tinggal	mengikuti_keanggotaan	sumber_informasi
471	wanita	>=61	ibu_rumah_tangga	d3	menikah	jakarta	tidak	agen_travel
472	wanita	31-40	pegawai_negeri_sipil	s2	menikah	depok	tidak	internet
473	pria	31-40	pegawai_negeri_sipil	d3	menikah	bekasi	tidak	internet
474	wanita	>=61	ibu_rumah_tangga	d3	menikah	tangerang	tidak	agen_travel
475	pria	31-40	pegawai_swasta	s2	menikah	jakarta	tidak	kartu_kredit
476	pria	51-60	wiraswasta	s1	menikah	depok	tidak	agen_travel
477	pria	21-30	pegawai_swasta	s1	belum_menikah	bekasi	tidak	internet
478	wanita	21-30	pegawai_negeri_sipil	s1	belum_menikah	jakarta	tidak	internet
479	wanita	31-40	wiraswasta	s2	menikah	lainnya	ya	kartu_kredit
480	wanita	31-40	wiraswasta	s1	menikah	bekasi	tidak	agen_travel
481	pria	31-40	pegawai_swasta	d3	menikah	depok	ya	internet
482	wanita	51-60	lainnya	d3	menikah	tangerang	tidak	koran_atau_majalah
483	pria	31-40	pegawai_negeri_sipil	s1	belum_menikah	lainnya	tidak	kartu_kredit
484	wanita	31-40	pegawai_swasta	s1	belum_menikah	lainnya	tidak	internet
485	wanita	51-60	ibu_rumah_tangga	s1	menikah	lainnya	tidak	agen_travel
486	wanita	21-30	pegawai_swasta	s1	belum_menikah	lainnya	tidak	agen_travel
487	pria	21-30	pegawai_negeri_sipil	s1	menikah	lainnya	tidak	internet
488	pria	51-60	lainnya	d3	menikah	bekasi	tidak	agen_travel
489	pria	41-50	pegawai_swasta	lainnya	menikah	lainnya	tidak	koran_atau_majalah
490	pria	41-50	pegawai_swasta	d3	menikah	jakarta	tidak	agen_travel
491	pria	31-40	pegawai_swasta	s2	menikah	lainnya	tidak	internet
492	wanita	51-60	wiraswasta	s1	belum_menikah	bekasi	tidak	agen_travel
493	pria	51-60	pegawai_negeri_sipil	s1	menikah	bekasi	ya	internet
494	wanita	31-40	pegawai_negeri_sipil	d3	menikah	jakarta	tidak	agen_travel
495	pria	<=20	pelajar_atau_mahasiswa	s1	belum_menikah	depok	tidak	internet
496	wanita	21-30	ibu_rumah_tangga	s1	menikah	jakarta	tidak	internet
497	pria	<=20	pelajar_atau_mahasiswa	s1	belum_menikah	jakarta	tidak	internet
498	wanita	<=20	pelajar_atau_mahasiswa	s1	belum_menikah	depok	tidak	internet
499	wanita	>=61	ibu_rumah_tangga	d3	menikah	jakarta	tidak	agen_travel
500	wanita	41-50	ibu_rumah_tangga	s1	menikah	lainnya	tidak	agen_travel
501	pria	<=20	pelajar_atau_mahasiswa	s1	belum_menikah	tangerang	tidak	agen_travel
502	wanita	31-40	wiraswasta	s1	menikah	jakarta	tidak	agen_travel
503	pria	51-60	lainnya	s1	menikah	lainnya	tidak	koran_atau_majalah
504	pria	51-60	pegawai_negeri_sipil	s1	menikah	jakarta	tidak	agen_travel
505	pria	21-30	pegawai_swasta	s1	belum_menikah	bogor	tidak	internet
506	pria	21-30	pegawai_swasta	s1	belum_menikah	jakarta	tidak	internet
507	wanita	21-30	pegawai_swasta	s2	belum_menikah	tangerang	tidak	internet
508	wanita	41-50	ibu_rumah_tangga	d3	menikah	jakarta	tidak	agen_travel
509	pria	51-60	pegawai_swasta	lainnya	menikah	depok	tidak	agen_travel
510	pria	31-40	pegawai_swasta	s2	menikah	depok	tidak	internet



Lampiran B. Tabel Data Penelitian (lanjutan)

tempat_membeli_tiket	otoritas_pembelian_tiket	waktu_pembelian_terakhir	frekuensi_pembelian	keinginan_membeli_lagi	keinginan_merekomendasikan	tingkat_kepuasan_pemesanan_tiket	tingkat_kepuasan_selama_di_bandara	tingkat_kepuasan_fasilitas_kabin
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	8	puas	puas	agak_puas
website	perusahaan	kurang_dari_1_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	6	6	puas	agak_puas	puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	1-3_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	6	6	puas	tidak_puas	sangat_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	9	9	agak_puas	tidak_puas	tidak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	3-6_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	9	9	tidak_puas	agak_puas	puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	9	8	agak_puas	puas	agak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	baru_pertama_kali	baru_pertama_kali	7	7	puas	puas	tidak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	8	puas	sangat_puas	tidak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	kurang_dari_1_bulan_lalu	1_kali_per_2-3_minggu	7	6	puas	tidak_puas	agak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	kurang_dari_1_bulan_lalu	1_kali_per_2-3_minggu	9	8	agak_puas	puas	puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	1-3_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	7	tidak_puas	agak_puas	agak_puas
agen_travel	perusahaan	lebih_dari_setahun_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	8	tidak_puas	tidak_puas	agak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	1-3_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	8	8	agak_puas	tidak_puas	tidak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	1-3_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	6	6	puas	agak_puas	tidak_puas
agen_travel	perusahaan	1-3_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	6	6	puas	puas	puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	9	8	sangat_puas	agak_puas	tidak_puas
website	perusahaan	kurang_dari_1_bulan_lalu	1_kali_per_2-3_minggu	8	7	tidak_puas	agak_puas	tidak_puas
agen_travel	perusahaan	lebih_dari_setahun_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	8	puas	agak_puas	tidak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	1-3_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	6	6	agak_puas	puas	tidak_puas
agen_travel	perusahaan	kurang_dari_1_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	9	9	tidak_puas	puas	puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	6	6	tidak_puas	agak_puas	tidak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	7	tidak_puas	puas	tidak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	kurang_dari_1_bulan_lalu	1_kali_per_2-3_minggu	9	8	puas	puas	agak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	1-3_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	6	6	puas	puas	puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	baru_pertama_kali	baru_pertama_kali	8	8	agak_puas	agak_puas	puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	8	tidak_puas	tidak_puas	sangat_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	8	tidak_puas	tidak_puas	tidak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	3-6_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	7	agak_puas	tidak_puas	puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	8	puas	puas	agak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	7	puas	puas	tidak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	9	8	puas	agak_puas	puas
agen_travel	perusahaan	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	9	9	tidak_puas	agak_puas	agak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	kurang_dari_1_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	8	8	puas	agak_puas	puas
agen_travel	perusahaan	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	10	9	agak_puas	agak_puas	agak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	kurang_dari_1_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	6	tidak_puas	puas	agak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	lebih_dari_setahun_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	8	tidak_puas	puas	agak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	lebih_dari_setahun_lalu	beberapa_kali_per_tahun	9	8	agak_puas	puas	puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	3-6_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	7	puas	agak_puas	puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	3-6_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	6	agak_puas	tidak_puas	puas
agen_travel	perusahaan	3-6_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	7	agak_puas	tidak_puas	agak_puas

Lampiran B. Tabel Data Penelitian (lanjutan)

tingkat_kepuasan_selama_penerbangan	tingkat_kepuasan_makanan_dan_minuman	tingkat_kepuasan_bagasi	tingkat_kepuasan_informasi_dan_keluhan_konsumen	tingkat_kepuasan_ketepatan_jadwal_penerbangan	tingkat_kepuasan_dari_keselamatan_pesawat	tingkat_kepuasan_kelengkapan_rute_penerbangan	tingkat_kepuasan_harga_yang_kompetitif	status_loyal
agak_puas	agak_puas	tidak_puas	puas	agak_puas	puas	puas	sangat_puas	loyal
tidak_puas	tidak_puas	sangat_puas	tidak_puas	agak_puas	agak_puas	puas	puas	tidak_loyal
tidak_puas	agak_puas	agak_puas	puas	puas	puas	puas	agak_puas	tidak_loyal
puas	puas	puas	tidak_puas	agak_puas	puas	sangat_puas	puas	loyal
puas	puas	tidak_puas	puas	agak_puas	agak_puas	tidak_puas	tidak_puas	tidak_loyal
agak_puas	sangat_puas	puas	puas	agak_puas	puas	puas	agak_puas	loyal
tidak_puas	puas	puas	puas	sangat_puas	puas	agak_puas	puas	loyal
tidak_puas	puas	tidak_puas	tidak_puas	puas	sangat_puas	tidak_puas	agak_puas	loyal
agak_puas	agak_puas	tidak_puas	sangat_puas	tidak_puas	puas	tidak_puas	agak_puas	loyal
puas	tidak_puas	agak_puas	tidak_puas	puas	puas	agak_puas	agak_puas	loyal
puas	tidak_puas	puas	puas	agak_puas	agak_puas	puas	puas	loyal
sangat_puas	agak_puas	puas	puas	puas	puas	agak_puas	puas	loyal
tidak_puas	puas	puas	tidak_puas	agak_puas	tidak_puas	agak_puas	tidak_puas	tidak_loyal
puas	agak_puas	agak_puas	tidak_puas	agak_puas	agak_puas	agak_puas	puas	tidak_loyal
agak_puas	tidak_puas	tidak_puas	agak_puas	puas	puas	puas	tidak_puas	tidak_loyal
tidak_puas	agak_puas	agak_puas	puas	puas	agak_puas	puas	puas	loyal
tidak_puas	puas	agak_puas	puas	sangat_puas	agak_puas	tidak_puas	puas	tidak_loyal
agak_puas	puas	agak_puas	puas	puas	agak_puas	tidak_puas	agak_puas	loyal
puas	tidak_puas	puas	agak_puas	puas	puas	tidak_puas	tidak_puas	tidak_loyal
agak_puas	tidak_puas	puas	tidak_puas	agak_puas	puas	puas	puas	loyal
puas	puas	agak_puas	tidak_puas	agak_puas	agak_puas	tidak_puas	puas	tidak_loyal
puas	puas	agak_puas	puas	puas	puas	tidak_puas	puas	loyal
agak_puas	tidak_puas	sangat_puas	agak_puas	agak_puas	agak_puas	puas	tidak_puas	tidak_loyal
agak_puas	agak_puas	tidak_puas	tidak_puas	agak_puas	puas	puas	puas	loyal
tidak_puas	puas	tidak_puas	tidak_puas	puas	puas	puas	agak_puas	loyal
agak_puas	puas	tidak_puas	tidak_puas	puas	puas	agak_puas	puas	tidak_loyal
puas	puas	tidak_puas	tidak_puas	puas	puas	puas	puas	tidak_loyal
agak_puas	agak_puas	tidak_puas	puas	agak_puas	puas	puas	sangat_puas	loyal
tidak_puas	tidak_puas	agak_puas	agak_puas	tidak_puas	agak_puas	puas	agak_puas	tidak_loyal
puas	puas	agak_puas	tidak_puas	puas	puas	puas	puas	loyal
agak_puas	agak_puas	agak_puas	tidak_puas	tidak_puas	tidak_puas	puas	agak_puas	tidak_loyal
puas	puas	agak_puas	agak_puas	puas	agak_puas	sangat_puas	sangat_puas	loyal
puas	puas	puas	puas	puas	puas	puas	puas	loyal
sangat_puas	sangat_puas	puas	puas	sangat_puas	agak_puas	agak_puas	agak_puas	loyal
tidak_puas	tidak_puas	puas	sangat_puas	agak_puas	agak_puas	agak_puas	puas	loyal
puas	puas	puas	tidak_puas	agak_puas	agak_puas	tidak_puas	agak_puas	loyal
agak_puas	agak_puas	agak_puas	puas	agak_puas	puas	tidak_puas	agak_puas	tidak_loyal
tidak_puas	tidak_puas	tidak_puas	agak_puas	puas	puas	agak_puas	agak_puas	tidak_loyal
tidak_puas	tidak_puas	tidak_puas	tidak_puas	puas	puas	puas	puas	tidak_loyal

Lampiran B. Tabel Data Penelitian (lanjutan)

No	jenis_kelamin	usia	pekerjaan	pendidikan_terakhir	status_pernikahan	tempat_tinggal	mengikuti_keanggotaan	sumber_informasi
511	wanita	<=20	pelajar_atau_mahasiswa	s1	belum_menikah	tangerang	tidak	internet
512	pria	31-40	pegawai_negeri_sipil	lainnya	belum_menikah	jakarta	tidak	internet
513	wanita	31-40	pegawai_negeri_sipil	s1	menikah	jakarta	tidak	agen_travel
514	pria	31-40	pegawai_negeri_sipil	s1	menikah	jakarta	tidak	agen_travel
515	wanita	41-50	pegawai_negeri_sipil	s1	menikah	bogor	tidak	koran_atau_majalah
516	pria	41-50	wiraswasta	d3	menikah	jakarta	tidak	agen_travel
517	pria	21-30	pegawai_swasta	s1	menikah	bogor	tidak	internet
518	pria	31-40	wiraswasta	s1	menikah	lainnya	ya	internet
519	pria	31-40	pegawai_swasta	s1	menikah	bekasi	tidak	agen_travel
520	pria	>=61	lainnya	s2	menikah	jakarta	tidak	agen_travel
521	pria	41-50	pegawai_negeri_sipil	d3	menikah	lainnya	tidak	agen_travel
522	pria	41-50	pegawai_swasta	s1	menikah	depok	tidak	internet
523	pria	31-40	pegawai_swasta	d3	belum_menikah	jakarta	tidak	agen_travel
524	pria	>=61	lainnya	s2	menikah	jakarta	tidak	agen_travel
525	wanita	21-30	pegawai_negeri_sipil	s2	belum_menikah	lainnya	tidak	internet
526	wanita	51-60	ibu_rumah_tangga	s1	menikah	bogor	tidak	agen_travel
527	wanita	51-60	wiraswasta	d3	menikah	lainnya	tidak	agen_travel
528	wanita	41-50	pegawai_swasta	s1	menikah	jakarta	tidak	internet
529	wanita	41-50	pegawai_negeri_sipil	s2	menikah	tangerang	tidak	internet
530	wanita	<=20	pelajar_atau_mahasiswa	s1	belum_menikah	jakarta	tidak	internet
531	wanita	21-30	pegawai_negeri_sipil	s1	belum_menikah	jakarta	tidak	internet

Lampiran B. Tabel Data Penelitian (lanjutan)

tempat_membeli_tiket	otoritas_pembelian_tiket	waktu_pembelian_terakhir	frekuensi_pembelian	keinginan_membeli_lagi	keinginan_merekomendasikan	tingkat_kepuasan_pemesanan_tiket	tingkat_kepuasan_selama_di_bandara	tingkat_kepuasan_fasilitas_kabin
website	diri_sendiri_atau_keluarga	3-6_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	8	puas	puas	puas
website	perusahaan	dalam_minggu_ini	1_kali_per_2-3_minggu	7	7	tidak_puas	agak_puas	puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	kurang_dari_1_bulan_lalu	1_kali_per_2-3_minggu	6	6	tidak_puas	agak_puas	agak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	baru_pertama_kali	baru_pertama_kali	7	6	agak_puas	agak_puas	tidak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	3-6_bulan_lalu	beberapa_kali_per_bulan	7	7	puas	puas	tidak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	lebih_dari_setahun_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	8	puas	puas	tidak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	lebih_dari_setahun_lalu	beberapa_kali_per_tahun	6	6	puas	puas	puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	1-3_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	8	agak_puas	agak_puas	puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	7	tidak_puas	tidak_puas	agak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	7	puas	tidak_puas	tidak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_bulan	6	6	agak_puas	tidak_puas	tidak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	kurang_dari_1_bulan_lalu	1_kali_per_bulan	8	8	puas	puas	agak_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	3-6_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	6	6	puas	puas	puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	3-6_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	9	8	sangat_puas	agak_puas	puas
website	perusahaan	3-6_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	8	tidak_puas	tidak_puas	sangat_puas
agen_travel	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	9	9	puas	tidak_puas	tidak_puas
agen_travel	perusahaan	lebih_dari_setahun_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	7	agak_puas	agak_puas	puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	kurang_dari_1_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	8	7	tidak_puas	puas	agak_puas
website	perusahaan	lebih_dari_setahun_lalu	beberapa_kali_per_bulan	8	8	tidak_puas	puas	tidak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	9	8	agak_puas	tidak_puas	tidak_puas
website	diri_sendiri_atau_keluarga	6-12_bulan_lalu	beberapa_kali_per_tahun	7	7	puas	agak_puas	agak_puas

Lampiran B. Tabel Data Penelitian (lanjutan)

tingkat_kepuasan_selama_penerbangan	tingkat_kepuasan_makanan_dan_minuman	tingkat_kepuasan_bagasi	tingkat_kepuasan_informasi_dan_keluhan_konsumen	tingkat_kepuasan_keepatan_jadwal_penerbangan	tingkat_kepuasan_dari_keselamatan_pesawat	tingkat_kepuasan_kelengkapan_rule_penerbangan	tingkat_kepuasan_harga_yang_kompetitif	status_loyal
tidak_puas	tidak_puas	puas	agak_puas	agak_puas	puas	agak_puas	puas	loyal
agak_puas	tidak_puas	sangat_puas	agak_puas	puas	agak_puas	puas	puas	tidak_loyal
puas	agak_puas	tidak_puas	agak_puas	tidak_puas	puas	agak_puas	agak_puas	tidak_loyal
puas	puas	puas	puas	agak_puas	puas	agak_puas	tidak_puas	tidak_loyal
sangat_puas	agak_puas	agak_puas	puas	puas	sangat_puas	agak_puas	puas	loyal
tidak_puas	agak_puas	tidak_puas	puas	agak_puas	puas	puas	agak_puas	loyal
puas	tidak_puas	tidak_puas	agak_puas	agak_puas	puas	puas	puas	tidak_loyal
agak_puas	tidak_puas	agak_puas	tidak_puas	agak_puas	agak_puas	puas	puas	loyal
tidak_puas	puas	puas	tidak_puas	tidak_puas	agak_puas	agak_puas	tidak_puas	tidak_loyal
tidak_puas	puas	agak_puas	tidak_puas	puas	puas	tidak_puas	puas	tidak_loyal
puas	agak_puas	tidak_puas	puas	puas	tidak_puas	tidak_puas	puas	tidak_loyal
agak_puas	tidak_puas	tidak_puas	puas	agak_puas	puas	tidak_puas	agak_puas	tidak_loyal
tidak_puas	tidak_puas	agak_puas	agak_puas	puas	puas	puas	tidak_puas	tidak_loyal
tidak_puas	agak_puas	tidak_puas	tidak_puas	puas	sangat_puas	puas	sangat_puas	loyal
agak_puas	puas	agak_puas	tidak_puas	tidak_puas	tidak_puas	agak_puas	agak_puas	tidak_loyal
puas	puas	agak_puas	agak_puas	puas	puas	tidak_puas	puas	loyal
puas	puas	agak_puas	puas	puas	agak_puas	tidak_puas	agak_puas	loyal
sangat_puas	agak_puas	puas	puas	agak_puas	puas	agak_puas	agak_puas	loyal
tidak_puas	tidak_puas	puas	sangat_puas	puas	puas	puas	agak_puas	loyal
puas	puas	puas	tidak_puas	agak_puas	sangat_puas	puas	puas	loyal
agak_puas	agak_puas	agak_puas	agak_puas	agak_puas	tidak_puas	sangat_puas	puas	tidak_loyal

### Lampiran C. Langkah-langkah Pengolahan Data dengan Algoritma C5.0 melalui Program Clementine 12.0

Setelah memperbaharui dokumen “Data Skripsi Gertrudis Ratna (FIXED).xls” dengan kolom “status\_loyal”, maka langkah selanjutnya adalah mengolah dokumen tersebut dengan algoritma C5.0 pada *Data Mining*. Program *software* yang digunakan untuk melakukan tahap ini adalah Clementine 12.0. Berikut ini adalah langkah-langkah pelaksanaannya:

- Program Clementine 12.0 terlebih dahulu dibuka dengan mengklik *icon* Clementine 12.0 yang terdapat pada *desktop* komputer (atau pada menu *Home Windows*)
- Kemudian, akan muncul tampilan program ini pada *desktop* komputer, sebagaimana yang terlihat pada gambar 3.2 berikut ini. Pada program tersebut terdapat delapan tab yang terdiri dari *favorites*, *source*, *record ops*, *field ops*, *graphs*, *modeling*, *output*, dan *export*.

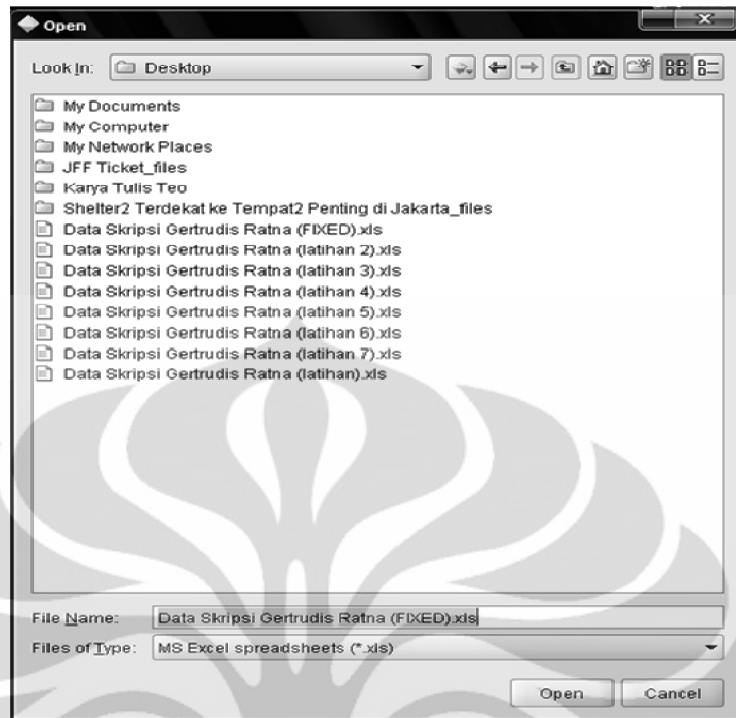


Lampiran C.1 Tampilan Program Clementine 12.0

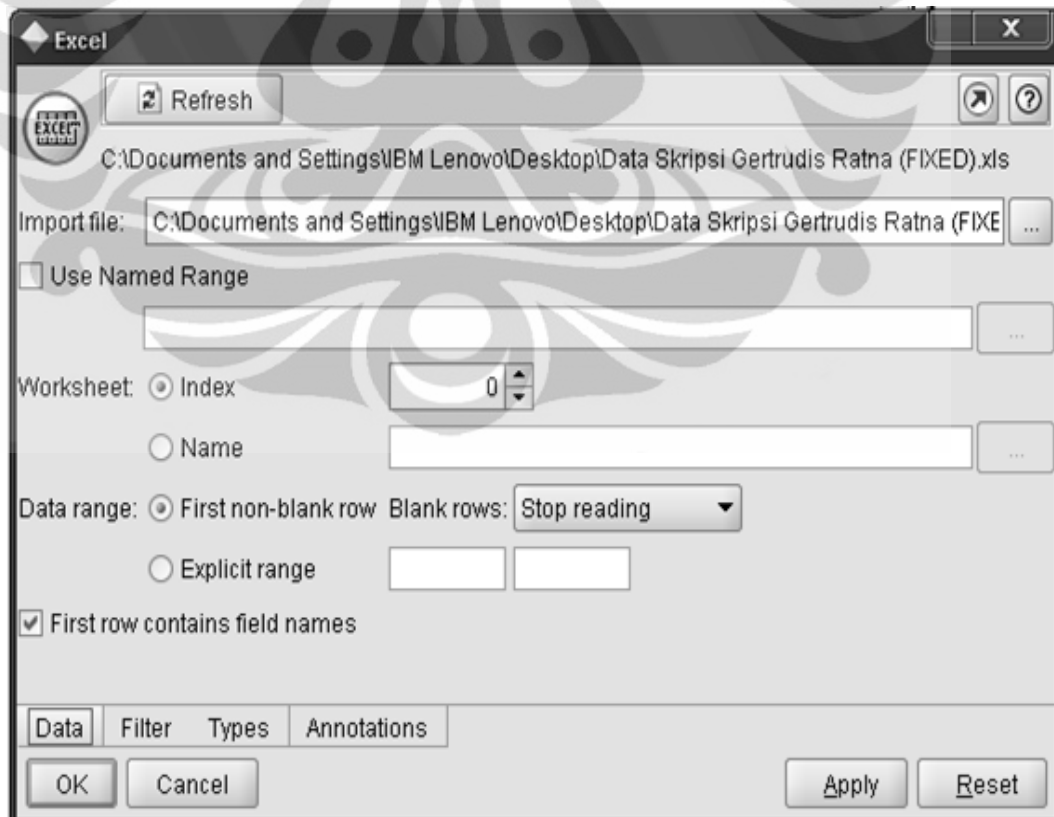
- Pada tab *source*, dipilihlah opsi “*excel*” dan ditarik (*drag*) ke area kosong yang di berada i tengah (lihat gambar 3.3). Lalu *icon* “*excel*” diklik dan muncullah *dialog box* “*excel*” yang berfungsi untuk mengimpor dokumen “Data Skripsi Gertrudis Ratna (FIXED).xls” yang telah disimpan sebelumnya. Di sebelah paling kanan dari field kosong “*import file*” ada *button* yang diklik untuk memunculkan *dialog box* “*open*”. Pada penelitian ini, lokasi dokumen “Data Skripsi Gertrudis Ratna (FIXED).xls” yang akan diimpor terdapat pada *desktop* sehingga pada *button* “*look in*” dipilihlah lokasi “*desktop*” (lihat gambar 3.4). Setelah itu dipihlah dokumen “Data Skripsi Gertrudis Ratna (FIXED).xls” dan *button* “*open*” diklik sehingga tampilan akan balik kembali ke *dialog box* “*excel*” sebelumnya (lihat gambar 3.5). Terakhir, *button* “*ok*” diklik untuk mengaktifkan proses impor dokumen tersebut ke dalam program Clementine 12.0.



Lampiran C.2 Tampilan “*Source*” Program Clementine 12.0



Lampiran C.3 Tampilan *Dialog Box* “Open”



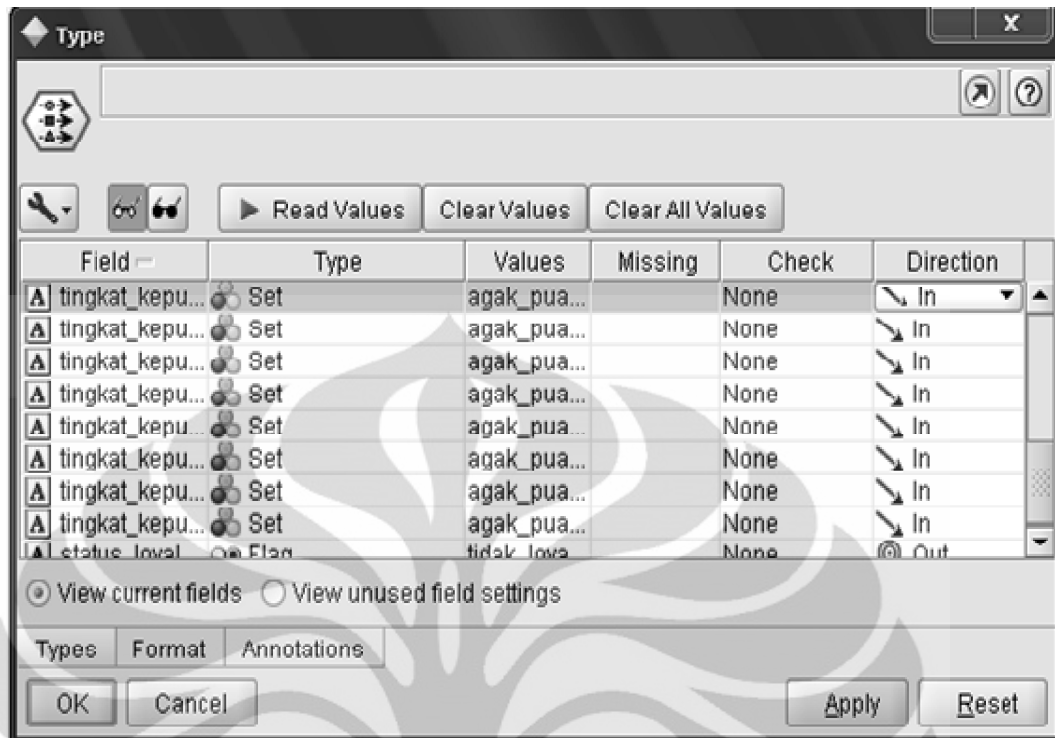
Lampiran C.4 Tampilan *Dialog Box* “Excel”



- Pada tab "field ops" dipilihlah opsi "type" dan ditarik untuk diletakkan di sebelah kanan icon "excel" pada area yang berada di tengah. Setelah itu kursor diarahkan pada icon "excel" dan klik kanan pada mouse untuk memilih opsi "connect" agar dapat mengkoneksikan icon "excel" dan "type" (lihat gambar 3.5). Lalu dikliklah icon "type" untuk memunculkan dialog box "type" dan button "read values" pun diklik juga untuk bisa menyesuaikan tipe data dengan field yang ada. Tipe data itu sendiri terdiri dari range, discreate, flag, set, order set, dan typless. Karena semua field pada data ini digunakan untuk diolah, maka pada kolom direction secara otomatis akan terpilih opsi "in". Kalau ada field yang tidak digunakan, maka dapat memilih opsi "none" pada kolom direction tersebut. Khusus untuk field "status\_loyal", pada kolom direction dipilihlah opsi "out" yang menandakan bahwa decision tree untuk data ini dibentuk berdasarkan "status\_loyal" sebagai output-nya (lihat gambar 3.6). Terakhir, dikliklah button "ok" untuk mengaktifkan proses pengeditan pada icon "type".

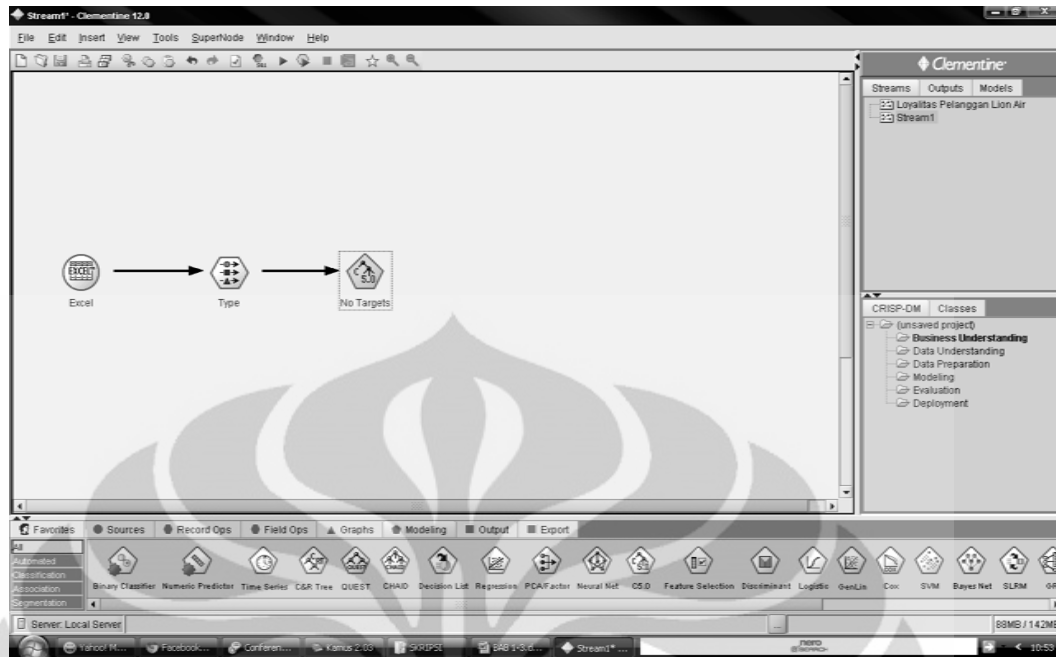


Lampiran C.5 Tampilan "Field Ops" Program Clementine 12.0

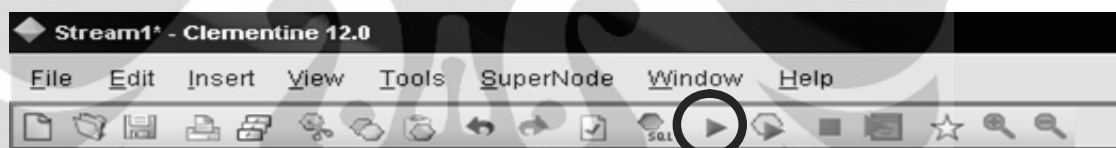


Lampiran C.6 Tampilan *Dialog Box* “Type”

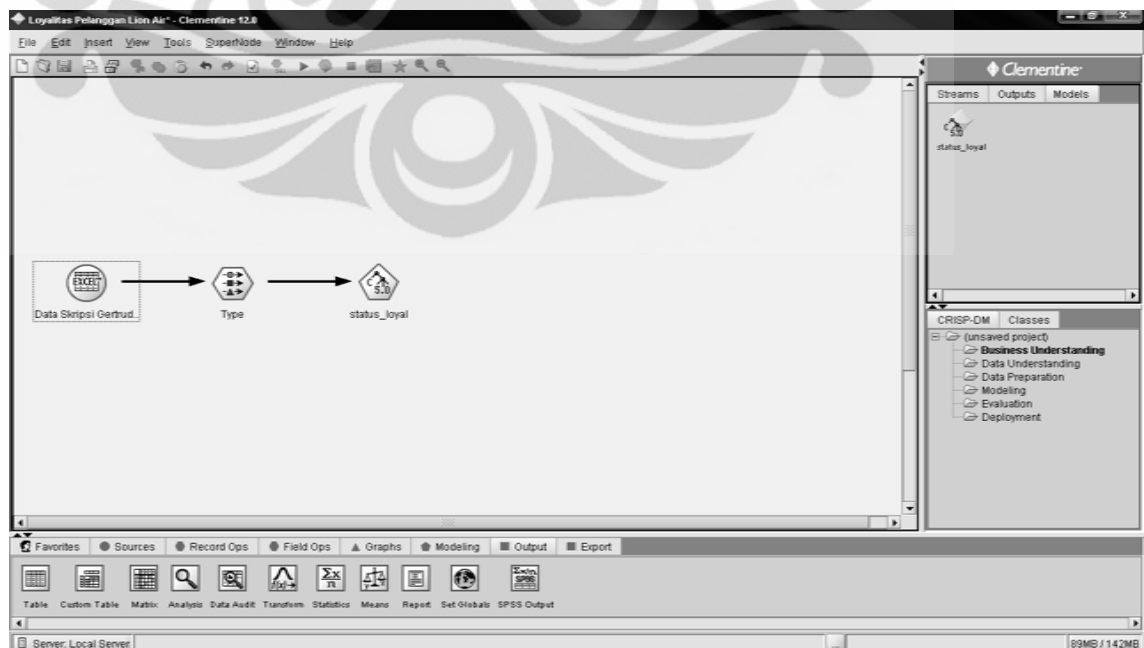
- Pada tab *modeling* dipilihlah *icon* C5.0 dan ditarik untuk diletakkan di sebelah kanan *icon* “type”. Sama dengan cara sebelumnya, *icon* “type” dan *icon* C5.0 dikoneksikan dengan mengklik kanan pada mouse di *icon* “type” dan pilih opsi “connect” (lihat gambar 3.7). Lalu program pun dapat dijalankan dengan mengklik *icon* “run” pada *toolbar* sehingga nantinya akan muncul hasil pengolahan datanya yang tampak pada gambar 3.8. Pada saat program dijalankan, akan muncul *icon* “status\_loyal” di menu *models* yang berada di sebelah kanan tampilan program (lihat gambar 3.9) dan kemudian ditariklah *icon* tersebut ke area tengah untuk dikoneksikan pada *icon* “type”. Sebagai tambahan analisis untuk hasil pengolahan, dipilihlah *icon* “analysis” pada tab *output* dan diletakkan di area tengah untuk dikoneksikan ke *icon* “status\_loyal” (lihat gambar 3.10).



Lampiran C.7 Tampilan “Modeling” Program Clementine 12.0

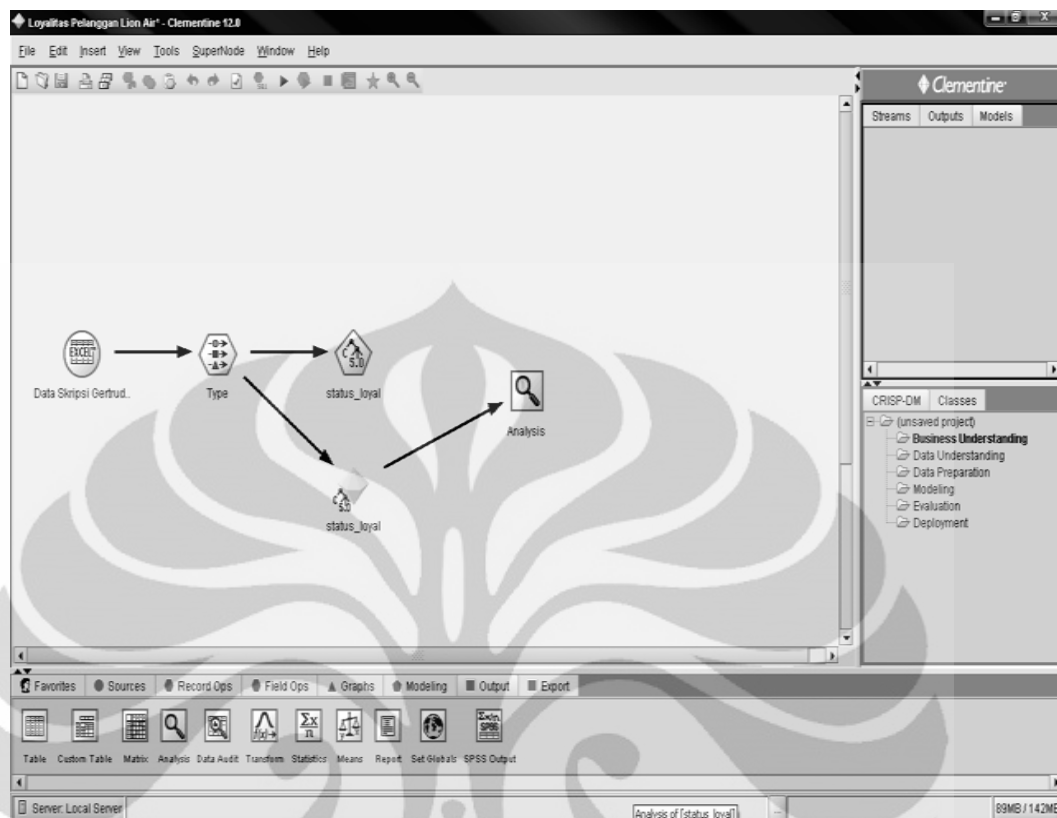


Lampiran C.8 Icon “Run” pada Toolbar



Lampiran C.9 Icon “status\_loyal” pada Menu Models di Sisi Kanan Program

Universitas Indonesia



Lampiran C.10 Icon “Analysis” dari Tab *Output*

- Terakhir, icon “status\_loyal” diklik untuk memunculkan hasil pengolahan data yang berupa pohon keputusan dan juga rangkuman intisari dari hasil tersebut.