

# ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG PEMEGANG KARTU GARUDA FREQUENT FLYER (GFF) PLATINUM (DI BANDAR UDARA INTERNASIOAL ADISUTJIPTO YOGYAKARTA)

Sri Mulyani S.T <sup>1</sup>, Dwi Hartini. S.T. M.T <sup>2</sup>

STT Adisutjipto Yogyakarta<sup>1</sup>  
Srimulyani042@gmail.com  
STT Adisutjipto Yogyakarta<sup>2</sup>

## Abstrak

*Passenger Service Assistance (PSA) adalah pelayanan tambahan yang diberikan Garuda Indonesia di bandara. Petugas PSA Garuda Indonesia akan membantu penumpang, memastikan kemudahan dan kenyamanan penumpang, baik saat keberangkatan maupun kedatangan, dengan beberapa masalah yang sering dihadapi penumpang yang berhubungan dengan pelayanan maka, penelitian dibuat dengan tujuan untuk Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan terbaru Passenger Service Assistant (PSA) bagi penumpang Bisnis Class dan pemegang kartu GFF Platinum dan efektifitas layanan terbaru Passenger Service Assistant (PSA) ini bagi penumpang bisnis class dan pemegang kartu GFF Platinum Garuda Indonesia*

*Metode Penelitian dengan melakukan observasi langsung di Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta dan Metode analisis data yang digunakan adalah data kuantitatif karena data yang didapat berupa bilangan, nilainya bisa berubah-ubah atau bersifat variatif.*

*Tingkat kepuasan penumpang bisnis dan penumpang pemegang kartu GFF Platinum terhadap layanan terbaru Passenger Service Assistance (PSA) yang diberikan oleh maskapai Garuda Indonesia kepada penumpang bisnis class dan pemegang kartu GFF platinum di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta sudah puas atas layanan premium tambahan yang diberikan oleh Garuda Indonesia kepada mereka dan mereka mengharapkan adanya layanan tambahan yang diberikan kepada penumpang khususnya penumpang Bisnis Class dan Pemegang kartu GFF platinum sebagai bentuk loyalitas mereka kepada maskapai Garuda Indonesia karena Garuda Indonesia adalah salah perusahaan jasa yan*

*g berbasis konsep layanan penuh (Full Service). Dan diharapkan Garuda Indonesia dapat terus meningkatkan pelayanan mereka baik itu dari sisi pelayanan Pre flight service, In flight Service, dan sampai post flight service]*

*Kata Kunci: PSA,GFF, Garuda Indonesia*

## 1. Pendahuluan

Pada saat ini penerbangan merupakan salah satu moda transportasi yang sudah banyak digunakan oleh masyarakat. Hal ini dapat terjadi dikarenakan kebutuhan masyarakat akan transportasi untuk jarak jauh sudah cukup tinggi terlihat dari jumlah penumpang setiap penerbangan dalam maupun luar negeri. Selain itu harga dari moda transportasi penerbangan sudah terjangkau oleh masyarakat di Indonesia tidak seperti beberapa tahun silam, penerbangan merupakan salah satu moda transportasi yang memiliki harga yang cukup mahal. Oleh karena itu peneliti melihat bahwa sangat penting untuk

melihat kualitas pelayanan penerbangan yang saat ini ada di Indonesia karena hal ini berkaitan erat dengan tingkat kepuasan masyarakat yang mana selaku konsumen yang saat ini banyak menggunakan jasa transportasi penerbangan.

Berorientasi ke depan dan mempunyai tujuan jangka panjang merupakan ciri – ciri perusahaan yang serius mengelola bisnisnya khususnya perusahaan jasa transportasi penerbangan maka perusahaan tersebut bersaing dengan memberikan layanan yang baik (*Service Excellence*), sehingga konsumen merasa puas. Dalam konsep total layanan menyeluruh, yang terpenting dari Kepuasan Konsumen adalah

bagaimana memahami konsumen secara utuh, baik dari kebutuhan, harapan, hingga impiannya. Di dalam situasi ini, dimana persaingan sangat ketat, suatu organisasi bisnis, baik perusahaan penghasil barang atau jasa, harus dapat ataupun mampu menghasilkan atau menawarkan produk dengan; mutu yang lebih baik (*Better in Quality*), harga lebih murah (*Cheaper in Price*), pengiriman lebih cepat (*Faster Delivery*), dan pelayanan lebih baik (*Better in Service*) dibandingkan dengan pesaingnya. Semua ini dilakukan dalam upaya memberikan Kepuasan kepada Konsumen. Selain itu juga dipengaruhi oleh Faktor Komunikasi Eksternal pada konsumen. Yang termasuk Faktor Komunikasi Eksternal ini adalah media periklanan atau sistem komunikasi lain dari perusahaan.

Tingkat kepuasan konsumen dipengaruhi oleh faktor harapan. Konsumen akan puas kalau hasil kinerja yang didapat sesuai dengan harapannya dan akan kecewa kalau kinerja yang didapat tidak sesuai dengan harapan.

Karena konsumen merupakan aset yang paling berharga bagi perusahaan terutama bagi perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa. Oleh karena perusahaan senantiasa berusaha untuk meningkatkan pelayanannya dengan harapan bahwa dengan mutu layanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dan kemudian akan datang lagi

Pada saat ini penerbangan merupakan salah satu moda transportasi yang sudah banyak digunakan oleh masyarakat. Hal ini dapat terjadi dikarenakan kebutuhan masyarakat akan transportasi untuk jarak jauh sudah cukup tinggi terlihat dari jumlah penumpang setiap penerbangan dalam maupun luar negeri. Selain itu harga dari moda

Didalam penerbangan terdapat juga jasa yang diberikan kepada para penumpang dan apabila kita berbicara mengenai jasa maka kita tidak akan bisa lepas untuk membahas mengenai pelayanan yang diberikan. Karena jasa sangat berhubungan erat dengan pelayanan, dengan kata lain di dalam penerbangan pelayanan merupakan hal yang sangat penting. Melihat hal ini maka penulis dalam membuat penelitian ini membahas juga mengenai pelayanan jasa apa saja yang diberikan oleh sebuah maskapai penerbangan kepada para penumpangnya yang mana dalam hal ini penulis membahas tentang pelayanan di maskapat Garuda Indonesia. Sehingga penulis dapat melihat tolak ukur dari kualitas pelayanan penerbangan di Indonesia dan kualitas pelayanan penerbangan itu sendiri.

Berdasarkan alasan yang telah diutarakan di atas maka dalam penelitian ini penulis berusaha membahas mengenai kualitas pelayanan penerbangan di Indonesia khususnya terhadap pelayanan terbaru dari Garuda Indonesia

terhadap penumpang Bisnis Class dan pemegang kartu Garuda *Frequent Flyer* (GFF) Platinum Garuda Indonesia yaitu *Passenger Service Assist* (PSA). Yang mana dalam hal ini diberikan oleh Garuda Indonesia untuk meningkatkan mutu pelayanan dan memberikan kenyamanan lebih kepada penumpang. Penumpang bisnis class di Garuda Indonesia adalah seperti yang diketahui adalah orang-orang yang berani membayar mahal terhadap tiket tersebut untuk sekali penerbangan di atas harga tiket ekonomi normal, sedangkan GFF Platinum adalah orang-orang yang sering terbang menggunakan Garuda Indonesia, biasanya dalam sebulan orang-orang tersebut bisa terbang menggunakan Garuda Indonesia sebanyak 15-20 kali dalam sebulan, maka maksud dan tujuan dalam layanan itu adalah untuk meningkatkan mutu pelayanan dan memberikan kenyamanan terhadap penumpang tersebut maka Garuda Indonesia memberikan layanan tambahan khusus terhadap mereka yaitu *Passenger Service Assist* (PSA)

## 2. Metode

Dalam penelitian ini data yang dikumpulkan merupakan data observasi lapangan, wawancara yang diperoleh langsung dari konsumen, serta kuesioner berupa jawaban dari pertanyaan yang dalam hal ini kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tentang pelayanan premium di Garuda Indonesia atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Penelitian ini dilakukan di Bandara Internasional Adi Sucipto, Yogyakarta. Karena atas pertimbangan bahwa bandar udara merupakan salah satu aspek vital dari pembangunan nasional dan merupakan perusahaan jasa yang bergerak di bidang transportasi dimana seluruh pengelolaannya diserahkan kepada PT. Garuda Indonesia (Persero) yang tentunya mempunyai suatu permasalahan didalam pengelolaannya tersebut, terutama dalam hal kualitas pelayanan dalam pencapaian kepuasan pelanggannya.

### 2.1 Metode Pengumpulan Data

#### a. Data Primer

Data primer menurut Supranto (2001) merupakan data yang diperoleh langsung dari pelanggan/penumpang berupa jawaban terhadap pertanyaan dalam kuesioner. Dalam penelitian ini data primer diperoleh langsung dari responden, yaitu para calon penumpang pesawat terbang di Bandara Internasional Adi Sucipto, Yogyakarta dengan cara mengisi kuesioner mengenai identitas responden, bobot kepentingan dari pelayanan yang diterima dan bobot kualitas dari pelayanan yang diberikan

#### b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh melalui data yang telah diteliti dan dikumpulkan oleh pihak lain yang berkaitan dengan permasalahan penelitian (Supranto, 2001). Data sekunder diperoleh langsung dari dokumen yang telah tersedia pada PT. Garuda Indonesia (Persero). Data sekunder ini merupakan sumber informasi pendukung dalam penelitian, yaitu data mengenai gambaran umum mengenai PT. Garuda Indonesia (Persero), sejarah perusahaan, visi dan misi, fungsi dan tujuan perusahaan, serta data dari beberapa literatur buku perpustakaan yang ada hubungannya dengan masalah kualitas jasa dan kepuasan konsumen, serta mempelajari sumber-sumber buku lain.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

a. Kuesioner

Pada penelitian ini akan mengumpulkan data dengan menggunakan kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan kepada responden. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2009). Metode kuesioner digunakan untuk memperoleh data primer dari penumpang pesawat terbang yang menggunakan jasa di Bandara Internasional Adi Sucipto. Daftar pertanyaan telah disusun untuk mendapatkan informasi yang diperlukan tentang dimensi kualitas jasa serta kepuasan penumpang yang akan diolah.

b. Metode Observasi

Metode observasi dilakukan peneliti melalui pengamatan secara langsung pada objek penelitian yang terdapat di PT. Garuda Indonesia (Persero) untuk memberikan gambaran yang sesungguhnya dari objek yang diteliti.

c. Studi Pustaka

Data melalui studi pustaka diperoleh dari buku atau pustaka yang berisi referensi-referensi yang diperlukan dalam penelitian, yaitu dengan mempelajari literatur dan referensi yang relevan dengan penelitian ini,

## 2.2 Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan adalah data kuantitatif karena data yang didapat berupa bilangan, nilainya bisa berubah-ubah atau bersifat variatif.

## 3. Hasil dan Pembahasan

### 3.1 Hasil Kuesioner pelayanan staff/crew Passenger Service Assistant (PSA)

Hasil Kuesioner pelayanan staff/crew Passenger Service Assistant(PSA) di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta

Tabel 1 Hasil kuesioner staff/crew PSA

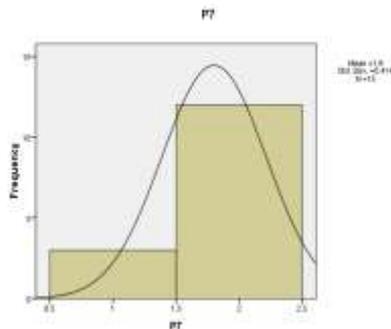
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14
N Valid	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	2.00	2.00	2.00	1.33	1.87	1.13	1.80	1.63	2.00	2.00	1.80	1.93	1.50	1.73
Median	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
Mode	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
Std. Deviation	0.000	0.000	0.000	.480	.352	.352	.414	.516	.000	.000	.414	.258	.516	.458
Sum	30	30	30	20	26	17	27	23	30	30	27	29	23	26

(Sumber : Pengolahan data SPSS 16.0)

Dilihat dari table 1 diatas valid menunjukan angka 15, berarti semua staff PSA di Bandar udara internasional adisutjipto Yogyakarta yaitu berjumlah 15 orang dianalisis semua, sesuai dengan jumlah N-nya yaitu 15. Missing : besarnya angka missing adalah nol (0), yang berarti ini tidak ada data yang kosong pada skor variable yang dianalisis, artinya semua responden dianalisis, hal ini bisa terjadi bila tidak ada data yang missing atau data yang kosong pada setiap variabelnya. Mean: besarnya mean atau nilai rata-rata pada variable staff/crew psa dengan jumlah 14 pertanyaan yang berbeda didapat nilai rata-rata yang berbeda. Median: adalah nilai yang membagi distribusi data kedalam 2 bagian yang sama besar. Pada variable staff/crew psa didapatkan medianya adalah 2.00 dan 1.00, Modus: modus atau mode adalah skor atau nilai yang mempunyai frekuensi paling banyak, besarnya modus pada variable staff/crew adalah 2. ini berarti para staff/crew psa sudah memberikan pelayanan yang baik kepada penumpang bisnis class dan pemegang kartu Garuda *frequent flyer*(GFF) Platinum. Standart deviasi adalah selisih atau simpangan seluruh skor dengan nilai rata-rata pada masing-masing variable. Standart deviasi staff/crew psa dengan 14 pertanyaan berbeda di dapatkan nilai standart deviasi yang berbeda pula. Dengan demikian akan di dapat output atau hasil pertanyaan 1(satu) sampai 14(empat belas) .

Pada tabel dapat diketahui bahwa untuk yang menjawab sudah memberikan pelayanan dengan baik sebanyak 15 orang untuk pertanyaan adalah (P1, P2, P3,P9,P10) yang mana artinya para staff psa sudah memberikan pelayanan Garuda Indonesia *Experience* kepada para penumpang, Para staff PSA selalu memberikan pelayanan dengan ramah dan suka menolong penumpang, perusahaan Garuda Indonesia selalu siap dan cepat tanggap apabila ada masalah yang timbul selama operasional penerbangan berlangsung, para staff PSA sudah berlaku baik hari ini selama bertugas menjalankan operasional penerbangan, para staff PSA sudah memberikan layanan jemput penumpang di sisi kedatangan.

Pada pertanyaan di dapatkan hasil yang berbeda karena ada yang menjawab sudah dan ada juga staff yang menjawab belum. Jadi berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa para staff PSA sudah melakukan pelayanan dengan baik sesuai dengan standart operasional prosedur (SOP) dari manajemen Garuda Indonesia.



Gambar 1. grafik histogram P7

### 3.2 Hasil Kuesioner pelayanan penumpang oleh staff Passenger Service Assistant Dari aspek Kepentingan penumpang

Hasil Kuesioner pelayanan penumpang oleh staff Passenger Service Assistant (PSA) ditinjau dari aspek kepentingan penumpang di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta dapat dilihat dari tabel di bawah

Tabel 2 Hasil kuesioner penumpang P1-P9

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9
N Valid	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00
Missing									
Mean	4,40	4,00	4,32	4,20	4,54	4,50	4,68	4,44	4,64
Median	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Mode	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Std. Deviation	0,71	0,57	0,74	0,61	0,65	0,61	0,75	0,64	0,60
Minimum	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Maximum	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Sum	220,00	200,00	216,00	214,00	227,00	226,00	234,00	222,00	232,00

Tabel 3 Hasil kuesioner penumpang P18-P25

	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
N Valid	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00
Missing								
Mean	4,30	4,52	4,56	4,60	4,34	4,42	4,40	4,56
Median	4,50	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Mode	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Std. Deviation	0,81	0,74	0,61	0,61	0,80	0,81	0,79	0,70
Minimum	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00
Maximum	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Sum	215,00	226,00	228,00	230,00	217,00	221,00	220,00	228,00

Dilihat dari table diatas nilai valid menunjukkan angka 50, berarti semua responden atau penumpang bisnis class dan pemegang kartu GFF platinum di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta terhitung pada bulan Mei-Juni 2015 yaitu berjumlah 50 orang dianalisis semua, sesuai dengan jumlah N-nya yaitu 50. Missing : besarnya angka missing adalah nol (0), yang berarti ini tidak ada data yang kosong pada

skor variable yang dianalisis, artinya semua responden dianalisis, hal ini bisa terjadi bila tidak ada data yang missing atau data yang kosong pada setiap variabelnya. Mean : besarnya mean atau nilai rata-rata pada variable responden atau penumpang bisnis class dan pemegang kartu GFF platinum di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta dengan jumlah 25 pertanyaan yang berbeda didapat nilai rata-rata yang berbeda. Median : adalah nilai yang membagi distribusi data kedalam 2 bagian yang sama besar. Pada variable responden atau penumpang bisnis class dan pemegang kartu GFF platinum di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta didapatkan medianya adalah 4.00, 4.50 dan 5.00 , Modus : modus atau mode adalah skor atau nilai yang mempunyai frekuensi paling banyak, besarnya modus pada variable responden atau penumpang bisnis class dan pemegang kartu GFF platinum di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta adalah 5. ini berarti para responden atau penumpang bisnis class dan pemegang kartu GFF platinum di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta mengharapkan pelayanan tambahan yang eksklusif, lebih di prioritaskan dan lebih diberikan fasilitas yang nyaman dibandingkan dengan penumpang regular lainnya. Hal ini berarti pelayanan yang diberikan kepada penumpang bisnis class dan pemegang kartu GFF Platinum di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta oleh maskapai Garuda Indonesia sangat di harapkan dan sangat penting bagi penumpang premium tersebut. Dan Garuda Indonesia juga dituntut untuk terus ber inovasi dengan memberikan pelayanan yang lebih baik lagi yang mana Garuda Indonesia sudah bergabung dengan *Skyteam Member* dan sedang menuju *Five Star Airline*. Standart deviasi adalah selisih atau simpangan seluruh skor dengan nilai rata-rata pada masing-masing variable. Standart deviasi responden atau penumpang bisnis class dan pemegang kartu GFF platinum di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta dengan 25 pertanyaan berbeda di dapatkan nilai standart deviasi yang berbeda pula.

Pada tabel diatas dapat diketahui bahwa untuk yang menjawab tingkat kepentingan dari pelayanan yang diberikan Passenger Service assistant (PSA) yang diberikan oleh maskapai Garuda Indonesia kepada responden atau penumpang bisnis class dan pemegang kartu GFF platinum di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta dengan 25 pertanyaan yang berbeda lebih kurang dari 25 orang / responden memilih pelayanan yang diberikan oleh staff PSA Garuda Indonesia adalah sangat penting dan hanya beberapa orang atau responden yang menjawab kurang penting atau tidak penting dengan adanya layanan tersebut karena mengingat layout atau area dari Bandar udara internasional

adisutjipto Yogyakarta sangat kecil dan sudah melebihi kapasitas yang mana pertumbuhan penumpang setiap tahun di Bandar udara internasional adisutjipto Yogyakarta naik sangat tajam.

Jadi berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa para responden atau penumpang bisnis class dan pemegang kartu GFF platinum di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta sangat mengharapkan penting nya adanya layanan tambahan yang diberikan kepada penumpang Bisnis Class dan Pemegang kartu GFF platinum sebagai bentuk loyalitas mereka kepada maskapai Garuda Indonesia. Untuk contoh salah satu gambar histogram dapat dilihat pada gambar di bawah ini.

3.3. Hasil Kuesioner pelayanan penumpang oleh staff Passenger Service Assistant (PSA) ditinjau dari aspek kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta dapat dilihat dari tabel di bawah ini.

Tabel 4 Hasil kuesioner penumpang berdasarkan tingkat kepuasan dari P1-P9

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9
N Valid	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	4.04	3.94	3.88	3.9	3.88	3.6	3.5	3.74	3.8
Median	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Mode	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Std. Deviation	0.78	0.77	0.77	0.93	1.08	1.07	1.05	0.96	0.78
Minimum	2	3	2	2	1	1	1	2	2
Maximum	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Sum	202	197	194	195	194	180	175	187	190

Tabel 5 Hasil kuesioner penumpang berdasarkan tingkat kepuasan dari P1-P9

	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17
N Valid	50	50	50	50	50	50	50	50
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	3.58	3.72	3.66	3.66	3.84	3.76	3.92	3.86
Median	4	4	4	4	4	4	4	4
Mode	4	4	4	3	4	4	4	4
Std. Deviation	1.16	0.70	0.77	0.96	0.65	0.85	0.99	0.83
Minimum	1	2	2	1	2	2	1	2
Maximum	5	5	5	5	5	5	5	5
Sum	169	186	182	183	192	188	196	193

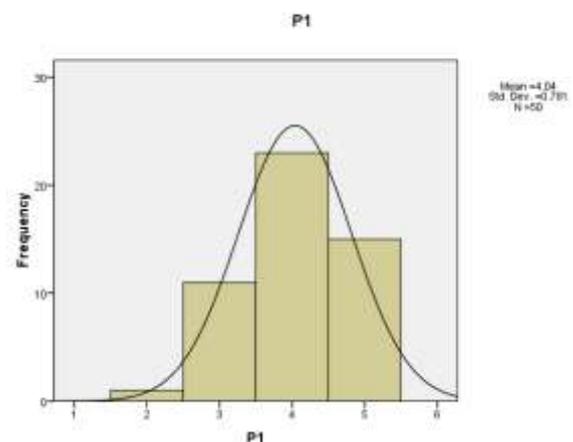
Tabel 6 Hasil kuesioner penumpang berdasarkan tingkat kepuasan dari P10-P17

	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17
N Valid	50	50	50	50	50	50	50	50
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	3.58	3.72	3.66	3.66	3.84	3.76	3.92	3.86
Median	4	4	4	4	4	4	4	4
Mode	4	4	4	3	4	4	4	4
Std. Deviation	1.16	0.70	0.77	0.96	0.65	0.85	0.99	0.83
Minimum	1	2	2	1	2	2	1	2
Maximum	5	5	5	5	5	5	5	5
Sum	169	186	182	183	192	188	196	193

Tabel 7 Hasil kuesioner penumpang berdasarkan tingkat kepuasan dari P18-P25

	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
N Valid	50	50	50	50	50	50	50	50
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	3.74	3.66	3.92	3.78	3.56	3.8	3.8	3.78
Median	4	4	4	4	4	4	4	4
Mode	4	4	4	4	3	4	4	4
Std. Deviation	1.07	1.06	0.88	1.17	0.73	0.97	1.20	1.00
Minimum	1	1	2	1	1	1	1	1
Maximum	5	5	5	5	5	5	5	5
Sum	187	184	196	180	178	190	180	189

Pada tabel diatas dapat diketahui bahwa untuk yang menjawab tingkat kepuasan dari pelayanan yang diberikan Passenger Service assistant (PSA) yang diberikan oleh maskapai Garuda Indonesia kepada responden atau penumpang bisnis class dan pemegang kartu GFF platinum di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta dengan 25 pertanyaan yang berbeda lebih kurang dari 25 orang / responden memilih puas atas pelayanan yang diberikan oleh staff PSA Garuda Indonesia. Jadi berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa para responden atau penumpang bisnis class dan pemegang kartu GFF platinum di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta sudah puas atas layanan premium tambahan yang diberikan oleh Garuda Indonesia kepada mereka dan mereka mengharapkan penting nya adanya layanan tambahan yang GFF platinum sebagai bentuk loyalitas mereka kepada maskapai Garuda Indonesia karena Garuda Indonesia adalah salah perusahaan jasa yang berbasis konsep layanan penuh (full service) dengan banyak pesaing di kelasnya. Dan diharapkan Garuda Indonesia dapat meningkatkan pelayanan mereka baik itu dari sisi pelayanan Pre flight service, In flight Service, dan sampai *post flight service*.



Gambar 2. grafik histogram P1

#### 4. Kesimpulan

Kualitas pelayanan penerbangan yang ada di Indonesia khususnya pada maskapai Garuda Indonesia berdasarkan tingkat kepentingan menyatakan bahwa para responden atau penumpang bisnis class dan pemegang kartu GFF platinum di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta

sangat mengharapkan pentingnya adanya layanan tambahan yang diberikan kepada penumpang Bisnis Class dan Pemegang kartu GFF platinum sebagai bentuk loyalitas mereka kepada maskapai Garuda Indonesia.

Tingkat kepuasan penumpang bisnis dan penumpang pemegang kartu GFF Platinum terhadap layanan terbaru Passenger Service Assistance (PSA) yang diberikan oleh maskapai Garuda Indonesia bahwa para responden atau penumpang bisnis class dan pemegang kartu GFF platinum di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta sudah puas atas layanan premium tambahan yang diberikan oleh Garuda Indonesia kepada mereka dan mereka mengharapkan pentingnya adanya layanan tambahan yang diberikan kepada penumpang khususnya penumpang Bisnis Class dan Pemegang kartu GFF platinum sebagai bentuk loyalitas mereka kepada maskapai Garuda Indonesia karena Garuda Indonesia adalah salah satu perusahaan jasa yang berbasis konsep layanan penuh (*Full Service*) dengan banyak pesaing di kelasnya. Dan diharapkan Garuda Indonesia dapat terus meningkatkan pelayanan mereka baik itu dari sisi pelayanan *Pre flight service*, *In flight Service*, dan sampai *post flight service*.

### Ucapan Terima Kasih

Segala puji dan syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan penelitian penulis juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu sehingga penelitian ini dapat selesai. Terima kasih saya sampaikan kepada: Suami dan anakku tercinta, keluarga besar STTA, keluarga besar Klaten, keluarga besar airline Garuda.

### Daftar Pustaka

Arisutha, Damartaji, 2005. *Dimensi Kualitas Pelayanan*. Penerbit Gramedia Pustaka, Jakarta.

Barata, Atep. D., 2001. *Pelayanan Prima*. Elex Media Komputindo, Jakarta.

Dekker, A. Steven, 2001. *Measure Service Quality: Reexamination and Extension*. Journal of Marketing. Vol. 56. July, 55-68. (Diterjemahkan oleh Sutanto).

Engel, James, 1990. (Diterjemahkan oleh Purwoko) *Satisfaction; A Behavioral Perspective On The Consumer*. McGraw Hill Companies Inc., USA.

Gaspersz, Vincent, 2003. *Manajemen Bisnis Total - Total Quality Management*. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Gronroos, Michael, 1990. *Perceived Service Quality Model*. Published Ohio University Press, California.

Heskett, Robert, 1990. *Service Profit Chain Model*. Prentice Hall, California Press.

Joseph F. Hair Jr et al, 2009. *Multivariate Data Analysis*

Jay Heizer dan Barry Render 2009. *Operation Management*. Penerbit Salemba Empat, Jakarta

Marcel, Davidson, 2003. *Service Quality in Concept and Theory*. Published by American Press, USA.

Margaretha, 2003. *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi*. Penerbit Mandar Maju, Jakarta.

Martul, Shadiqqin, 2004. *Implementasi Dimensi Kualitas Pelayanan Konsumen*. Penerbit Sinar Grafika, Jakarta.

Norman, Davis, 1992. *Service Management System*. Prentice Hall Ohio University Press, USA.

Oemi, 1995. (Diterjemahkan oleh Purwoko) *Measuring Customer Satisfaction; Survey Design, Use and Statistical Analysis Methods*. ASQ Quality Press, Wisconsin, USA.

Parasuraman, A. Valerie, 2001. (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service*. The Free Press, New York.

Peter, J.H., 2003. *Service Management in Managing The Image*. Trisakti University, Jakarta.

Purwoko, Bambang, A., 2000. *Asocial Security Highlight in Indonesia: An Economic Perspective*. Komunika Jaya Pratama, Jakarta.

Rangkuti, Freddy, 2003. *Konsep Pengukuran Kepuasan*. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Samuelson, Jeniston, 2000. *Application of Quality Service Theory*. Published by John Wiley and Sons, USA.

Stemvelt, Robert C., 2004. (Diterjemahkan oleh Purwoko) *Perception of Service Quality*. Allyn and Bacon, Massachusetts.

Sunyoto, Hamingpraja, 2004. *Jaminan Kualitas Pelayanan Konsumen*. Penerbit Liberty, Yogyakarta.

Syamsuddin, 1999. *Kepuasan Konsumen dalam Pemasaran Jasa*. Penerbit Tarsito, Bandung.

Tirtomulyo, Abadi, 1999. *Peningkatan Kepuasan Konsumen dalam Tinjauan Pemasaran Jasa*. Penerbit Rajawali Press, Jakarta.

Tjiptono, Fandy, 2004. *Kepuasan dalam Pelayanan*. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.

Tulus W, 2006. *Statistik*, Penerbit Universitas Muhammadiyah Malang.

Wardani S, 2000. *Airport Engineering*. Penerbit Teknik Sipil UGM.

Yong, C.Z., Yun, Y.W., Loh, L., 2003. (Diterjemahkan oleh Sutanto). *The Quest for Global Quality*. Pustaka Delapratasa, Jakarta.

Zeithaml, Bitner, 1990. (Diterjemahkan oleh Purwoko) *The Concept of Customer Satisfaction*. The McGraw-Hill Companies. Inc. USA