

4. ANALISA DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Perusahaan

Batik Air (ID/BTK) adalah maskapai penerbangan Indonesia yang bergerak di segmen *Full-Service*. Berada di bawah naungan Lion Air Group, Batik Air memulai penerbangan komersil perdananya pada tanggal 3 Mei 2013. Dengan kualitas layanan premium, Batik Air menyediakan layanan bagasi gratis dengan bobot 20 kg untuk kelas Ekonomi dan 30 kg untuk kelas Bisnis. Kabin Batik Air telah dilengkapi dengan desain *Boeing Sky Interior* yang terkesan luas dan nyaman, dengan ruang kaki (*seat pitch*) selebar 32 *inch* untuk kelas Ekonomi. Di tiap kursi penumpang terpasang *In-Flight-Entertainment* (IFE) lengkap dengan fitur *capacitive touch-screen*.

Layanan premium ini disuguhkan oleh pihak Batik Air ke Pelanggannya dengan harga yang tetap kompetitif. Komitmen kuat ini ditunjukkan dengan harga tiket pesawat Batik Air yang masuk ke dalam kelas premium tetapi tetap terjangkau oleh Pelanggan. Selain itu, pihak perusahaan juga membuat penawaran tiket murah dan tiket promo Batik Air serta program lainnya secara rutin. Selama penerbangan, penumpang Batik Air kelas ekonomi mendapatkan berbagai pilihan minuman, makanan ringan dan/atau sajian makanan utama hangat secara cuma-cuma. Untuk penerbangan kurang dari 2 jam, penumpang hanya mendapat makanan ringan dan minuman. Sedangkan penumpang kelas bisnis dijamu dengan *hot meal* untuk semua perjalanan, serta tambahan *welcome drink* dan *dessert*.



Gambar 4.1. Logo Batik Air

Sumber: www.logonoid.com

4.2. Hasil Penelitian

4.2.1. Deskriptif Karakteristik Responden

Subyek yang dijadikan responden dalam penelitian ini seluruh masyarakat Indonesia yang pernah menggunakan jasa maskapai Batik Air. Sampel yang digunakan sebanyak total 150 orang, dengan kesimpulan 130 sampel dinyatakan valid dan 20 sampel lainnya dinyatakan tidak valid, karena beberapa responden yang mengisi secara acak dan tidak sungguh-sungguh dalam mengisi kuisisioner. Kuisisioner disebarluaskan secara online sebanyak mulai tanggal 2 – 7 Desember 2016, sedangkan kuisisioner secara langsung disebarluaskan pada tanggal 5 Desember 2016 di Bandara Juanda Surabaya. Gambaran umum subyek penelitian dilakukan dengan menguraikan karakteristik meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, penghasilan perbulan, dan menggunakan maskapai untuk kepentingan responden.

Gambaran karakteristik responden penelitian jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, penghasilan perbulan, dan menggunakan maskapai untuk kepentingan responden dapat diuraikan sebagai berikut.

4.2.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden pelanggan yang menggunakan maskapai penerbangan Batik Air. berkaitan dengan jenis kelamin responden dapat digambarkan sebagai berikut:

Tabel 4.1. Deskripsi Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	%
Pria	85	65.4
Wanita	45	34.6
Total	130	100,0

Gambaran distribusi frekuensi berkaitan dengan jenis kelamin responden yang pernah menggunakan maskapai penerbangan Batik Air, terbanyak adalah yang berjenis kelamin Pria yaitu 85 orang dengan persentase sebesar 65.4%.

Sedangkan sisanya jumlah responden yang berjenis kelamin Wanita sebanyak 45 orang dengan presentase sebesar 34.6%.

4.2.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik responden yang menggunakan maskapai penerbangan Batik Air, berkaitan dengan usia responden dapat digambarkan sebagai berikut:

Tabel 4.2. Deskripsi Usia Responden

Usia	Frekuensi	%
17-25 Tahun	4	3.1
26-35 Tahun	18	13.8
36-45Tahun	59	45.4
46-65 Tahun	40	30.8
> 65 Tahun	9	6.9
Total	130	100.0

Gambaran distribusi frekuensi berkaitan dengan usia responden yang pernah menggunakan maskapai penerbangan Batik Air, terbanyak adalah yang berusia sekitar 36-45Tahun sebanyak 59 orang dengan persentase sebesar 45.4%, sedangkan paling sedikit adalah memiliki usia 17-25 Tahun yang ada sebanyak 4 orang dengan persentase sebesar 3.1%.

4.2.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan terakhir

Karakteristik responden yang menggunakan maskapai penerbangan Batik Air, berkaitan dengan Pendidikan terakhir responden dapat digambarkan sebagai berikut:

Tabel 4.3. Deskripsi Pendidikan terakhir Responden

Pekerjaan	Frekuensi	%
SMP sederajat	3	2.3
SMA / SMK	16	12.3
Perguruan Tinggi (S1/S2/S3)	100	76.9
Lain-Lain	11	8.5
Total	130	100.0

Gambaran distribusi frekuensi berkaitan dengan Pendidikan terakhir responden yang pernah menggunakan maskapai penerbangan Batik Air, terbanyak adalah memiliki pendidikan Perguruan Tinggi (S1/S2/S3) sebanyak 100 orang dengan presentase sebesar 76.9%.

4.2.1.4. Karakteristik Responden Berkaitan dengan Pekerjaan

Karakteristik responden yang menggunakan maskapai penerbangan Batik Air, berkaitan dengan Pekerjaan responden dapat digambarkan sebagai berikut:

Tabel 4.4. Deskripsi Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Frekuensi	%
Pelajar/Mahasiswa	6	4.6
Pegawai swasta	48	36.9
PNS	19	14.6
Wiraswasta	43	33.1
Profesional (Dokter,Dosen,Pengacara)	11	8.5
Lain-Lain (Ibu Rumah Tangga)	3	2.3
Total	130	100,0

Gambaran distribusi frekuensi berkaitan dengan pekerjaan responden yang pernah menggunakan maskapai penerbangan Batik Air, terbanyak adalah yang bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 48 orang dengan presentase sebesar 36.9%, sedangkan paling sedikit adalah ibu rumah tangga dengan jumlah hanya 3 orang dengan presentase sebesar 2.3%.

4.2.1.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan (per bulan)

Karakteristik responden pernah menggunakan maskapai penerbangan Batik Air, berkaitan dengan penghasilan (per bulan) responden dapat digambarkan sebagai berikut:

Tabel 4.5. Deskripsi Penghasilan (per bulan) Responden

Penghasilan (per bulan)	Frekuensi	%
< Rp. 1.500.000	2	1.5
Rp. 1.501.000 – Rp. 3.000.000	5	3.8
Rp 3.001.000 – Rp. 5.000.000	9	6.9
Rp. 5.001.000 – Rp. 7.000.000	17	13.1
> Rp. 7.000.000	97	74.6
Total	130	100,0

Gambaran distribusi frekuensi berkaitan dengan penghasilan responden yang pernah menggunakan maskapai penerbangan Batik Air, terbanyak adalah memiliki penghasilan > Rp. 7.000.000 ada 97 orang dengan presentase sebesar 74.6%, sedangkan paling sedikit adalah 2 orang dengan presentase sebesar 1.5% yang memiliki penghasilan hanya < Rp. 1.500.000.

4.2.1.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Kepentingan Menggunakan Maskapai Batik Air

Karakteristik responden yang menggunakan maskapai penerbangan Batik Air, berkaitan dengan kepentingan menggunakan maskapai Batik Air dapat digambarkan sebagai berikut:

Tabel 4.6. Deskripsi Kepentingan Menggunakan Maskapai Batik Air Responden

Kepentingan	Frekuensi	%
Bisnis	98	75.4
Rekreasi	20	15.4
Keluarga	7	5.4
Lain-Lain	5	3.8
Total	130	100.0

Gambaran distribusi frekuensi berkaitan dengan kepentingan responden dalam menggunakan maskapai penerbangan Batik Air, terbanyak adalah kepentingan bisnis yang ada 98 orang dengan presentase sebesar 75.4%,

sedangkan paling sedikit adalah yang memiliki kepentingan lain-lain sebanyak 5 orang dengan presentase sebesar 3.8%.

4.2.2. Deskriptif Variabel Penelitian

Analisis data secara deskriptif ini menguraikan hasil analisis terhadap responden dengan menguraikan tanggapan dari 130 responden. Dalam pembahasan penelitian ini akan dijelaskan tentang rata-rata tanggapan responden terhadap indikator-indikator variabel secara keseluruhan serta jumlah responden yang memberikan jawaban terhadap masing-masing indikator variabel.

Untuk mengetahui hasil rata-rata tanggapan responden digunakan kelas interval yang bertujuan untuk menghitung nilai atau skor jawaban yang diisi oleh responden.

$$\text{Interval kelas} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kelas}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8 \quad (4.1)$$

Dengan hasil interval kelas 0.8, maka dapat disimpulkan kriteria rata-rata jawaban responden adalah:

Tabel 4.7. Kelas Interval

No.	Interval Rata-rata	Kategori
1	1.00 - < 1.80	Sangat Tidak Setuju
2	1.81 - < 2.60	Tidak Setuju
3	2.61 - < 3.40	Cukup Setuju
4	3.41 - < 4.20	Setuju
5	4.21 - 5.00	Sangat Setuju

Dalam pembahasan penelitian ini akan dijelaskan tentang rata-rata tanggapan responden terhadap indikator-indikator variabel secara keseluruhan serta jumlah responden yang memberikan jawaban terhadap masing-masing indikator variabel.

Untuk lebih jelasnya, maka berikut ini merupakan hasil dari tanggapan responden dari masing – masing variabel, yaitu sebagai berikut :

4.2.2.1. Analisa Deskriptif Variabel *Tangibles* (X_1)

Variabel *tangibles* (X_1) diukur melalui 5 pernyataan. Berdasarkan dari hasil jawaban kuisioner yang kembali dan telah diisi oleh responden mengenai variabel *tangibles* diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel. 4.8. Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel *tangibles* (X_1)

No	Pernyataan	Mean	Std. Deviasi	Kategori
1	Desain pesawat Batik Air menarik	3.75	0.874	Setuju
2	Kondisi kabin pesawat Batik Air bersih	3.65	0.860	Setuju
3	Kursi dalam pesawat Batik Air sangat nyaman	3.39	0.876	Cukup Setuju
4	Seragam yang digunakan oleh staf Batik Air rapi	3.82	0.930	Setuju
5	Fasilitas hiburan dalam pesawat Batik Air berfungsi dengan baik	3.58	0.931	Setuju
Mean Keseluruhan <i>Tangibles</i>		3.64	0.894	Setuju

Berdasarkan pada tabel di atas dapat dijelaskan bahwa tanggapan sebagian besar responden akan variabel *tangibles* (X_1) sebagian besar responden menyatakan Setuju pada pernyataan “Seragam yang digunakan oleh staf Batik Air rapi.”, dengan memiliki nilai mean rata-rata tertinggi sebesar 3.82, sedangkan “Kursi dalam pesawat Batik Air sangat nyaman”, memiliki nilai mean terendah sebesar 3.39. Dan mean secara keseluruhan variabel *tangibles* adalah 3.64, yang artinya responden menyatakan puas dengan *tangibles* yang dimiliki oleh Maskapai Batik Air. Hasil Standard Deviasi sebesar 0.894 menunjukkan bahwa

4.2.2.2. Analisa Deskriptif Variabel *Reliability* (X_2)

Dalam hal ini variabel *Reliability* diukur dengan menggunakan 3 pernyataan. Berdasarkan dari hasil jawaban kuisioner yang kembali dan telah diisi oleh responden mengenai variabel *Reliability* diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel. 4.9. Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel *Reliability* (X_2)

No	Pernyataan	Mean	Std. Deviasi	Kategori
1	Proses <i>check-in</i> Batik Air tepat	3.39	0.960	Cukup Setuju
2	Jadwal penerbangan Batik Air sesuai dengan jadwal yang ditetapkan	3.25	0.973	Cukup Setuju
3	Maskapai Batik Air tidak pernah membatalkan penerbangan	3.22	0.915	Cukup Setuju
Mean Keseluruhan <i>Reliability</i>		3.29	0.949	Cukup Setuju

Berdasarkan pada tabel di atas dapat dijelaskan bahwa hasil tanggapan responden akan variabel *Reliability* (X_2) sebagian besar menyatakan Cukup Setuju pada variabel *reliability*, pernyataan “Proses *check-in* Batik Air tepat”, memiliki nilai mean rata-rata tertinggi sebesar 3.39 sedangkan “Maskapai Batik Air tidak pernah membatalkan penerbangan” memiliki nilai mean terendah sebesar 3.22. Dan mean secara keseluruhan variabel *reliability* adalah 3.29, yang artinya responden menyatakan cukup puas dengan *reliability* yang diberikan oleh Maskapai Batik Air.

4.2.2.3. Analisis Deskriptif Variabel *Responsiveness* (X_3)

Dalam hal ini berisi tanggapan responden mengenai *Responsiveness*. Variabel *Responsiveness* diukur dengan 4 pernyataan. Berdasarkan dari hasil jawaban kuisisioner yang kembali dan telah diisi oleh responden mengenai variabel *Responsiveness* diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel. 4.10. Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel *Responsiveness* (X_3)

No	Pernyataan	Mean	Std. Deviasi	Kategori
1	Proses <i>check-in</i> Batik Air cepat	3.54	1.043	Setuju
2	Staf Batik Air cepat dalam melayani keluhan penumpang	3.49	1.029	Setuju
3	Staf Batik Air selalu merespon dengan baik permintaan penumpang	3.52	1.136	Setuju
4	Staf Batik Air sangat mudah ditemui untuk meminta bantuan	3.44	1.155	Setuju
Mean Keseluruhan <i>Responsiveness</i>		3.50	1.091	Setuju

Berdasarkan pada tabel di atas dapat dijelaskan bahwa hasil tanggapan responden akan variabel *Responsiveness* (X_3) sebagian besar menyatakan Setuju pada variabel *responsiveness*, pernyataan “Proses *check-in* Batik Air cepat”, dengan memiliki nilai mean rata-rata tertinggi sebesar 3.54, sedangkan “Staf Batik Air sangat mudah ditemui untuk meminta bantuan” memiliki nilai mean terendah sebesar 3.44. Dan mean secara keseluruhan variabel *responsiveness* adalah 3.50, yang artinya responden menyatakan puas dengan *responsiveness* yang ditawarkan oleh Maskapai Batik Air.

4.2.2.4. Analisis Deskriptif Variabel *Assurance* (X_4)

Dalam hal ini berisi tanggapan responden berkaitan dengan variabel *Assurance*. Variabel *Assurance* diukur melalui 4 pernyataan. Berdasarkan dari hasil jawaban kuisisioner yang kembali dan telah diisi oleh responden mengenai variabel *Assurance* diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel. 4.11. Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel *Assurance* (X_4)

No	Pernyataan	Mean	Std. Deviasi	Kategori
1	Staf Batik Air selalu memberikan standar keamanan kepada penumpang dengan mempragakan alat keselamatan	2.53	1.051	Tidak Setuju
2	Staf Batik Air selalu menjaga kesopanan terhadap penumpang	2.48	1.051	Tidak Setuju
3	Staf Batik Air memiliki kemampuan untuk menjawab pertanyaan penumpang (buku petunjuk keselamatan, makanan, <i>merchandise</i>)	2.50	1.129	Tidak Setuju
4	Pilot handal dalam menerbangkan pesawat. (saat <i>landing</i> dan <i>take off</i> terasa nyaman)	2.44	1.161	Tidak Setuju
Mean Keseluruhan Assurance		2.49	1.098	Tidak Setuju

Berdasarkan pada tabel di atas dapat dijelaskan bahwa hasil tanggapan responden akan variabel *Assurance* (X_4) sebagian besar menyatakan tidak setuju pada variabel *assurance*, pernyataan “Staf Batik Air selalu memberikan standar keamanan kepada penumpang dengan mempragakan alat keselamatan”, dengan memiliki nilai rata-rata tertinggi sebesar 2.53, sedangkan “Pilot handal dalam menerbangkan pesawat” memiliki nilai mean terendah sebesar 2.44. Dan mean secara keseluruhan variabel *assurance* adalah 2.49, yang artinya responden memberikan pernyataan tidak puas dengan *assurance* yang ditawarkan oleh Maskapai Batik Air.

4.2.2.5. Analisis Deskriptif Variabel *Emphaty* (X_5)

Dalam hal ini berisi tanggapan responden mengenai variabel *Emphaty*. Variabel *Emphaty* diukur dengan 2 pernyataan. Berdasarkan dari hasil jawaban kuisioner yang kembali dan telah diisi oleh responden mengenai variabel *Emphaty* diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel. 4.12. Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel *Emphaty* (X_5)

No	Pernyataan	Mean	Std. Deviasi	Kategori
1	Staf Batik Air ramah dalam memberikan layanan	3.92	1.016	Setuju
2	Staf Batik Air melakukan kontrol sebelum pesawat <i>take off</i> dan <i>landing</i> (cek bagasi, sabuk pengaman, sandaran kursi, meja lipat)	3.70	1.017	Setuju
Mean Keseluruhan <i>Emphaty</i>		3.81	1.017	Setuju

Berdasarkan pada tabel di atas dapat dijelaskan bahwa hasil tanggapan sebagian besar responden akan variabel *Emphaty* (X_5) sebagian besar menyatakan Setuju pada variabel *emphaty*, pernyataan “Staf Batik Air ramah dalam memberikan layanan”, dengan memiliki nilai mean rata-rata tertinggi sebesar 3.92, sedangkan “Staf Batik Air melakukan kontrol sebelum pesawat *take off* dan *landing*” memiliki nilai mean rata-rata terendah sebesar 3.70. Dan mean secara keseluruhan adalah 3.81 yang artinya responden menyatakan puas dengan *emphaty* yang diberikan oleh Maskapai Batik Air.

4.2.2.6. Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Dalam hal ini berisi tanggapan responden akan variabel Kepuasan Pelanggan. Kepuasan Pelanggan diukur melalui 4 indikator yaitu *Percieved Service Quality*, *Employee Service Factor*, *Image of Batik Air* dan *Timeliness*, dengan 8 pernyataan. Berdasarkan dari hasil jawaban kuisisioner yang kembali dan telah diisi oleh responden mengenai variabel Kepuasan Pelanggan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel. 4.13. Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan
(Y)

No	Pernyataan	Mean	Std. Deviasi	Kategori
1	Harga yang dibayar dengan layanan yang diterima memuaskan	3.76	0.861	Setuju
2	<i>Snack / meal</i> yang disediakan Batik Air enak	3.66	0.773	Setuju
3	Ruang tunggu / <i>lounge</i> nyaman dan luas	3.77	0.763	Setuju
4	Penumpang puas terhadap kinerja dan layanan yang diberikan oleh Staf Batik Air	3.28	0.950	Cukup Setuju
5	Staf Batik Air memberikan perhatian terhadap kebutuhan penumpang	3.72	0.780	Setuju
6	Penumpang puas jika terbang bersama Batik Air	3.68	0.778	Setuju
7	Promosi dan iklan yang dilakukan Batik Air memuaskan	3.72	0.780	Setuju
8	Penumpang puas dengan ketepatan waktu Batik Air	3.29	0.893	Cukup Setuju
Mean Keseluruhan Kepuasan Pelanggan		3.61	0.822	Setuju

Berdasarkan pada tabel di atas dapat dijelaskan bahwa hasil tanggapan akan variabel Kepuasan Pelanggan (Y) sebagian besar responden menyatakan Setuju pada variabel kepuasan pelanggan, pernyataan “Ruang tunggu / *lounge* nyaman dan luas”, dengan memiliki nilai mean rata-rata tertinggi sebesar 3.77, sementara “Penumpang puas dengan ketepatan waktu Batik Air” dan “Penumpang puas terhadap kinerja dan layanan yang diberikan oleh Staf Batik Air” mendapat nilai cukup setuju dari responden, hal ini dikarenakan kinerja dari Batik Air dinilai masih kurang memuaskan oleh responden, melihat hal ini maskapai Batik Air masih perlu untuk meningkatkan kinerja staf dan ketepatan waktu yang dijanjikan. Dan mean secara keseluruhan adalah 3.61 yang artinya responden memberikan pernyataan puas dengan keseluruhan layanan yang diberikan oleh Batik Air.

4.2.3. Uji Asumsi Klasik

Berdasarkan hasil Uji Asumsi Klasik dengan alat bantu komputer yang menggunakan Program SPSS. 16.0, diperoleh hasil, yaitu sebagai berikut:

4.2.3.1. Uji Normalitas

Berdasarkan hasil Uji Normalitas dengan alat bantu komputer yang menggunakan Program SPSS. 16.0, diperoleh hasil :

Tabel 4.14. Hasil Uji Normalitas

Unstandardized Residual	
Kolmogorov-Smirnov Z	0,916
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,370

Berdasarkan pada tabel di atas dapat diketahui bahwa besarnya nilai *Asymp sig (2-tailed)* sebesar $0,370 > 0,05$, hal ini sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal dan dapat digunakan dalam penelitian.

4.2.3.2 Uji Multikolinieritas

Berdasarkan hasil Uji Multikolinieritas dengan alat bantu komputer yang menggunakan Program SPSS. 16.0, diperoleh hasil :

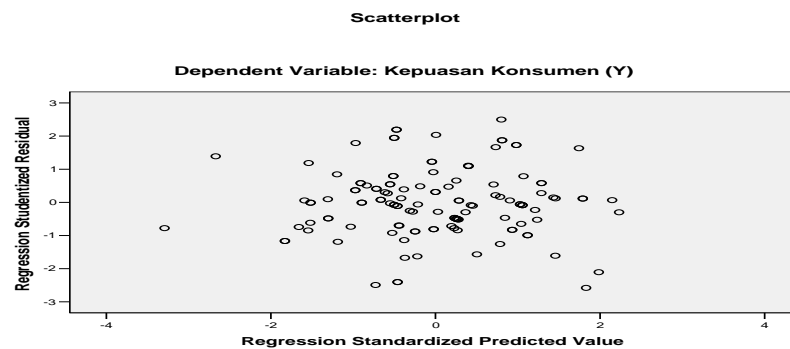
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	VIF	Keterangan
Bukti Fisik	2.069	Bebas Multikolinieritas
Keandalan	1.805	Bebas Multikolinieritas
Daya Tanggap	7.289	Bebas Multikolinieritas
Jaminan	6.983	Bebas Multikolinieritas
Empati	1.149	Bebas Multikolinieritas

Berdasarkan pada tabel 4.17 di atas dapat diketahui bahwa besarnya nilai *Variance Influence Factor* (VIF) pada seluruh variabel bebas yang dijadikan model penelitian lebih kecil dari 10, dan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan maka hal ini berarti dalam persamaan regresi tidak ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas atau bisa disebut juga dengan bebas dari Multikolinieritas, sehingga variabel tersebut dapat digunakan dalam penelitian.

4.2.3.3. Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual (kesalahan pengganggu) satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dan residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang Homoskedastisitas atau tidak terjadi Heteroskedastisitas.



Gambar 4.1 Grafik Pengujian Heteroskedastisitas

Berdasarkan grafik scatter plot diatas, sebaran data tersebar dan tidak membentuk pola, maka dapat dikatakan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

4.2.4 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh faktor yang digunakan dalam model penelitian yaitu kualitas layanan yang terdiri dari Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati terhadap Kepuasan Konsumen Maskapai Batik Air secara linier.

Tabel 4.16. Hasil Uji Regresi Berganda

Model	Koefisien Regresi	Std. Error
Konstanta	-0,319	0,652
Bukti Fisik (X_1)	0,283	0,319
Keandalan (X_2)	0,266	0,076
Daya Tanggap (X_3)	0,221	0,110
Jaminan (X_4)	0,266	0,109
Empati (X_5)	0,154	0,051

Dari data tabel di atas persamaan regresi yang didapat adalah:

$$Y = -0,319 + 0,283 X_1 + 0,266 X_2 + 0,221 X_3 + 0,266 X_4 + 0,154 X_5$$

Dari persamaan regresi di atas dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Konstanta (a) merupakan intersep garis regresi dengan Y jika $X = 0$, yang menunjukkan bahwa besarnya variabel independen yang digunakan dalam model penelitian sebesar konstanta tersebut. Besarnya nilai konstanta (a) adalah -0,319 menunjukkan bahwa jika variabel kualitas layanan yang terdiri dari Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati = 0, maka Kepuasan Konsumen Maskapai Batik Air akan turun sebesar 0,319.
2. Koefisien regresi Bukti Fisik (b_1) = 0,283, menunjukkan arah hubungan positif (searah) antara variabel Bukti Fisik dengan Kepuasan Konsumen di Maskapai Batik Air. Hal ini menunjukkan semakin baik Bukti Fisik yang ditawarkan oleh Maskapai Batik Air akan semakin meningkatkan Kepuasan Konsumen Maskapai Batik Air tersebut. Dengan kata lain jika variabel Bukti Fisik naik satu satuan Kepuasan Konsumen juga akan naik sebesar 0,283 dengan asumsi variabel yang lainnya konstan.
3. Koefisien regresi Keandalan (b_2) = 0,266, menunjukkan arah hubungan positif (searah) antara variabel Keandalan dengan Kepuasan Konsumen Maskapai Batik Air. Hal ini menunjukkan semakin relevan Keandalan yang ditawarkan oleh Maskapai Batik Air akan semakin meningkatkan Kepuasan Konsumen Maskapai Batik Air tersebut. Dengan kata lain jika variabel Keandalan naik satu satuan Kepuasan Konsumen juga akan naik sebesar 0,266 dengan asumsi variabel yang lainnya konstan.
4. Koefisien regresi Daya Tanggap (b_3) = 0,221, menunjukkan arah hubungan positif (searah) antara variabel Daya Tanggap dengan Kepuasan Konsumen Maskapai Batik Air. Hal ini menunjukkan semakin baik Daya Tanggap yang ditawarkan oleh Maskapai Batik Air akan semakin meningkatkan Kepuasan Konsumen Maskapai Batik Air tersebut. Dengan kata lain jika variabel Daya Tanggap sesuai dengan keinginan konsumen Kepuasan Konsumen juga akan naik sebesar 0,221 dengan asumsi variabel yang lainnya konstan.
5. Koefisien regresi Jaminan (b_4) = 0,266, menunjukkan arah hubungan positif (searah) antara variabel Jaminan dengan Kepuasan Konsumen Maskapai

Batik Air. Hal ini menunjukkan semakin baik Jaminan yang dibangun oleh Maskapai Batik Air akan semakin meningkatkan Kepuasan Konsumen Maskapai Batik Air tersebut. Dengan kata lain jika dalam persamaan regresi variabel Jaminan naik satuan Kepuasan Konsumen juga akan naik sebesar 0,266 dengan asumsi variabel yang lainnya konstan.

6. Koefisien regresi Empati (b_5) = 0,154, menunjukkan arah hubungan positif (searah) antara variabel Empati dengan Kepuasan Konsumen Maskapai Batik Air. Hal ini menunjukkan semakin baik Empati yang dibangun oleh Maskapai Batik Air akan semakin meningkatkan Kepuasan Konsumen Maskapai Batik Air tersebut. Dengan kata lain jika dalam persamaan regresi variabel Empati naik satuan Kepuasan Konsumen juga akan naik sebesar 0,154 dengan asumsi variabel yang lainnya konstan.

4.2.5 Koefisien Determinasi (R^2) dan Korelasi (R)

Hasil perhitungan koefisien determinasi dan korelasi dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 4.17. Koefisien Determinasi (R^2) dan Korelasi (R)

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
0.680	0.462	0.440	0.44130

Koefisien korelasi (R) digunakan untuk mengukur keeratan hubungan secara simultan antara variabel kualitas layanan yang terdiri dari Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati terhadap Kepuasan Konsumen Maskapai Batik Air. Koefisien korelasi berganda ditunjukkan dengan (R) sebesar 0.680 yang terletak antara 0,60 – 0,799 (kuat) seperti tabel berikut:

Tabel 4.18. Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase kontribusi yang diberikan oleh variabel kualitas layanan yang terdiri dari Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati terhadap Kepuasan Konsumen Maskapai Batik Air. Hasil dari perhitungan SPSS diperoleh nilai $R^2 = 0.440$ yang berarti bahwa sebesar 44.0% Kepuasan Konsumen (Y) dapat dijelaskan oleh variabel Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati. Sedangkan sisanya 56.0% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model yang diteliti.

4.2.6 Pengujian Hipotesis

4.2.6.1. Uji Kelayakan Model (Uji F)

Untuk menguji kelayakan model dalam penelitian ini digunakan uji F yang menunjukkan bahwa model dalam penelitian ini dapat dikatakan layak atau tidak. Hasil pengujiannya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.19 Uji Kelayakan Model (Uji F)

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F _{tabel}	Sig.
Regression	20.725	5	4.145	21.285	0.000
Residual	24.148	124	0.195		
Total	44.874	129			
$F_{hitung} = 2,29$					

Langkah-langkah pengujian:

1. Hipotesis

H_0 : $\beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 = \beta_5 = 0$ artinya variabel bebas secara simultan atau secara bersama-sama tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat.

H_1 : $\beta_1 \neq \beta_2 \neq \beta_3 \neq \beta_4 \neq \beta_5 \neq 0$ artinya variabel bebas secara simultan atau secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat.

$$F_{\text{tabel}} = F_{\alpha} (\text{df regresi, df residual}) = F_{\alpha} (k, n - k - 1)$$

$$F_{\text{tabel}} = F_{0.05} (5, 124) = 2,29$$

2. Daerah kritis atau daerah penolakan

Bila $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ maka H_0 ditolak

Bila $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima

3. $F_{hitung} = 21.285$

4. Kesimpulan

Karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $21.285 > 2,29$, maka H_0 ditolak pada tingkat signifikansi 5% sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa variabel bebas (Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel terikat Y (Kepuasan Konsumen Maskapai Batik Air).

4.2.6.2. Uji Koefisien Secara Parsial (Uji t)

Untuk membuktikan kebenaran hipotesis dalam penelitian ini digunakan uji t yaitu untuk menguji signifikansi pengaruh variabel independen secara sendiri-sendiri (parsial) terhadap variabel dependen. Adapun perumusan hipotesis dalam pengujian ini adalah sebagai berikut:

H_0 : (Artinya, variabel bebas tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel terikat)

H_1 : (Artinya, variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel terikat)

Tabel 4.20. Hasil Perhitungan Uji t

Model Anova	t_{hitung}	t_{tabel}	Kesimpulan
Bukti Fisik (X_1)	3.143	1.979	$t_{hit} > t_{tabel}$
Keandalan (X_2)	3.502	1.979	$t_{hit} > t_{tabel}$
Daya Tanggap (X_3)	2.003	1.979	$t_{hit} > t_{tabel}$
Jaminan (X_4)	2.446	1.979	$t_{hit} > t_{tabel}$
Empati (X_5)	3.015	1.979	$t_{hit} > t_{tabel}$

Hasil pengujian uji t dari masing-masing variabel bebas kualitas layanan yang terdiri dari Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati terhadap Kepuasan Konsumen Maskapai Batik Air adalah sebagai berikut:

a. Uji Parsial Pengaruh Variabel Bukti Fisik (X_1) Terhadap Kepuasan Konsumen Konsumen:

1. $\alpha = 0,05/3 = 0.025$ dengan $df (n - k - 1) = 124$ dimana $t_{tabel} = 1.979$

2. $t_{hitung} = 3.143$

3. Kesimpulan

Berdasarkan tabel 4.22 besarnya nilai t_{hitung} sebesar 3.143 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1.986, sehingga menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga variabel bebas Bukti Fisik (X_1) memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen Maskapai Batik Air.

b. Uji Parsial Pengaruh Variabel Keandalan (X_2) Terhadap Kepuasan Konsumen Konsumen:

1. $\alpha = 0,05/3 = 0.025$ dengan $df (n - k - 1) = 124$ dimana $t_{tabel} = 1.979$

2. $t_{hitung} = 3.502$

3. Kesimpulan

Berdasarkan tabel 4.22 besarnya nilai t_{hitung} sebesar 3.502 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1.986, sehingga menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga variabel bebas Keandalan (X_2) memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen Maskapai Batik Air.

c. Uji Parsial Pengaruh Variabel Daya Tanggap (X_3) Terhadap Kepuasan Konsumen Konsumen:

1. $\alpha = 0,05/3 = 0.025$ dengan $df (n - k - 1) = 124$ dimana $t_{tabel} = 1.979$

2. $t_{hitung} = 2.003$

3. Kesimpulan

Berdasarkan tabel 4.22 besarnya nilai t_{hitung} sebesar 2.003 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1.986, sehingga menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga variabel bebas Daya Tanggap (X_3) memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen Maskapai Batik Air.

d. Uji Parsial Pengaruh Variabel Jaminan (X_4) Terhadap Kepuasan Konsumen Konsumen:

1. $\alpha = 0,05/3 = 0.025$ dengan $df (n - k - 1) = 124$ dimana $t_{tabel} = 1.979$

2. $t_{hitung} = 2.446$

3. Kesimpulan

Berdasarkan tabel 4.22 besarnya nilai t_{hitung} sebesar 2.446 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1.986, sehingga menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima sehingga variabel bebas Jaminan (X_4) memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen Maskapai Batik Air.

e. Uji Parsial Pengaruh Variabel Empati (X_5) Terhadap Kepuasan Konsumen Konsumen:

1. $\alpha = 0,05/3 = 0.025$ dengan $df (n - k - 1) = 124$ dimana $t_{tabel} = 1.979$

2. $t_{hitung} = 3.015$

3. Kesimpulan

Berdasarkan tabel 4.22 besarnya nilai t_{hitung} sebesar 3.015 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1.986, sehingga menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga variabel bebas Empati (X_5) memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen Maskapai Batik Air

4.2.6.3. Uji Dominan

Uji hipotesis dominan antara variabel bebas dengan variabel terikat yang dilihat melalui nilai koefisien beta.

Tabel 4.21 Uji Dominan

Variabel	Standardized Coefficients Beta
Bukti Fisik (<i>tangibles</i>) (X_1)	0.298
Keandalan (<i>reliability</i>) (X_2)	0.310
Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>) (X_3)	0.356
Jaminan (<i>assurance</i>) (X_4)	0.426
Empati (<i>emphaty</i>) (X_5)	0.213

Berdasarkan data yang didapat dilihat pada diatas, terlihat bahwa nilai koefisien beta terbesar adalah untuk variabel Jaminan (*assurance*) (X_4) sebesar 0.426 artinya secara parsial variabel Jaminan (*assurance*) (X_4) memberikan pengaruh yang paling dominan terhadap Kepuasan Konsumen. Sedangkan yang memberikan pengaruh yang terkecil terhadap Kepuasan Konsumen adalah

variabel Empati (*emphaty*) (X_5), dengan memiliki nilai koefisien beta terkecil sebesar 0.213.

4.3. Pembahasan

4.3.1. Pengaruh *Tangibles* terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Penerbangan Batik Air

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel *tangibles* memiliki pengaruh signifikan positif terhadap kepuasan penumpang Maskapai Penerbangan Batik Air. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan Maskapai Penerbangan Batik Air terkait dengan bukti fisik maka akan semakin tinggi kepuasan penumpang. Hal ini dapat dilihat juga dari deskripsi responden pada indikator “Seragam yang digunakan oleh staf Batik Air rapi”, memiliki penilaian tertinggi sebesar 3.82. Menurut penilaian dari beberapa penumpang menyatakan bahwa staf Batik Air memiliki seragam yang *eye-catching* dan unik dibalut dengan corak batik khas Indonesia. Dan melihat indikator yang masih mendapat penilaian rendah sebesar 3.39, yaitu “Kursi dalam pesawat Batik Air sangat nyaman”, menurut pengakuan seorang penumpang kursi dalam pesawat Batik Air dinilai cukup nyaman namun terdapat noda kotoran yang menempel pada pinggiran kursi.

Hasil dalam penelitian ini sejalan dengan pernyataan Khuong & Uyen (2014) yang mengemukakan bahwa *tangibles* merupakan peranan yang paling penting dalam membentuk persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dengan demikian hipotesis pertama yang berbunyi “Diduga variabel *tangibles* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penumpang maskapai penerbangan Batik Air”, dinyatakan diterima dan terbukti kebenarannya.

4.3.2. Pengaruh *Reliability* terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Penerbangan Batik Air

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel *reliability* memiliki pengaruh signifikan positif terhadap kepuasan penumpang Maskapai Penerbangan Batik Air. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan

Maskapai Penerbangan Batik Air terkait dengan kemampuan Batik Air dalam memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan, akurat, dapat dipercaya, dan konsisten maka akan semakin tinggi kepuasan penumpang.

Hal ini dapat dilihat juga dari deskripsi responden pada indikator “Proses *check-in* Batik Air tepat”, memiliki penilaian tertinggi sebesar 3.39. Menurut penilaian dari beberapa penumpang Batik Air memiliki ketepatan *check-in* yang cukup memuaskan. Dan melihat indikator yang masih mendapat penilaian rendah sebesar 3.22, yaitu “Maskapai Batik Air tidak pernah membatalkan penerbangan”, menurut pengalaman salah satu penumpang menyatakan bahwa Batik Air pernah membatalkan penerbangan, dan Batik Air tidak dapat mencari maskapai pengganti dengan jam keberangkatan yang sama.

Hasil dalam penelitian ini sejalan dengan pernyataan Khuong & Uyen (2014) yang mengemukakan bahwa *reliability* menjadi salah satu karakteristik penting yang mempengaruhi kualitas layanan dan berpengaruh kepada kepuasan pelanggan. Dengan demikian hipotesis pertama yang berbunyi “Diduga variabel *reliability* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penumpang maskapai penerbangan Batik Air”, dinyatakan diterima dan terbukti kebenarannya.

4.3.3. Pengaruh *Responsiveness* terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Penerbangan Batik Air

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel *responsiveness* memiliki pengaruh signifikan positif terhadap kepuasan penumpang. Kepuasan penumpang dapat dibentuk melalui *responsiveness* yang baik. Dengan demikian, apabila Maskapai Penerbangan Batik Air ingin meningkatkan kepuasan penumpang, maka sangat penting untuk memperhatikan kualitas layanan terkait dengan *responsiveness*. Hal ini dapat dilihat juga dari deskripsi responden pada indikator “Proses *check-in* Batik Air cepat”, memiliki penilaian tertinggi sebesar 3.54. Menurut beberapa penumpang menyatakan bahwa selain tepat proses *check-in* Batik air juga cepat, sehingga penumpang tidak perlu menunggu lama untuk *check-in*. Dan melihat indikator yang masih mendapat penilaian rendah sebesar 3.44, yaitu “Staf Batik Air sangat mudah ditemui untuk meminta bantuan”,

menurut cerita salah satu penumpang staf Batik Air dapat ditemui dengan mudah saat membutuhkan bantuan.

Hasil dalam penelitian ini sejalan dengan pernyataan Khuong & Uyen (2014) yang mengemukakan bahwa *responsiveness* yang ditunjukkan melalui kemampuan untuk melayani keluhan, memberikan pelayanan yang cepat, dan memberikan respon yang cepat kepada pelanggan, mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dengan demikian hipotesis pertama yang berbunyi “Diduga variabel *responsiveness* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penumpang maskapai penerbangan Batik Air”, dinyatakan diterima dan terbukti kebenarannya.

4.3.4. Pengaruh Assurance terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Penerbangan Batik Air

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel *assurance* memiliki pengaruh signifikan positif terhadap kepuasan penumpang Maskapai Penerbangan Batik Air. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan Maskapai Penerbangan Batik Air terkait dengan jaminan dan pemberian rasa aman Batik Air kepada pelanggan, maka akan semakin tinggi kepuasan penumpang.

Hal ini dapat dilihat juga dari deskripsi responden pada indikator “Staf Batik Air selalu memberikan standar keamanan kepada penumpang dengan memperagakan alat keselamatan”, memiliki penilaian tertinggi sebesar 2.53, menurut pengakuan beberapa penumpang mengatakan staf Batik Air melakukan peragaan alat keselamatan tidak dengan sepenuh hati, terlihat dari bahasa tubuh staf Batik Air. Dan melihat indikator yang masih mendapat penilaian rendah sebesar 2.44, yaitu “Pilot handal dalam menerbangkan pesawat”, menurut pengalaman beberapa penumpang saat *take-off* maupun landing pesawat terasa terlalu bergoncang, yang menyebabkan penumpang tidak puas.

Hasil dalam penelitian ini sejalan dengan pernyataan Khuong & Uyen (2014) yang mengemukakan bahwa *assurance* merupakan salah satu dimensi yang memiliki efek signifikan pada kepuasan pelanggan dalam dunia penerbangan. Dengan demikian hipotesis pertama yang berbunyi “Diduga variabel *assurance*

berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penumpang maskapai penerbangan Batik Air”, dinyatakan diterima dan terbukti kebenarannya.

4.3.5. Pengaruh Empathy terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Penerbangan Batik Air

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel *Empathy* memiliki pengaruh signifikan positif terhadap kepuasan penumpang Maskapai Penerbangan Batik Air. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan Maskapai Penerbangan Batik Air terkait dengan kepedulian dan perhatian Batik Air kepada semua pelanggan, meliputi komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan, maka akan semakin tinggi kepuasan penumpang.

Hal ini dapat dilihat juga dari deskripsi responden pada indikator “Staf Batik Air ramah dalam memberikan layanan”, memiliki penilaian tertinggi sebesar 3.51. Menurut beberapa penumpang staf Batik Air sangat ramah dalam melayani penumpang. Dan melihat indikator yang masih mendapat penilaian rendah sebesar 3.70, yaitu “Staf Batik Air melakukan kontrol sebelum pesawat *take off* (cek bagasi, sabuk pengaman, sandaran kursi, meja lipat)”, menurut pengakuan beberapa penumpang staf Batik Air selalu melakukan kontrol sebelum pesawat *take off* dan *landing*.

Hasil dalam penelitian ini sejalan dengan pernyataan Khuong & Uyen (2014) yang mengemukakan bahwa *Empathy* merupakan salah satu dimensi yang memiliki efek signifikan pada kepuasan pelanggan dalam dunia penerbangan. Dengan demikian hipotesis pertama yang berbunyi “Diduga variabel *Empathy* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penumpang maskapai penerbangan Batik Air”, dinyatakan diterima dan terbukti kebenarannya.

4.3.6. Pengaruh Variabel yang Paling Dominan terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Penerbangan Batik Air

Variabel yang berpengaruh dominan jika dilihat dari nilai koefisien beta terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Penerbangan Batik Air adalah variabel *Assurance* (X_4) terhadap Kepuasan Penumpang (Y). Maka hasil dalam penelitian

ini variabel *Assurance* (X_4) memiliki pengaruh yang dominan terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Penerbangan Batik Air. Namun, dapat dilihat dari deskripsi responden terhadap dimensi *assurance* yang menyatakan tidak setuju, terutama pada indikator “pilot handal dalam menerbangkan pesawat”. Berdasarkan hasil wawancara terhadap beberapa penumpang, menyatakan bahwa *assurance* menjadi hal yang paling penting bagi penumpang dalam menentukan pilihan layanan pesawat terbang. Penumpang mengatakan karena *assurance* merupakan hal yang *crucial*, penumpang berharap dengan membayar lebih mahal, kualitas layanan yang penumpang dapatkan juga terjamin.

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa hipotesis yang berbunyi “Diduga di antara variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*, variabel *tangibles* yang paling berpengaruh terhadap kepuasan penumpang maskapai penerbangan Batik Air”, adalah tidak diterima. Serta hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa tidak sejalan dengan temuan penelitian yang dilakukan oleh Khuong dan Uyen (2014) yang menemukan bahwa *tangibles* merupakan peranan yang paling penting dalam membentuk persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, dikarenakan adanya perbedaan merek perusahaan serta manajemen perusahaan yang berbeda. Namun hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Clemes, Gan, Kao, dan Choong (2008) yang menyatakan bahwa *assurance* merupakan hal yang paling kuat dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan karena penumpang maskapai penerbangan paling mengkhawatirkan masalah keselamatan dan keamanan.