

**FAKTOR-FAKTOR YANG MELATARBELAKANGI  
MASYARAKAT DALAM MEMILIH JASA  
PENERBANGAN GARUDA INDONESIA**

**Skripsi**



Oleh :

**JEANIE PUTRIMA**  
**1710011211151**

**Dosen Pembimbing I**  
**Surya Dharma S.E, M.Si**

**Dosen Pembimbing II**  
**Lindawati, S.E, M.Si**

**JURUSAN MANAJEMEN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**UNIVERSITAS BUNG HATTA**  
**PADANG**  
**2021**

## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Dengan ini Pembimbing skripsi dan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta menyatakan :

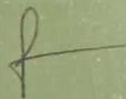
Nama : Jeanie Putrima  
NPM : 1710011211151  
Program Study : Manajemen  
Judul Skripsi : **FAKTOR-FAKTOR YANG MELATARBELAKANGI MASYARAKAT DALAM MEMILIH JASA PENERBANGAN GARUDA INDONESIA**

Telah disetujui skripsinya dengan sesuai prosedur, ketentuan dan kelaziman yang berlaku yang telah diuji dan telah dinyatakan LULUS dalam ujian komprehensif pada hari Jumat, 24 Desember 2021.

Padang, 7 Maret 2022

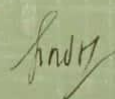
Disetujui oleh :

Pembimbing I



Surya Dharma, S.E., M.Si

Pembimbing II



Lindawati, S.E., M.Si

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Bung Hatta



Dr. Erni Febrina Harahap, S.E., M.Si.

# **FAKTOR FAKTOR YANG MELATARBELAKANGI MASYARAKAT DALAM MEMILIH JASA PENERBANGAN GARUDA INDONESIA**

Jeanie Putrima<sup>1</sup>&Surya Dharma<sup>1</sup>  
Mahasiswa dan Dosen Jurusan Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta  
E-mail: [Jeanieputrimaa@gmail.com](mailto:Jeanieputrimaa@gmail.com)[Sdharma3005@gmail.com](mailto:Sdharma3005@gmail.com)

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor faktor yang melatarbelakangi masyarakat dalam memilih jasa penerbangan Garuda Indonesia di Kota Padang. Jumlah ukuran sampel yang digunakan adalah 150 orang yang dipilih secara random. Metode analisis yang digunakan adalah *factor analysis confirmatory factor* dengan model estimasi rotasi *varimax*. Berdasarkan hasil pengolahan data ditemukan lima faktor yang dominan melatarbelakangi masyarakat di Kota Padang memilih jasa penerbangan Garuda Indonesia armada operasional, persepsi harga, keamanan dan jaminan bagi seluruh penumpang yang menggunakan jasa Garuda Indonesia *Airlines*. Pada model analisis faktor secara keseluruhan kontribusi faktor yang terbentuk mencapai 72.08%, sedangkan sisanya 27,92% masih dipengaruhi oleh keberadaan faktor yang lain dan berada diluar penelitian saat ini.

Kata Kunci: Keunggulan Spesifik, Armada Operasional, Persepsi Harga, Keamanan Dan Jaminan

# THE FACTORS BEHIND THE COMMUNITY IN CHOOSING GARUDA INDONESIA FLIGHT SERVICES

Jeanie Putrima<sup>1</sup> & Surya Dharma<sup>1</sup>

*Student and Lecturer in Management Department,  
Faculty of Economics and Business, Bung Hatta University  
E-mail: [Jeanieputrimaa@gmail.com](mailto:Jeanieputrimaa@gmail.com) [Sdharma3005@gmail.com](mailto:Sdharma3005@gmail.com)*

## ABSTRACT

*This study aims to determine the factors behind the community in choosing Garuda Indonesia flight services in the city of Padang. The number or size of the sample used is 150 people who are selected randomly. The analytical method used is confirmatory factor analysis with varimax rotation estimation model. Based on the results of data processing, it was found that there were five dominant factors behind the people in the city of Padang choosing Garuda Indonesia flight services, namely specific advantages, operational fleets, price perceptions, security and guarantees for all passengers who use Garuda Indonesia Airlines services. In the overall factor analysis model, the contribution of the formed factors reaches 72.08% while the rest is 27,92% still influenced by the presence of other factors and is outside the current research.*

*Keywords: Specific Advantage, Operational Fleet, Price Perception, Security And Guarantee*

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
ABSTRAK .....	ii
<i>ABSTRACT</i> .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
BAB I.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
PENDAHULUAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1    Latar Belakang Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2    Perumusan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3    Tujuan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4    Manfaat Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB II.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
TINJAUAN PUSTAKA.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1    Jasa Penerbangan di Indonesia .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.1    Perkembangan Jasa Penerbangan di Indonesia .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.2    Rantai Nilai ( <i>Value Chain</i> ) Perusahaan Penerbangan di Indonesia ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.3    Faktor-Faktor yang Melatarbekangi Konsumen Menggunakan Jasa Penerbangan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2 <i>Safety</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.1    Definisi <i>Safety</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.2    Upaya Maskapai Penerbangan Menciptakan <i>Safety</i> Bagi Penumpang ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3 <i>Tariff</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.1    Definisi <i>Tariff</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.2    Bentuk Layanan Tarif Jasa Penerbangan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4 <i>Baggage Service</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4.1    Definisi <i>Baggage Service</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4.2    Bentuk Pelayanan <i>Baggage Service</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5 <i>Cabin Service</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

2.5.1	Definisi <i>Cabin Service</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5.2	Bentuk Layanan <i>Cabin Service</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.6	<i>Airplane</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.6.1	<i>Definisi Airplane</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.6.2	Atribut yang Berkaitan dengan <i>Airplane</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.7	<i>Image Airliness</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.7.1	<i>Definisi Image Airliness</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.7.2	Upaya Untuk Menjaga <i>Image Aiplane</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.8	Daya Tarik Merek ( <i>Brand Interest</i> ).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB III.....		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
METODE PENELITIAN .....		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2	Populasi dan Sampel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.1	Populasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.2	Sampel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5	Skala Pengukuran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6	Metode Analisis Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.1	Analisis Faktor ( <i>Factor Analysis</i> ).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB IV .....		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN .....		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1	Demografis Responden .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2	Hasil Pengujian Analisis Faktor .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.1	Analisis <i>Keiser Meyer Oikin</i> (KMO) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.2	Identifikasi Jumlah Faktor .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.3	<i>Component matrix</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.4	Analisis Rotasi Matrik.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.5	Penamaan Faktor.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3	Pembahasan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

4.3.1	Analisis Faktor-Faktor yang Melatarbelakangi Masyarakat Memilih Menggunakan Jasa Penerbangan Garuda Indonesia <i>Airlines</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.2	Analisis Faktor Dominan yang Melatarbelakangi Masyarakat di Kota Padang Menggunakan Jasa Penerbangan Garuda Indonesia.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB V	.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
PENUTUP	.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1	Kesimpulan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2	Implikasi Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR PUSTAKA	.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

