

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Sesuai dengan analisis faktor yang dilakukan dengan menggunakan *confirmatory factor analysis* diperoleh kesimpulan penting yaitu:

1. Ditemukan tujuh faktor dominan yang melatarbelakangi masyarakat di Kota Padang menggunakan jasa penerbangan Garuda Indonesia *Airlines*. Faktor tersebut terdiri dari keunggulan spesifik, armada operasional, persepsi harga, keamanan dan jaminan bagi seluruh penumpang yang menggunakan jasa Garuda Indonesia *Airlines*.
2. Ditemukan bahwa faktor paling dominan melatarbelakangi masyarakat di Kota Padang menggunakan jasa penerbangan Garuda Indonesia *Airlines* adalah adanya keunggulan spesifik yang dimiliki Garuda Indonesia. Faktor tersebut mampu memberikan kontribusi hingga mencapai 54.06% lebih tinggi dibandingkan enam faktor lainnya.

5.2 Implikasi Penelitian

Sejalan dengan kesimpulan yang diperoleh dapat diajukan beberapa implikasi penting yang tentunya dapat memberikan manfaat bagi:

1. Bagi manajemen Garuda Indonesia *Airlines* diharapkan terus mempertahankan keunggulan bersaing yang mereka miliki, khususnya keunggulan dalam memberikan pelayanan kepada setiap penumpang, dalam hal ini manajemen Garuda Indonesia harus terus meningkatkan implementasi prosedur keamanan bagi seluruh penumpang, memberikan kenyamanan bagi penumpang, terus memberikan garansi atas keutuhan barang bawaan penumpang, hingga adanya

layanan tiket yang mudah serta cepat dan tepat bagi calon penumpang. Ketika kebijakan tersebut akan dapat menjadi salah satu alasan bagi masyarakat terus menggunakan jasa penerbangan Garuda Indonesia *Airlines*.

2. Bagi manajemen Garuda Indonesia *Airlines* diharapkan juga meningkatkan kenyamanan dan keamanan penumpang dengan memperketat proses *boarding* barang bawaan penumpang sebelum dan sesudah keberangkatan, serta menjaga kualitas layanan tiket, mulai dari harga tiket yang stabil, dan terjangkau.
3. Selain itu manajemen juga harus terus meningkatkan kualitas layanan bagasi dan layanan *cabin* dengan menempatkan *crew* yang selalu bersedia memberikan layanan prima kepada calon penumpang, disamping itu Garuda Indonesia juga harus terus memperbarui teknologi jasa penerbangan yang mereka gunakan sehingga memberikan jaminan keamanan dan keselamatan bagi setiap penumpang dalam melakukan perjalanan dengan menggunakan Garuda Indonesia *Airlines*.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Peneliti menyadari bahwa penelitian yang dilakukan saat ini masih memiliki sejumlah keterbatasan,

1. Dalam data demografis responden terlihat bahwa mayoritas responden bergender laki-laki 91 orang sedangkan gender perempuan berjumlah 59 orang, sehingga mempengaruhi ketepatan akurasi hasil yang diperoleh saat ini. Oleh karena itu, peneliti dimasa mendatang harus mencoba menggunakan metode pengambilan sampel yang tepat dan proses pengawasan yang lebih ketat dalam penyebaran kuesioner, agar hasil yang diperoleh menjadi lebih baik dimasa yang mendatang.

2. Masih terdapatnya metode estimasi analisis faktor lainnya selain yang digunakan dalam penelitian ini. Dimana pada penelitian ini metode yang digunakan adalah *confirmatory factor analysis* dengan model estimasi rotasi *varimax*, diharapkan dimasa mendatang peneliti mencoba menggunakan metode yang berbeda seperti metode *principal factor analysis* (PCA) dengan model estimasi rotasi *Equamax*, *Promax*, *Quatimax* atau pun rotasi *Direct Oldmin*. (Hair, et al., 2014:599) Saran tersebut perlu dilakukan untuk dapat meningkatkan ketepatan hasil penelitian yang diperoleh dimasa mendatang.
3. Masih terdapatnya sejumlah faktor yang tidak digunakan karena nilai *cumulative proporsition* hanya sekitar 70%, sub faktor tersebut seperti promosi, *online marketing*, dan berbagai faktor lainnya yang belum digunakan dalam penelitian saat ini. Oleh sebab itu peneliti dimasa mendatang mencoba mencari faktor lain yang juga melatarbelangi masyarakat memilih sebuah jasa penerbangan, faktor tersebut seperti promosi, pengalaman, reputasi maskapai dan berbagai faktor lainnya, sehingga hasil yang diperoleh menjadi lebih baik dari penelitian yang diperoleh saat ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Bahkia Ayu Suriawati, Zainudin Awang, Asyraf Afthanorhan, Puspa Liza Ghazali dan Hasimi Foziah. 2019. Exploratory Factor Analysis on Occupational Stress in Context of Malaysia Sewerage Operations. *AIP Conference Proceedings*
- Brankus, J Josko., Schmitt, Bernd H., dan Zarantonello, Lia. 2018. Brand Experience: What is It? It Measured? Does It Affect Loyalty ?. *Journal of Marketing* Vol 73 May 2009 Page 52 – 68
- Dharasta You She Melly Anne, dan Anton Turnado. 2016. Pelaksanaan Pelayanan Ground Handling Terhadap Penumpang Maskapai Lion Air di PT Kokapura Bandar Udara Internasional Achmad Yani Semarang. *Jurnal Ground Handling Dirgantara* Vol.3, No. 1,
- Govindarajan, Ismail. 2015. Analisis Kepuasan Pelanggan Melalui Pendekatan SERVQUAL Pada Jasa Penerbangan Swasta di Indonesia. *Jurnal Manajemen Jasa* Issue 19
- Habil, Indra Kurniawan. 2019. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Jasa Penerbangan Garuda Indonesia Airlines di Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* Volume 13 Nomor 2
- Hermawan, Susanto. 2019. Faktor Faktor yang Mempengaruhi Minat Knsumen Menggunakan Jasa Penerbangan Lion Air. *Jurnal Riset dan Pemasaran* Volume 11 Nomor 2
- Keller, Kevin Lane. 2013. *Bulding, Measuring and Managing Brand Equity* Fourth Edition. McGraw-Hill, Irwin
- Kartajaya, Hermawan. 2007. *Positioning, Differensiasi, dan Brand*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Kline Paul. 1994. *An Easy Guide to Factor Analysis*. Routledge Taylor & Pranch Group. London and New York.S
- Kotler, P., & Keller, K. L. 2016. *Marketing Management, 14th Edition*. Upper Saddle River. New York. Prentice-Hall, Pearson
- Kuasa Tarigan, Yoel Kesatria., dan Prihatini, Apriatni Endang. 2019. Pengaruh Brand Experience Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Layanan Maskapai Penerbangan Sriwijaya Air (Dengan Rute Semarang-Jakarta). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* Volume 8 Nomor 3
- Kuncoro Rahmad. 2014. *Pengantar Statistik Cetakan 7*. Jakarta, Salemba.
- Lastriani, Elvi. 2014. Analisis Faktor Faktor yang Dipertimbangkan Konsumen Dalam Memilih Maskapai Penerbagai Sebagai Alat Transportasi Udara di Kota Pekanbaru. *Jurnal Manajemen Bisnis Charter University* Volume 12 Nomor 1

- Leon, Steven., dan Martín, Juan Carlos. 2019. A fuzzy segmentation analysis of airline passengers in the U.S. based on service satisfaction. *Research in Transportation Business & Management* Issue 51
- Lovelock, Christopher H., & Wirtz, Jochen. 2016. *Service Marketing People, Technology, Strategy*. Upper Saddle River. Prentice Hall
- Lupiyoadi, Rambat., dan Hamdani. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta
- Manurung, Laurensius. 2018. *Strategi dan Inovasi Model Bisnis Meningkatkan Kinerja Usaha*. Alex Media Kaputindo
- Milioti, Christina P., Karlaftis, Matthew G., dan Akkogiounoglou, Eleni. 2015. Traveler perceptions and airline choice: A multivariate probit approach. *Journal of Air Transport Management* Issue 49
- Namukasa Juliet. 2013 The influence of airline service quality on passenger satisfaction and loyalty The case of Uganda airline industry. *The TQM Journal* Vol. 25 No. 5, pp. 520-532
- Nesrin., Türelia, Vildan Durmazb, Yağmur Sacide Bahçecikc, Senem Seda Akay. 2019. An Analysis of Importance of Innovative Behaviors of Ground Handling Human Resources in Ensuring Customer Satisfaction. *Procedia Computer Science* 158 Page 1077–1087.
- Novrisal. D, Wahyuni N, Hamani, Elmahamedi dan T.P. Soemardi. 2019. Simulation of Departure Terminal in Soekarno-Hatta International Airport. *Procedia Computer Science* 156 Page 295–320
- Pagani, Joanne A. O. Abd El Halim, Yasser Hassan, dan Said Easa. 2019. User-Perceived Level-of-Service Evaluation Model for Airport Baggage-Handling Systems. *Transportation Research Record* Issue 42.
- Pangesti, Made Ayu Hosananing., dan Astuti, Sri Rahayu Tri. 2015. Analisis Studi Keputusan Pemakaian Jasa Penerbangan Garuda Indonesia (Studi Pada Penumpang Garuda Indonesia Keberangkatan rute dari Semarang). *Diponegoro Journal of Management* Volume 4 Nomor 4 Halaman 1 – 14
- Park, Sangwon., Lee, Jinsoo., dan Nicolau, Juan Luis. 2020. Understanding the dynamics of the quality of airline service attributes: Satisfiers and dissatisfiers. *Tourism Management* Issue 81
- Percin, Selcuk. 2018. Evaluating airline service quality using a combined fuzzy decision-making approach. *Journal of Air Transport Management* Page 1 – 13
- Rangkuti, Freddy. 2015. *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta

- Rivai, Sadjikin. 2019. Pengaruh Faktor Psikologis Terhadap Keputusan Konsumen Memilih Jasa Penerbanga Batik Air dengan Rute Surabaya – Jakarta. *Jurnal Manajemen Kewirausahaan Volume 11 Nomor 1*.
- Shah, Faisal Tehseen., Syed, Zaineb., Imam, Abeer., dan Raza, Aiman. 2020. The impact of airline service quality on passengers' behavioral intentions using passenger satisfaction as a mediator. *Journal of Air Transport Management Issue 85*
- Shafiee Majid Mohammad, Ali Sanayei, Arash Shahin dan Hossein Rezaei Dolatabadi. 2014. The role of brand image in forming airlines passengers' purchase intention: study of Iran aviation industry. *Intenational Journal. Services and Operations Management*, Vol. 19, No. 3, 2014
- Sherly dan Martinus. 2019. Analisis Faktor Faktor yang Dipertimbangkan Konsumen Dalam Menggunakan Layanan Penerbangan Lion Air di Surabaya. *Seminar Ilmu Terapan 2019*. Universitas Widya Kartika
- Soetantao, Arifin dan Chandra, Muhamad. 2017. Analisis Layanan Penerbangan Indonesia dengan Pendekatan SWOT. *Jurnal Riset dan Manajemen Volume 7*.
- Sudrajat, Maman. 2019. Pengaruh Persepsi Atas Keamanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening. Pada Pelanggan Maskapai Penerbangan dengan Basis Low Cost di Indonesia. *Siposium Nasional Manajemen Nomor 6 Tahun 2019*.
- Sumarwan, Ujang., Toni, Sitinjak., Darmadi, Durianto., dan Fachrudin. 2014. *Manajemen Strategik Edisi VI*. BPFE, Yogyakarta
- Supranto, Johanes. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta : PT. Asdi Mahasatya
- Thaichon, Park., Poddar Divya., Balaraj, Abijhan., dan Jaiswal, Ashwin . 2016. To Fly Or Not To Fly–Factors Influencing Customer Purchase Intention And Switching Intention In The Airline Industry. *Journal of Hospitality Application & Research Volume 11 Issue 1*
- Thakshak. 2019. Analysing customer based airline brand equity: *Perspective from Taiwan. Future Business Journal Issue Page 233 – 245*
- Tjiptono, F. 2010. *Strategy Pemasaran Edisi 2*. Andi Offset. Yogyakarta
- Tjiptono, F. 2012. *Service Quality (Teori dan Aplikasi) Edisi 2* Andi Offset. Yogyakarta
- Ukpere1, Wilfred Isioma., Stephens, Mobolaji., Ikeogu, Christopher C., Ibe, Callistus C., and Akpan, Edem Okon Peter. 2012. Determinants of airline choice-making: The Nigerian perspective. *African Journal of Business Management Vol. 6(15)*
- Vincent Luther. 2019. *Airlines Service. Jurnal Bisnis Administrasi Volume 11 Nomor 2*,

- Wahab, Zakaria., dan Widiyanti, Marlina. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Penerbangan Garuda Indonesia Airlines. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Terapan* : Volume 1
- Wardhana, Aditya., Syahputra., dan Kartawinata, Budi Rustandi. 2020. Determinant Factors of Consumer Preferences in Indonesia Airlines Industry. *Jurnal Bisnis dan Manajemen* Volume XVII Nomor 1
- Wardhani, Ratna. 2006. Mekanisme Corporate Governance dalam Perusahaan Yang Mengalami Permasalahan Keuangan (*Financially Distressed Firms*). Simposium Nasional Akuntansi IX, Padang
- Wang, Ray., Li, Shu., Lin, Yuan Hsu., & Tseng, Ming Lang. 2011. Evaluation of Customer Perception on Airline Service Quality In Uncertainty. *Procedia Behavior Sci Issue 25* Page 419 – 432
- Yuliana, Sartika.2019. Analisis Dimensi Pelayanan Untuk Mendorong Meningkatnya Kepuasan Penumpang Garuda Indonesia Airline. *Jurnal Riset Bisnis* Volume 5 Nomor 2.
- Yonathan, Loresa Danette., Saputra, Irvan., dan Fransisca, Andreani. 2017. Faktor – Faktor yang Membuat Konsumen Memilih Full Service Airlines. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* Volume 15 Nomor 1