

## FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN DALAM PENGGUNAAN MASKAPAI PENERBANGAN AIRASIA DI DENPASAR

**Erl Vania Paulalengan  
I Made Kusuma Negara  
Ni Putu Eka Mahadewi**

Email : erlvania95@hotmail.com  
PS. S1 Industri Perjalanan Wisata  
Fakultas Pariwisata UNUD

### ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan adanya isu yang mencuat terkait dengan pesawat *low cost carrier* yang dikatakan bahwa pesawat *low cost carrier* tidak aman dan hanya disukai oleh para wisatawan karena murah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan wisatawan dalam menggunakan maskapai penerbangan Airasia. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan cara *purposive sampling* dimana sampel yang digunakan adalah para wisatawan yang pernah berpergian menggunakan Airasia untuk tujuan berlibur. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, studi kepustakaan, dan dokumentasi. Sampel yang digunakan adalah sebanyak 155 responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis faktor. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa responden yang mengisi kuesioner terdiri dari 81 orang wisatawan Indonesia dan 74 orang wisatawan Asing dengan komposisi 85 orang pria dan 70 orang wanita dan diantaranya sebanyak 111 orang berusia 18-28 tahun, 23 orang berusia 29-39 tahun dan 21 orang berusia diatas 39 tahun. Faktor yang didapatkan dari penelitian ini ada 9 yaitu faktor harga dan pelayanan, faktor layanan khusus dan tambahan, faktor asuransi, kebersihan dan ketangkasan petugas darat, faktor model pesawat dan layanan *check-in*, faktor jaminan dan keramahan petugas darat, faktor keramahan selama terbang, faktor kebersihan dan penampilan faktor layanan selama terbang dan faktor penampilan pilot. Faktor dominan yang mempengaruhi tingkat kepuasan wisatawan dalam menggunakan maskapai penerbangan Airasia adalah faktor pelayanan. Diharapkan Airasia dapat terus memperbaiki hal-hal yang dinilai kurang memuaskan bagi wisatawan seperti kebersihan di atas pesawat, penampilan pramugari, keandalan pilot menerbangkan pesawat, pelayanan pramugari selama penerbangan serta penampilan pilot.

**Kata Kunci : Tingkat Kepuasan Wisatawan, Airasia.**

### PENDAHULUAN

Jumlah kunjungan wisatawan terus meningkat setiap tahunnya. Peningkatan jumlah kunjungan wisatawan ini tentunya tidak lepas dari peranan alat transportasi baik darat, laut maupun udara. Jika tidak didukung dengan alat transportasi yang baik, maka bisa saja kondisi pariwisata di Bali tidak meningkat sebanyak ini. Dalam hal ini, peranan transportasi udara khususnya sangat

membantu peningkatan jumlah kunjungan wisatawan mancanegara karena mudah dan cepat sampai. Layanan penerbangan yang diberikan oleh maskapai penerbangan saat ini ada dua yaitu *full service* dan *low cost carrier*. Pada awal mula kemunculan *low cost carrier* ini banyak terjadi pro kontra karena berbagai pihak melihat ada beberapa hal yang tidak dijalankan sebagaimana mestinya untuk menghemat biaya operasional sehingga bisa

memberikan harga tiket yang murah. Hingga jatuhnya salah satu pesawat *low cost carrier* tujuan Surabaya – Singapura membuat isu ini kembali mencuat, yaitu mengenai sistem keamanan maupun kenyamanan penumpang dalam menggunakan maskapai penerbangan *low cost carrier*. Mungkin bagi wisatawan mancanegara hal tersebut tidak terlalu berdampak besar, namun karena pesawat yang hilang mengangkut banyak orang Indonesia sehingga, dampak terhadap kecelakaan tersebut lebih banyak dirasakan bagi orang Indonesia. Dengan turunnya jumlah kunjungan wisatawan dan karena diakibatkan adanya kecelakaan pesawat diakhir tahun 2014 membuat khalayak ramai kembali bertanya-tanya apakah maskapai penerbangan *low cost carrier* tidak memperhatikan sisi keamanan dan kenyamanan dari penumpang pengguna maskapai ini. Hal ini menjadi dasar peneliti untuk melihat faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan wisatawan dalam memilih alat transportasi mereka untuk mencapai daerah tujuan wisata mereka terutama faktor yang mempengaruhi mereka untuk menggunakan ataupun tetap menggunakan dan percaya pada maskapai penerbangan *low cost carrier* meskipun sempat terjadi pro kontra mengenai sistem penerapan *low cost carrier* ini. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah faktor apa sajakah yang mempengaruhi tingkat kepuasan wisatawan dalam menggunakan maskapai penerbangan Airasia serta faktor dominan apa sajakah yang mempengaruhi tingkat kepuasan wisatawan dalam menggunakan maskapai penerbangan Airasia.

#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini berlokasi di daerah tujuan wisata yang ada di Bali, khususnya di daerah Kuta, Nusadua dan Seminyak. Pemilihan lokasi dilakukan dengan melihat dari jarak lokasi serta banyaknya turis yang berada disekitar daerah tersebut. Definisi operasional variabel dari penelitian ini menggunakan TERRA, yaitu *tangibles, emphaty, reliability, responsiveness, assurance*. Jenis data yang digunakan adalah data kualitatif dan kuantitatif serta sumber datanya adalah primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa kuesioner, studi kepustakaan serta dokumentasi. Teknik penentuan sampel menggunakan *purposive sampling* karena sampel yang digunakan

adalah sampel yang pernah belibur menggunakan Airasia. Jumlah responden didapatkan dari jumlah pertanyaan di kali lima dan didapatkan hasil 155 sebagai total responden penelitian. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik pengujian instrumen serta teknik analisis faktor.

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Gambaran umum responden yang didapatkan dalam penelitian ini adalah gambaran umum berdasarkan umur, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan terakhir, serta kewarganegaraan. Berdasarkan umur, responden yang paling banyak berada di rentang usia 18-28 tahun, yaitu sebanyak 111 orang atau 72,3%, lalu 23 responden atau 14,5% dengan rentang usia 29-39 tahun, dan >39 tahun sebanyak 21 orang atau 13,2%. Berdasarkan jenis kelamin responden laki-laki sebanyak 85 orang atau 55% dan wanita 70 orang atau 45%. Berdasarkan pekerjaan, terbagi menjadi 6 bagian yaitu pelajar sebanyak 68 orang atau 43,9%, staff sebanyak 36 orang atau 23,2%, ahli khusus sebanyak 24 orang atau 15,5%, manajer sebanyak 21 orang atau 13,5%, wirausaha sebanyak 4 orang atau 2,5% dan ibu rumah tangga sebanyak 2 orang atau 1,4%.

Berdasarkan pendidikan terakhir hanya 149 responden yang mengisi bagian ini, sehingga hasil yang didapatkan adalah pendidikan terakhir SMA sebesar 73 orang atau 47,1%, Diploma sebesar 15 orang atau 9,7%, Sarjana sebesar 40 orang atau 25,8%, S2 sebesar 18 orang atau 11,6%, S3 sebesar 3 orang atau 1,9%. Berdasarkan kewarganegaraan, responden Indonesia sebanyak 81 orang atau 52,2% serta responden WNA sebanyak 74 orang atau 47,8%. Faktor yang didapatkan dari penelitian ini adalah 9 faktor. Faktor ini didapatkan dengan melihat hasil dari *eigenvalues* dan nilai loading masing-masing faktor. Kesembilan faktor tersebut adalah Faktor pelayanan (8,142) dengan indikator Layanan bagasi yang cepat (0,779), layanan tambahan selama terbang (0,757), Harga sebanding dengan fasilitas (0,679), Keandalan petugas *groundhandling* (0,575), Keandalan pramugari berbahasa (0,562), Sikap para staff ketika terjadi masalah (0,517). Faktor layanan khusus da tambahan (2,222) dengan indikator Pelayanan penumpang berkebutuhan khusus (0,743), Ketangkasan pramugari melayani penumpang

berkebutuhan khusus (0,710), Informasi diatas pesawat (0,587), Ketangkasan *groundhandling* staff dalam mempercepat proses pengeluaran bagasi (0,571), Layanan menaikkan dan menurunkan penumpang (0,567), serta layanan airasia *call centre* (0,514). Faktor kebersihan dan solusi (1,873) dengan indikator kebersihan ruang tunggu (0,762), ganti rugi jika terjadi masalah (0,705), ketangkasan *groundhandling* staff dalam mempercepat proses *check-in* (0,503). Faktor model pesawat dan sistem *check-in* (1,542) dengan indikator Design pesawat (0,742), dan Layanan *check-in* yang cepat (0,739). Faktor jaminan (1,454) dengan indikator tidak delay (0,712), Jaminan jika barang hilang (0,693), keramahan *groundhandling* staff (0,514). Faktor keramahan selama terbang (1,240) dengan indikator Keramahan pramugari (0,702) dan keramahan pilot (0,690). Faktor kebersihan dan penampilan (1,201) dengan indikator Kebersihan diatas pesawat (0,586) dan Penampilan pramugari (0,569). Faktor layanan selama terbang (1,172) dengan indikator Keandalan pilot menerbangkan pesawat (0,672) dan Pelayanan pramugari (0,596). Yang terakhir adalah Faktor penampilan pilot (1,095) dengan indikator penampilan pilot (0,843).

Awalnya Airasia dimiliki oleh DRB-HICOM milik pemerintah Malaysia namun akhirnya maskapai ini dibeli oleh mantan eksekutif Time Warner, Tony Fernandes, pada Desember 2001. Masuk Indonesia pada tahun 2004 dengan membeli maskapai penerbangan AWAIR milik Indonesia. Kini Airasia Indonesia melayani 26 rute dengan 52 penerbangan yang terkoneksi melalui lima bandara penghubung yakni Cengkareng, Bandung, Denpasar, Surabaya, dan Medan.

Faktor-faktor yang dihasilkan ini berawal dari 31 indikator yang akhirnya setelah dikelola datanya berubah menjadi 27 indikator, dimana ada empat indikator yang tersisih yaitu ketangkasan *groundhandling* staff dalam menghadapi masalah, asuransi kecelakaan pesawat, aman terbang bersama Airasia, dan penampilan dari *groundhandling* staff. Keempat indikator ini tersisih bukan karena tidak penting atau tidak mempengaruhi tingkat kepuasan wisatawan, namun karena sumbangsuhnya terhadap indikator lain kecil dalam perhitungan analisis faktor. Selain itu, karena sebagian besar responden adalah yang berusia 18-28 tahun, sehingga bagi mereka

keempat indikator ini tidak terlalu mempengaruhi kepuasan mereka karena lebih penting mendapatkan tiket murah untuk berlibur. Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan wisatawan dalam menggunakan maskapai penerbangan Airasia berupa Faktor pelayanan memiliki indikator keandalan petugas *groundhandling* (0,575), keandalan pramugari berbahasa (0,562), layanan bagasi yang cepat (0,779), sikap para petugas ketika terjadi masalah (0,517), harga yang sesuai dengan fasilitas yang didapatkan (0,679), serta layanan tambahan yang bisa didapatkan selama terbang (0,757). Jika dilihat dari karakteristik atau gambaran umum responden, yang paling banyak menggunakan maskapai penerbangan ini adalah para pelajar dengan total 73 orang dan rentang usia 18 hingga 28 tahun. Sehingga dapat dilihat bahwa para wisatawan tidak terlalu memusingkan untuk pelayanan maksimal yang bisa didapatkan selama mereka merasa harga dan pelayanan yang diberikan sudah seimbang. Faktor layanan khusus dan tambahan memiliki indikator seperti layanan Airasia *call centre* (0,514), informasi diatas pesawat (0,587), ketangkasan petugas *groundhandling* dalam mempercepat proses pengeluaran bagasi (0,571), ketangkasan pramugari dalam melayani penumpang berkebutuhan khusus (0,710), layanan menaikkan dan menurunkan penumpang yang cepat (0,567) serta layanan bagi penumpang berkebutuhan khusus (0,743). Dalam hal ini, Airasia dianggap dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi para wisatawan berkebutuhan khusus serta layanan tambahan seperti informasi diatas pesawat (majalah *3sixty*, *menu on board*, dll) layanan Airasia *call centre* dan proses pengeluaran bagasi serta menaikkan dan menurunkan penumpang dengan cepat menjadi faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan wisatawan. Faktor Kebersihan dan Solusi terdiri dari ganti rugi yang diberikan jika terjadi masalah (0,705), dalam hal ini yang dimaksud masalah adalah jika terjadi keterlambatan penerbangan, perubahan jadwal penerbangan, pembatalan penerbangan, dan masalah-masalah lainnya. Jika terjadi suatu masalah dan ganti rugi yang diberikan oleh pihak maskapai dianggap kurang memuaskan maka bisa jadi wisatawan tidak akan menggunakan maskapai penerbangan ini lagi. Indikator yang kedua adalah kebersihan ruang tunggu (0,762) dimana area ruang tunggu

merupakan area yang cukup lama ditempati oleh para wisatawan terutama jika terjadi delay. Jika kebersihannya terjaga, maka penumpangpun akan merasa nyaman saat menunggu waktu *boarding*. Indikator ketiga adalah ketangkasan *groundhandling* staff untuk mempercepat proses *check-in* (0,503) dimana proses *check-in* yang telah dilakukan selama ini telah berjalan dengan baik dan memuaskan bagi wisatawan. Faktor model pesawat dan sistem *check-in* terdiri dari design pesawat (0,742), dan layanan *check-in* yang cepat (0,739). Design pesawat Airasia sejauh ini telah dianggap memuaskan meskipun jarak yang diberikan sempit dan tidak nyaman maskapai penerbangan *full service* lainnya. Namun Airasia dianggap mampu memberikan design pesawat yang memuaskan bagi wisatawan. Faktor jaminan terdiri dari tidak delay (0,712), jaminan jika barang hilang (0,693) serta keramahan petugas *groundhandling* (0,514). Tidak delay merupakan hal yang cukup penting untuk terus diberikan oleh masing-masing maskapai penerbangan, karena jika terlalu sering delay akan berdampak buruk bagi citra maskapai penerbangan itu sendiri. Selanjutnya, jika barang hilang atau bagasi penumpang hilang, maka sangat memuaskan jika Airasia dapat memberikan jaminan atau ganti rugi yang sepatutnya untuk barang tersebut. Faktor keramahan selama terbang terdiri dari keramahan pilot (0,690) dan pramugari selama penerbangan (0,702). Keramahan pilot dan pramugari memegang peranan yang cukup penting karena jika mereka tidak ramah maka para wisatawan tidak akan puas dengan pelayanan yang diberikan sehingga mereka akan beralih ke maskapai penerbangan yang lain. Faktor kebersihan dan penampilan yang dimaksud disini adalah kebersihan di atas pesawat (0,586) dan penampilan dari pramugari (0,569) juga mempengaruhi tingkat kepuasan wisatawan. Selain itu, penampilan pramugari yang acak-acakan atau tidak layak untuk dipandang juga akan mempengaruhi tingkat kepuasan wisatawan dalam menggunakan maskapai penerbangan Airasia. Faktor layanan selama terbang terdiri dari keandalan pilot menerbangkan pesawat terutama pada saat terbang dan mendarat (0,672). Keandalan pilot Airasia dalam menerbangkan pesawat dianggap memuaskan oleh wisatawan. Selain keandalan pilot, pelayanan pramugari (0,596) selama

penerbangan juga menjadi faktor penentu kepuasan wisatawan.

Faktor penampilan pilot (0,843). Airasia dikenal sebagai salah satu maskapai penerbangan yang mempekerjakan banyak orang-orang yang masih sangat muda terutama untuk bagian pramugari/a maupun pilotnya. Penampilan yang selalu rapi dan bersih membuat pilot Airasia memiliki nilai tambah di mata para wisatawan.

Penamaan faktor didasarkan pada faktor yang memiliki nilai loading tertinggi ataupun indikator tersebut mendominasi didalam faktor tersebut. Selain itu, untuk faktor yang berisikan 2 indikator, maka penamaannya berdasarkan kedua indikator tersebut agar dapat mewakili kedua indikator tersebut. Faktor dominan yang dihasilkan dari penelitian ini didapatkan dengan mengambil nilai *eigenvalues* tertinggi sehingga didapatkan hasil yaitu faktor pelayanan (8,142).

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Simpulan yang didapatkan dari penelitian ini ada 9 faktor yaitu, faktor pelayanan, faktor layanan khusus dan tambahan, faktor model pesawat dan sistem *check-in*, faktor jaminan, faktor keramahan selama terbang, faktor kebersihan dan penampilan, faktor layanan terbang serta faktor penampilan pilot. Faktor dominan yang didapatkan adalah faktor pelayanan (8,142) dimana yang termasuk didalamnya adalah layanan bagasi yang cepat (0,779), layanan tambahan selama terbang (0,757), harga sebanding dengan fasilitas (0,679), keandalan petugas *groundhandling* (0,575), keandalan pramugari berbahasa (0,562) serta sikap para staff jika terjadi masalah (0,517).

### Saran

Saran yang dapat diberikan adalah Pelayanan yang dianggap kurang memuaskan agar dapat diperbaiki seperti halnya kebersihan di atas pesawat (0,586), penampilan pramugari (0,569) agar lebih rapi dan menarik, keandalan pilot dalam menerbangkan pesawat (0,672) terutama pada saat lepas landas dan mendarat jika bisa tidak ada guncangan pada saat lepas landas dan mendarat, serta pelayanan pramugari (0,596) dan penampilan pilot (0,843) karena jika wisatawan puas terbang dengan Airasia, maka mereka akan kembali menggunakan jasa Airasia lagi.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Dali, Primantara 2015. "Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Pelanggan Pada *Gekko The Ocean Restoran*" Sebuah Laporan Akhir. Denpasar: Universitas Udayana.
- Darma, Gede Eka Sucita 2015. "Faktor-Faktor Pemilihan Paket Wisata Kintamani-Monkey Forest Tour Oleh Wisatawan Mancanegara (Studi Kasus Biro Perjalanan Destination Asia)" Sebuah Laporan Akhir. Denpasar: Universitas Udayana
- Fathoni, Abdurrahmat. 2011. Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi. Jakarta. PT Rineka Cipta.
- Ghozali, Imam. 2009. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS, Edisi keempat, Penerbit Universitas Diponegoro
- Kotler, Philip. & Keller, Kevin Lane. (2006). *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Terjemahan oleh Benyamin Mohan, 2009. Tanpa Kota: PT. Indeks.
- Oliver L., Richard. 2015. *Satisfaction: A Behavioral Perspective On The Customer Second Edition*. New York: Routledge.
- Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring customer Starisfikasion: Gaining Customer Reationship Strategiy: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN –JP*. Jakarta: Gramedia.
- Ringle, Christian M., Sarstedt, Marko and Lorenz Zimmermann, 2011. "Customer Satisfaction with Commercial Airlines: The Role of Perceived Safety and Purpose of Travel"
- Sugiyono, 2014 *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D :Best Seller*. Bandung, Penerbit ALFABETA.
- Supranto, J MA. *Statistik Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Erlangga.
- Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama.