

# Menilai Ekpektasi dan Persepsi Kualitas Jasa Penerbangan Domestik dengan Analisis Servqual

Royani

Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya  
royani.lim@gmail.com

## Abstract

*Management of the aviation service companies need information about the want and the expectation of their consumers. This research wants to find which servqual dimension has the most influence on consumers' perceptions of the quality of domestic aviation services by looking at differences in consumer characteristics in terms of education, flight frequency and reasons for using the aviation services. Research shows that reliability is the most important dimension, while tangible is the least important dimension. There are still gaps in domestic aviation services, so airline service companies need to increase their services. Flight frequency affects the perception of three dimensions i.e reliability, reassurance and empathy. But level of education and purpose of flights show no significant influence in consumer perceptions to the quality of domestic aviation services.*

**Keywords:** *consumer perceptions, service quality, consumer characteristics, dimension of servqual*

## Abstraksi

Manajemen perusahaan jasa penerbangan membutuhkan informasi tentang keinginan dan harapan konsumennya. Penelitian ini ingin mengetahui dimensi *servqual* mana yang paling berpengaruh terhadap persepsi konsumen terhadap kualitas layanan penerbangan domestik dengan melihat perbedaan karakteristik konsumen dalam hal pendidikan, frekuensi penerbangan dan alasan untuk menggunakan layanan penerbangan. Penelitian menunjukkan bahwa *reability* adalah dimensi yang paling penting, sedangkan *tangible* adalah dimensi yang paling tidak penting. Masih ada gap dalam layanan penerbangan domestik, sehingga perusahaan layanan penerbangan perlu meningkatkan layanan mereka. Frekuensi penerbangan mempengaruhi persepsi tiga dimensi yaitu *reliability*, *reassurance* dan *empathy*, tetapi tingkat pendidikan dan tujuan penerbangan tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan dalam persepsi konsumen terhadap kualitas layanan penerbangan domestik.

**Kata kunci:** *persepsi konsumen, kualitas layanan, karakteristik konsumen, dimensi servqual*

## A. Pendahuluan

### 1. Latar Belakang Penelitian

Mengerti tentang apa ekspektasi konsumen merupakan langkah penting dalam mendefinisikan dan menghantarkan jasa yang berkualitas tinggi (Zeithaml et al., 1990, 1996). Manajemen pada jasa penerbangan juga tak terkecuali memerlukan pengetahuan tepat mengenai apa yang konsumen inginkan dan harapkan.

Industri jasa penerbangan domestik di Indonesia pada dekade terakhir ini mengalami perkembangan pesat, terutama munculnya jasa penerbangan dengan fokus strategi harga. Persaingan yang semakin ketat saat ini membuat pelayanan jasa yang baik sesuai persepsi konsumen menjadi hal yang harus dilakukan perusahaan penerbangan. Menurut Butler dan Keller (1992) untuk menilai kualitas jasa tersebut, konsumen merupakan pihak yang paling tepat untuk ditanyai. Tetapi kualitas jasa penerbangan yang beragam, tak berwujud dan tak terpisahkan membuatnya sulit untuk dideskripsikan dan diukur (Chang & Yeh, 2002). Untuk itu *servqual* dapat dijadikan sebagai alat pengukuran yang relatif paling valid (Gilbert dan Wong, 2003).

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan aspek dimensi *service quality* (*servqual*) yang diperkenalkan oleh Parasuraman, Zeithaml, Berry (1988) sebagai alat pengukur yang dominan dipercaya sampai saat ini.

## 2. Perumusan Masalah

Permasalahan yang ingin diteliti adalah dimensi *servqual* yang paling berpengaruh terhadap persepsi konsumen terhadap kualitas jasa penerbangan domestik dengan melihat perbedaan karakteristik konsumen dari segi pendidikan, frekuensi penerbangan dan alasan penggunaan jasa penerbangan.

*Reliability* diidentifikasi sebagai dimensi kualitas jasa yang terpenting dan *tangible* sebagai yang paling kurang penting (Zeithaml et al., 1990). Dengan asumsi konsumen jasa penerbangan tanpa melihat tujuan penggunaan, mengutamakan reliabilitas dan keamanan di atas dimensi lainnya, maka hipotesis pertama yang disusun adalah:

**H<sub>1</sub> *Reliability* merupakan dimensi terpenting, sedangkan *tangible* merupakan dimensi yang paling tidak penting dari *servqual*.**

Menurut Aksoy (Aksoy et al., 2003) tingkat pendidikan memengaruhi ekspektasi dan kepuasan konsumen terhadap jasa penerbangan. Atas dasar pemikiran ini, asumsi berikutnya adalah bahwa tingkat pendidikan konsumen akan memengaruhi persepsinya tentang kualitas jasa penerbangan. Sehingga hipotesis kedua penelitian ini adalah:

**H<sub>2</sub> Terdapat perbedaan persepsi kualitas jasa penerbangan menurut tingkat pendidikan.**

Asumsi selanjutnya adalah bahwa tingkat frekuensi penggunaan jasa penerbangan dan tujuan penggunaan akan berpengaruh terhadap perbedaan persepsi kualitas jasa penerbangan. Sehingga hipotesis ketiga dan keempat adalah:

**H<sub>3</sub> Terdapat perbedaan persepsi kualitas jasa menurut frekuensi penerbangan.**

**H<sub>4</sub> Terdapat perbedaan kualitas jasa menurut tujuan penggunaan jasa penerbangan.**

## 3. Tinjauan Pustaka

*Servqual* (*service quality*) pertama kali diperkenalkan pada tahun 1988 oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry sebagai alat pengukuran persepsi konsumen terhadap kualitas jasa (Parasuraman et al., 1988). Ini dipicu oleh asumsi bahwa produk jasa memiliki karakteristik berbeda dari produk barang dalam hal *intangibility*, *perishability* dan *variability*, untuk itu diperlukan suatu set pengukuran yang berbeda dengan pengukuran kualitas produk barang.

*Servqual* (Parasuraman et al., 1988) meliputi lima dimensi yang digunakan untuk mengukur persepsi kualitas jasa dari sudut pandang konsumen. Secara garis

besar *Servqual* terbagi dalam lima dimensi yang mencakup *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangibles*. Aspek *reliability* berkaitan dengan kemampuan pemberi jasa untuk memberikan jasa seperti yg dijanjikan, bisa dipercaya. Aspek *responsiveness* berkaitan dengan kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa segera. Aspek *assurance* berhubungan dengan pengetahuan dan keramahan dari karyawan dan kemampuan mereka meyakinkan keunggulan kualitas jasa tersebut. Sedangkan *empathy* berkaitan dengan kemampuan dan kemauan karyawan memberikan perhatian secara individual kepada konsumen. Aspek *tangible* berkaitan dengan penampilan fisik fasilitas, peralatan, personil dan materi komunikasi.

Mengerti tentang apa ekspektasi konsumen merupakan langkah penting dalam mendefinisikan dan menghantarkan jasa yang berkualitas tinggi (Zeithaml *et al.*, 1990, 1996). Manajemen pada jasa tak terkecuali penerbangan juga memerlukan pengetahuan tepat mengenai apa yang konsumen inginkan dan harapkan.

Dalam perkembangan pemasaran jasa, dikembangkan set pengukuran lain seperti *serperf* (*service performance*) yaitu serangkaian dimensi yang berfokus pada pengukuran persepsi mengenai hasil (Cronin & Taylor, 1992). Beberapa riset (Elliot, 1994; Sanjay K Jain & Garima Gupta, 2004; Francois *et al.*, 2007) dilakukan untuk membandingkan keunggulan di antara kedua set pengukuran jasa tersebut. Hasil penelitian mereka menemukan bahwa *servqual* lebih memberikan diagnosa yang berguna bagi pengambilan keputusan strategis manajemen. Walaupun *servqual* mengandung kekurangan, namun masih merupakan pengukuran jasa yang paling bisa diterima secara luas. Dengan pertimbangan tersebut, dalam penelitian ini yang akan digunakan adalah pengukuran dengan *servqual*.

#### **4. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguraikan persepsi konsumen dalam menilai kualitas jasa penerbangan domestik. Penelitian ini diharapkan bisa menyumbangkan pengetahuan bagi manajemen perusahaan dalam industri jasa penerbangan domestik untuk dalam merancang strategi pemasaran dan operasional jasa penerbangan yang lebih sesuai harapan konsumen.

#### **B. Metode Penelitian**

Variabel penelitian yang akan diteliti adalah persepsi konsumen mengenai kualitas jasa penerbangan tujuan domestik yang diterimanya. Data dikumpulkan dengan teknik penyebaran kuesioner kepada 100 responden. Responden dipilih dari konsumen jasa penerbangan dengan kriteria sudah dewasa (usia minimal 17 tahun) dan pernah menggunakan jasa penerbangan domestik dalam satu tahun terakhir ini. Dari 100 kuesioner yang disebarkan, diterima kembali sebanyak 88 kuesioner dan terdapat 12 isian yang tidak valid, sehingga data bersih yang digunakan berjumlah 76 buah. Kuesioner sebelumnya diuji dalam kelompok 5 responden untuk meminimalkan adanya bias dan ketidakjelasan dalam pernyataan-pernyataan yang akan ditanyakan. Kuesioner berisikan sebagian besar pernyataan-pernyataan yang dinilai oleh responden menurut 5 poin skala Likert; persepsi dinilai dari 1 untuk sangat tidak baik/tidak penting sampai 5 untuk sangat baik/sangat penting. Secara singkat, rangkaian kegiatan penelitian yang dilakukan meliputi: pengumpulan data sekunder berupa tinjauan pustaka, selanjutnya mendesain kuesioner, uji coba kuesioner, pengedaran kuesioner, tabulasi hasil kuesioner, analisis dan presentasi hasil.

#### **C. Hasil dan Pembahasan**

Pernyataan dalam tiap dimensi *servqual* yang dimuat dalam kuesioner dapat dilihat pada Lampiran 1. Karakteristik dari para responden menurut jenis kelamin,

tingkat pendidikan, usia, frekuensi dan tujuan penerbangan disajikan dalam Lampiran 2.

Paparan hasil penelitian dibedakan ke dalam empat kelompok sesuai dengan empat hipotesis yang dibuat.

**1. Reliability Merupakan Dimensi Terpenting dari Dimensi Servqual**

**H<sub>1</sub> Reliability merupakan dimensi terpenting, sedangkan tangible merupakan dimensi yang paling tidak penting dari servqual.**

Berdasarkan hasil penelitian (Tabel 1), terlihat bahwa tingkat kepentingan *reliability* menempati urutan pertama dalam persepsi konsumen mengenai jasa penerbangan domestik, sedangkan dimensi *tangible* berada pada urutan terakhir. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H<sub>1</sub> bahwa *reliability* merupakan dimensi terpenting, sedangkan *tangible* merupakan dimensi yang paling tidak penting dari *servqual* jasa penerbangan domestik diterima.

**TABEL 1  
TINGKAT KEPENTINGAN TIAP DIMENSI**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
<i>Reliability</i>	76	3.25	5.00	4.724	0.366
<i>Reassurance</i>	76	3.25	5.00	4.546	0.447
<i>Responsiveness</i>	76	3.20	5.00	4.421	0.493
<i>Empathy</i>	76	2.75	5.00	4.243	0.508
<i>Tangible</i>	76	2.00	5.00	3.895	0.578

Tetapi tingkat kepentingan *reliability* tidak dibarengi dengan kemampuan perusahaan penerbangan mewujudkan kualitas yang dipandang memuaskan oleh penumpang. Hal ini terlihat dari rendahnya rata-rata kinerja dimensi *reliability* (Tabel 2) dimana rata-rata kinerja dimensi *reliability* hanya 3,536.

**TABEL 2  
TINGKAT KINERJA TIAP DIMENSI**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
<i>Reliability</i>	76	2.00	5.00	3.536	0.710
<i>Reassurance</i>	76	2.00	5.00	3.454	0.707
<i>Responsiveness</i>	76	1.40	5.00	3.363	0.661
<i>Empathy</i>	76	1.00	5.00	3.261	0.706
<i>Tangible</i>	76	1.00	4.75	3.184	0.769

Walau rata-rata tersebut mengungguli rata-rata kinerja dimensi *servqual* lainnya. Hal ini berarti terdapat gap di dalam jasa penerbangan domestik menurut persepsi konsumen, seperti bisa dibaca dari Tabel 3 di bawah ini. Gap dihitung dari pengurangan antara rata-rata kinerja dengan rata-rata kepentingan tiap dimensi.

**TABEL 3  
GAP KEPENTINGAN DAN KINERJA TIAP DIMENSI**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
<i>Reliability</i>	76	-3.00	0.75	-1.188	0.767
<i>Reassurance</i>	76	-4.00	0.60	-1.161	0.816
<i>Responsiveness</i>	76	-3.00	0.50	-1.092	0.767
<i>Empathy</i>	76	-3.50	0.75	-1.059	0.885
<i>Tangible</i>	76	-2.60	1.2	-0.532	0.701

## 2. Pengaruh Tingkat Pendidikan terhadap Persepsi Kualitas Jasa

Pendidikan responden dibagi ke dalam 4 kategori pada awalnya (SD/SMP, SLTA, Diploma/S1, dan Pascasarjana) tetapi setelah hasil kuesioner terkumpul, kategori tersebut diciutkan menjadi 3 karena hanya terdapat 1 responden yang berpendidikan SD/SMP sehingga untuk menghindari hasil pengolahan yang bias, maka kategori SD/SMP digabungkan ke dalam kategori SLTA.

Hipotesis  $H_2$  dibuat untuk melihat apakah terdapat perbedaan persepsi kualitas jasa penerbangan menurut tingkat pendidikan.

**$H_2$  Terdapat perbedaan persepsi kualitas jasa penerbangan menurut tingkat pendidikan.**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk tingkat kepentingan, tingkat pendidikan seseorang tidak signifikan memengaruhi dalam penilaian seperti terlihat dari hasil test Anova di Lampiran 3. Berdasarkan hasil tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa  $H_2$  tidak terbukti dan  $H_0$  diterima; tidak terdapat perbedaan dalam menilai kualitas jasa penerbangan menurut tingkat pendidikan.

## 3. Pengaruh Frekuensi Penerbangan terhadap Perbedaan Persepsi Kualitas

Asumsi selanjutnya adalah bahwa tingkat frekuensi penggunaan jasa penerbangan akan berpengaruh terhadap perbedaan persepsi kualitas jasa penerbangan. Sehingga hipotesis ketiga adalah:

**$H_3$  Terdapat perbedaan persepsi kualitas jasa menurut frekuensi penerbangan.**

Frekuensi pada penerbangan dibedakan menjadi tiga kategori: 1-5 kali, 6-10 kali dan di atas 10 kali. Dari Lampiran 4, terlihat adanya tiga dimensi yang secara signifikan dipengaruhi oleh perbedaan frekuensi penerbangan yaitu persepsi konsumen terhadap kepentingan *reliability*, persepsi konsumen terhadap kinerja *reassurance* dan persepsi konsumen terhadap kinerja *empathy*. Terlihat bahwa kategori penumpang yang memiliki frekuensi penerbangan yang tinggi (di atas 10 kali dalam setahun) memberi nilai yang relatif lebih kecil terhadap tingkat kepentingan tetapi memberi nilai yang relatif sama terhadap tingkat kinerja kualitas jasa penerbangan yang mereka alami. Alasan yang mendasari mungkin karena pengalaman mereka terdahulu yang mengecewakan membuat mereka menurunkan tingkat ekspektasi terhadap kualitas jasa sehingga persepsi kualitas pada dimensi tersebut meningkat. Sedangkan penumpang yang lebih jarang berpergian dengan menggunakan pesawat terbang menaruh ekspektasi yang lebih tinggi sehingga mereka menilai lebih buruk terhadap persepsi kualitas yang diterima.

Kesimpulan yang ditarik adalah frekuensi penerbangan memengaruhi persepsi kualitas jasa penerbangan terbatas pada tiga dimensi yaitu kepentingan *reliability*, kinerja *reassurance* dan kinerja *empathy*.

## 4. Pengaruh Tujuan Penggunaan Terhadap Perbedaan Persepsi Kualitas

Asumsi selanjutnya adalah bahwa tujuan penggunaan jasa penerbangan akan berpengaruh terhadap perbedaan persepsi kualitas jasa penerbangan. Sehingga hipotesis keempat adalah:

**$H_4$  Terdapat perbedaan kualitas jasa menurut tujuan penggunaan jasa penerbangan.**

Berdasarkan hasil pengolahan data ternyata hipotesis  $H_4$  tidak terbukti, seperti dapat dilihat dari Lampiran 5. Secara keseluruhan, tujuan penerbangan baik untuk urusan bisnis ataupun sosial tidak memengaruhi persepsi konsumen

terhadap jasa penerbangan domestik. Kalau melihat dari perbedaan tiap tujuan, hanya terdapat satu dimensi yang berbeda secara signifikan yaitu persepsi mengenai kinerja dalam dimensi *tangible*, dimana konsumen yang menggunakan jasa penerbangan dengan tujuan liburan lebih menilai rendah kinerja dimensi *tangible* jasa penerbangan yang dikonsumsinya.

#### **D. Limitasi dan Arah Penelitian Lanjut**

Kendala dalam mendapatkan sampel yang mewakili dan berimbang jumlahnya sesuai dengan kategori yang ingin diteliti, terutama dalam frekuensi penerbangan merupakan limitasi utama yang dihadapi dalam melakukan penelitian ini. Ketidakseimbangan sampel bisa menyebabkan hasil menjadi bias. Penelitian lanjutan bisa dilakukan dengan mengumpulkan responden dalam jumlah yang lebih besar dan berimbang serta menambahkan kategori lain seperti 'siapa yang memutuskan pemilihan maskapai penerbangan yang akan digunakan', 'maskapai mana yang paling sering digunakan' dan 'maskapai mana yang dianggap terbaik'. Hal ini bisa dikontraskan dengan 'alasan utama pemilihan maskapai tersebut'.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Aksoy, S., Atilgan, E., Akıncı, S.. 2003. "Airline Services Marketing by Domestic and Foreign Differences from The Customers' Viewpoint". *Journal of Air Transport Management* 9, 343-351.
- Butler, G.F., Keller, M.R., 1992. "The Cost-Constrained Global Airline Industry Environment: What is Quality?". *Transportation Quarterly* 46, 599-618.
- Chang, Y., Yeh, C., 2002. "A Survey Analysis of Service Quality for Domestic Airlines". *European Journal of Operational Research* 139, 166-177.
- Cronin, J. Joseph and Steven A. Taylor. 1992. "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension". *Journal of Marketing*, 56 (July), 55-68.
- Elliot, Kevin M. 1994. "Servperf Versus Servqual: A Marketing Management Dilemma when Assessing Service Quality". *The Journal of Marketing Management, Fall/Winter*, Volume 4, Issue 2, 56-61.
- Francois A. Carrillat, Fernando Jaramillo, Jay P. Mulki. 2007. "The Validity of The SERVQUAL and SERVPERF Scales". *International Journal of Service Industry Management* Vol. 18 No. 5, 472-490.
- Gilbert, D., Wong, R.K.C.. 2003. "Passenger Expectations and Airline Service: A Hong Kong Based Study". *Tourism Management* 24, 519-532.
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*, 64 (Spring), 12-37.
- Sanjay K Jain and Garima Gupta. 2004. "Measuring Service Quality: SERVQUAL vs. SERVPERF Scales". *VIKALPA Journal*, Volume 29, No 2.

Zeithaml, V.A., Berry, L., Parasuraman, A., 1996. "The Behavioral Consequences of Service Quality". *Journal of Marketing* 60, 31-52.

Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., Berry, L.L. 1990. *Developing Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.

**Lampiran 1**  
**Pernyataan Kuesioner**

Dimensi Keandalan ( <i>Reliability</i> )	
1	Ketepatan jadwal penerbangan dengan kenyataan
2	Keamanan penerbangan
3	Kebersihan dan kenyamanan tempat duduk
4	Kemampuan dan keahlian kru pesawat
Dimensi Responsif ( <i>Responsiveness</i> )	
5	Efisiensi pelayanan <i>check-in</i> dan penanganan bagasi
6	Penanganan ketika terjadi penundaan jadwal penerbangan
7	Kecepatan karyawan menangani keluhan/permintaan
8	Kualitas pelayanan pemesanan tiket penerbangan
9	Kesediaan karyawan untuk membantu
Dimensi Kepastian ( <i>Assurance</i> )	
10	Pelayanan yang konsisten dalam penerbangan
11	Proses transit yang cepat dan efisien
12	Garansi keamanan bagasi penumpang
13	Kepercayaan terhadap karyawan dalam menemukan solusi berbagai masalah yang dihadapi penumpang
Dimensi Empati ( <i>Empathy</i> )	
14	Perilaku karyawan terhadap penumpang pada saat terjadi penundaan penerbangan
15	Perhatian individu dari karyawan terhadap para penumpang
16	Sikap ramah para karyawan dalam menghadapi keluhan penumpang
17	Keluwesannya pelayanan terhadap kebutuhan khusus penumpang
Dimensi Berwujud ( <i>Tangibles</i> )	
18	Kerapian para karyawan penerbangan
19	Ketersediaan surat kabar di dalam pesawat
20	Ketersediaan makanan dan minuman gratis di dalam pesawat
21	Kualitas makanan dan minuman yang diberikan
22	Fasilitas <i>shuttle bus</i> / koridor belalai yang disediakan



**Lampiran 2**  
**Karakteristik Responden**

**Jenis Kelamin**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Wanita	36	47.4	47.4	47.4
Pria	40	52.6	52.6	100.0
Total	76	100.0	100.0	

**Tingkat Pendidikan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SD/SMP	1	1.3	1.3	1.3
SLTA	22	28.9	28.9	30.3
Diploma/S1	32	42.1	42.1	72.4
Pascasarjana	21	27.6	27.6	100.0
Total	76	100.0	100.0	

**Usia**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
<25	25	32.9	32.9	32.9
25-34	24	31.6	31.6	64.5
35-54	24	31.6	31.6	96.1
>54	3	3.9	3.9	100.0
Total	76	100.0	100.0	

**Frekuensi Penerbangan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1-5	55	72.4	72.4	72.4
6-10	12	15.8	15.8	88.2
>10	9	11.8	11.8	100.0
Total	76	100.0	100.0	

**Tujuan Penerbangan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Bisnis	12	15.8	15.8	15.8
Liburan	29	38.2	38.2	53.9
Keduanya	16	21.1	21.1	75.0
Lainnya	19	25.0	25.0	100.0
Total	76	100.0	100.0	

### Lampiran 3

#### Pengujian Pengaruh Tingkat Pendidikan terhadap Persepsi Kualitas Jasa

##### 1. Dekripsi Kategori Pendidikan terhadap Dimensi Servqual (Kepentingan)

###### Descriptives

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Min	Max
						Lower Bound	Upper Bound		
<i>Reliability</i>	SLTA	23	4.7717	.29109	.06070	4.6459	4.8976	4.25	5.00
	Diploma/S1	32	4.7188	.37968	.06712	4.5819	4.8556	3.25	5.00
	Pascasarjana	21	4.6786	.42678	.09313	4.4843	4.8728	3.50	5.00
	Total	76	4.7237	.36647	.04204	4.6399	4.8074	3.25	5.00
<i>Responsiveness</i>	SLTA	23	4.3304	.55468	.11566	4.0906	4.5703	3.40	5.00
	Diploma/S1	32	4.3812	.46934	.08297	4.2120	4.5505	3.20	5.00
	Pascasarjana	21	4.5810	.43774	.09552	4.3817	4.7802	3.40	5.00
	Total	76	4.4211	.49270	.05652	4.3085	4.5336	3.20	5.00
<i>Reassurance</i>	SLTA	23	4.4674	.57061	.11898	4.2206	4.7141	3.25	5.00
	Diploma/S1	32	4.5625	.39144	.06920	4.4214	4.7036	3.75	5.00
	Pascasarjana	21	4.6071	.37559	.08196	4.4362	4.7781	3.75	5.00
	Total	76	4.5461	.44667	.05124	4.4440	4.6481	3.25	5.00
<i>Empathy</i>	SLTA	23	4.1196	.54288	.11320	3.8848	4.3543	2.75	5.00
	Diploma/S1	32	4.2500	.54254	.09591	4.0544	4.4456	3.00	5.00
	Pascasarjana	21	4.3690	.39226	.08560	4.1905	4.5476	3.50	5.00
	Total	76	4.2434	.50822	.05830	4.1273	4.3596	2.75	5.00
<i>Tangible</i>	SLTA	23	3.8348	.61394	.12801	3.5693	4.1003	2.00	4.60
	Diploma/S1	32	3.8625	.61053	.10793	3.6424	4.0826	2.20	5.00
	Pascasarjana	21	4.0095	.49184	.10733	3.7856	4.2334	2.80	4.80
	Total	76	3.8947	.57825	.06633	3.7626	4.0269	2.00	5.00

##### 2. Test of Homogeneity of Variances (Kepentingan)

###### Test of Homogeneity of Variances

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
<i>Reliability</i>	.330	2	73	.720
<i>Responsiveness</i>	1.968	2	73	.147
<i>Reassurance</i>	3.632	2	73	.031
<i>Empathy</i>	1.163	2	73	.318
<i>Tangible</i>	.476	2	73	.623

### 3. Dekripsi Kategori Pendidikan terhadap Dimensi Servqual (Kinerja)

#### Descriptives

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Min	Max
						Lower Bound	Upper Bound		
<i>Reliability</i>	SLTA	23	3.5978	.70202	.14638	3.2942	3.9014	2.50	4.75
	Diploma/S1	32	3.4375	.67800	.11985	3.1931	3.6819	2.00	5.00
	Pascasarjana	21	3.6190	.78110	.17045	3.2635	3.9746	2.25	5.00
	Total	76	3.5362	.71029	.08148	3.3739	3.6985	2.00	5.00
<i>Responsiveness</i>	SLTA	23	3.2174	.70560	.14713	2.9123	3.5225	1.00	4.20
	Diploma/S1	32	3.1687	.64280	.11363	2.9370	3.4005	2.00	4.80
	Pascasarjana	21	3.4476	.79222	.17288	3.0870	3.8082	2.20	5.00
	Total	76	3.2605	.70580	.08096	3.0992	3.4218	1.00	5.00
<i>Reassurance</i>	SLTA	23	3.4130	.57706	.12033	3.1635	3.6626	2.25	4.75
	Diploma/S1	32	3.3984	.70955	.12543	3.1426	3.6543	2.25	5.00
	Pascasarjana	21	3.5833	.83790	.18285	3.2019	3.9647	2.00	5.00
	Total	76	3.4539	.70677	.08107	3.2924	3.6155	2.00	5.00
<i>Empathy</i>	SLTA	23	3.0761	.77399	.16139	2.7414	3.4108	1.00	4.25
	Diploma/S1	32	3.2578	.63017	.11140	3.0306	3.4850	2.00	4.25
	Pascasarjana	21	3.1905	.95820	.20910	2.7543	3.6266	1.00	4.75
	Total	76	3.1842	.76851	.08815	3.0086	3.3598	1.00	4.75
<i>Tangible</i>	SLTA	23	3.5217	.76453	.15942	3.1911	3.8523	2.00	4.80
	Diploma/S1	32	3.2438	.60692	.10729	3.0249	3.4626	1.40	4.40
	Pascasarjana	21	3.3714	.61085	.13330	3.0934	3.6495	2.40	5.00
	Total	76	3.3632	.66108	.07583	3.2121	3.5142	1.40	5.00

### 4. Test of Homogeneity of Variances (Kinerja)

#### Test of Homogeneity of Variances

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
<i>Reliability</i>	.173	2	73	.842
<i>Responsiveness</i>	.697	2	73	.501
<i>Reassurance</i>	1.626	2	73	.204
<i>Empathy</i>	2.555	2	73	.085
<i>Tangible</i>	1.190	2	73	.310

5. Tes Anova Tingkat Pendidikan terhadap Dimensi Servqual (Kepentingan)

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
<i>Reliability</i>	Between Groups	.097	2	.048	.354	.703
	Within Groups	9.976	73	.137		
	Total	10.072	75			
<i>Responsiveness</i>	Between Groups	.776	2	.388	1.626	.204
	Within Groups	17.430	73	.239		
	Total	18.206	75			
<i>Reassurance</i>	Between Groups	.229	2	.115	.568	.569
	Within Groups	14.734	73	.202		
	Total	14.964	75			
<i>Empathy</i>	Between Groups	.686	2	.343	1.339	.268
	Within Groups	18.686	73	.256		
	Total	19.372	75			
<i>Tangible</i>	Between Groups	.393	2	.196	.581	.562
	Within Groups	24.685	73	.338		
	Total	25.078	75			

6. Tes Anova Tingkat Pendidikan terhadap Dimensi Servqual (Kinerja)

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
<i>Reliability</i>	Between Groups	.543	2	.272	.532	.590
	Within Groups	37.295	73	.511		
	Total	37.838	75			
<i>Responsiveness</i>	Between Groups	1.047	2	.524	1.053	.354
	Within Groups	36.314	73	.497		
	Total	37.362	75			
<i>Reassurance</i>	Between Groups	.489	2	.244	.482	.619
	Within Groups	36.975	73	.507		
	Total	37.464	75			
<i>Empathy</i>	Between Groups	.443	2	.222	.369	.693
	Within Groups	43.853	73	.601		
	Total	44.296	75			
<i>Tangible</i>	Between Groups	1.036	2	.518	1.191	.310
	Within Groups	31.741	73	.435		
	Total	32.777	75			

**Lampiran 4**

**Pengujian Pengaruh Frekuensi Penerbangan terhadap Persepsi Kualitas Jasa**

**1. Dekripsi Frekuensi Penerbangan terhadap Dimensi Servqual (Kepentingan)**

**Descriptives**

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Min	Max
						Lower Bound	Upper Bound		
<i>Reliability</i>	1-5	55	4.7500	.35355	.04767	4.6544	4.8456	3.25	5.00
	6-10	12	4.8333	.16283	.04701	4.7299	4.9368	4.50	5.00
	>10	9	4.4167	.50000	.16667	4.0323	4.8010	3.50	5.00
	Total	76	4.7237	.36647	.04204	4.6399	4.8074	3.25	5.00
<i>Responsiveness</i>	1-5	55	4.3564	.50873	.06860	4.2188	4.4939	3.20	5.00
	6-10	12	4.7667	.33934	.09796	4.5511	4.9823	4.00	5.00
	>10	9	4.3556	.39721	.13240	4.0502	4.6609	3.80	5.00
	Total	76	4.4211	.49270	.05652	4.3085	4.5336	3.20	5.00
<i>Reassurance</i>	1-5	55	4.5409	.44296	.05973	4.4212	4.6607	3.25	5.00
	6-10	12	4.6875	.48996	.14144	4.3762	4.9988	3.50	5.00
	>10	9	4.3889	.39747	.13249	4.0834	4.6944	3.75	4.75
	Total	76	4.5461	.44667	.05124	4.4440	4.6481	3.25	5.00
<i>Empathy</i>	1-5	55	4.2545	.45768	.06171	4.1308	4.3783	3.00	5.00
	6-10	12	4.2917	.64696	.18676	3.8806	4.7027	2.75	5.00
	>10	9	4.1111	.63874	.21291	3.6201	4.6021	3.00	5.00
	Total	76	4.2434	.50822	.05830	4.1273	4.3596	2.75	5.00
<i>Tangible</i>	1-5	55	3.9345	.53202	.07174	3.7907	4.0784	2.20	5.00
	6-10	12	3.8833	.78374	.22625	3.3854	4.3813	2.00	4.80
	>10	9	3.6667	.55678	.18559	3.2387	4.0946	2.80	4.40
	Total	76	3.8947	.57825	.06633	3.7626	4.0269	2.00	5.00

**2. Test of Homogeneity of Variances (Kepentingan)**

**Test of Homogeneity of Variances**

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
<i>Reliability</i>	3.391	2	73	.039
<i>Responsiveness</i>	2.997	2	73	.056
<i>Reassurance</i>	.037	2	73	.964
<i>Empathy</i>	1.328	2	73	.271
<i>Tangible</i>	.493	2	73	.613

### 3. Dekripsi Frekuensi Penerbangan Terhadap Dimensi Servqual (Kinerja)

#### Descriptives

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Min	Max
						Lower Bound	Upper Bound		
<i>Reliability</i>	1-5	55	3.4591	.69516	.09374	3.2712	3.6470	2.00	5.00
	6-10	12	3.6667	.85502	.24682	3.1234	4.2099	2.50	5.00
	>10	9	3.8333	.54486	.18162	3.4145	4.2522	2.50	4.25
	Total	76	3.5362	.71029	.08148	3.3739	3.6985	2.00	5.00
<i>Responsiveness</i>	1-5	55	3.1309	.68445	.09229	2.9459	3.3159	1.00	4.80
	6-10	12	3.4833	.73092	.21100	3.0189	3.9477	2.20	5.00
	>10	9	3.7556	.55478	.18493	3.3291	4.1820	3.00	4.40
	Total	76	3.2605	.70580	.08096	3.0992	3.4218	1.00	5.00
<i>Reassurance</i>	1-5	55	3.3818	.69698	.09398	3.1934	3.5702	2.00	5.00
	6-10	12	3.5417	.89718	.25899	2.9716	4.1117	2.25	5.00
	>10	9	3.7778	.36324	.12108	3.4986	4.0570	3.00	4.25
	Total	76	3.4539	.70677	.08107	3.2924	3.6155	2.00	5.00
<i>Empathy</i>	1-5	55	3.1318	.72943	.09836	2.9346	3.3290	1.00	4.50
	6-10	12	3.1667	1.07309	.30977	2.4849	3.8485	1.00	4.75
	>10	9	3.5278	.45833	.15278	3.1755	3.8801	2.75	4.00
	Total	76	3.1842	.76851	.08815	3.0086	3.3598	1.00	4.75
<i>Tangible</i>	1-5	55	3.3418	.66184	.08924	3.1629	3.5207	1.40	4.80
	6-10	12	3.5000	.83775	.24184	2.9677	4.0323	2.20	5.00
	>10	9	3.3111	.37565	.12522	3.0224	3.5999	2.60	4.00
	Total	76	3.3632	.66108	.07583	3.2121	3.5142	1.40	5.00

### 4. Test of Homogeneity of Variances (Kinerja)

#### Test of Homogeneity of Variances

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
<i>Reliability</i>	2.563	2	73	.084
<i>Responsiveness</i>	.020	2	73	.980
<i>Reassurance</i>	3.408	2	73	.038
<i>Empathy</i>	3.406	2	73	.039
<i>Tangible</i>	2.135	2	73	.126

5. Tes Anova Frekuensi Penerbangan terhadap Dimensi Servqual (Kepentingan)

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
<i>Reliability</i>	Between Groups	1.031	2	.515	4.161	.019
	Within Groups	9.042	73	.124		
	Total	10.072	75			
<i>Responsiveness</i>	Between Groups	1.702	2	.851	3.764	.028
	Within Groups	16.504	73	.226		
	Total	18.206	75			
<i>Reassurance</i>	Between Groups	.464	2	.232	1.168	.317
	Within Groups	14.500	73	.199		
	Total	14.964	75			
<i>Empathy</i>	Between Groups	.192	2	.096	.366	.695
	Within Groups	19.179	73	.263		
	Total	19.372	75			
<i>Tangible</i>	Between Groups	.557	2	.278	.829	.441
	Within Groups	24.521	73	.336		
	Total	25.078	75			

6. Tes Anova Frekuensi Penerbangan terhadap Dimensi Servqual (Kinerja)

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
<i>Reliability</i>	Between Groups	1.326	2	.663	1.325	.272
	Within Groups	36.512	73	.500		
	Total	37.838	75			
<i>Responsiveness</i>	Between Groups	3.725	2	1.863	4.042	.022
	Within Groups	33.636	73	.461		
	Total	37.362	75			
<i>Reassurance</i>	Between Groups	1.322	2	.661	1.335	.269
	Within Groups	36.142	73	.495		
	Total	37.464	75			
<i>Empathy</i>	Between Groups	1.217	2	.609	1.031	.362
	Within Groups	43.079	73	.590		
	Total	44.296	75			
<i>Tangible</i>	Between Groups	.274	2	.137	.308	.736
	Within Groups	32.503	73	.445		
	Total	32.777	75			

**Lampiran 5**

**Pengujian Pengaruh Tujuan Penerbangan terhadap Persepsi Kualitas Jasa**

**1. Dekripsi Tujuan Penerbangan terhadap Dimensi Servqual (Kepentingan)**

**Descriptives**

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Min	Max
						Lower Bound	Upper Bound		
<i>Reliability</i>	Bisnis	12	4.7083	.33428	.09650	4.4959	4.9207	4.00	5.00
	Liburan	29	4.7931	.29177	.05418	4.6821	4.9041	3.75	5.00
	Keduanya	16	4.6562	.49896	.12474	4.3904	4.9221	3.25	5.00
	Lainnya	19	4.6842	.37120	.08516	4.5053	4.8631	3.50	5.00
	Total	76	4.7237	.36647	.04204	4.6399	4.8074	3.25	5.00
<i>Responsiveness</i>	Bisnis	12	4.2667	.40302	.11634	4.0106	4.5227	3.40	4.80
	Liburan	29	4.4483	.54682	.10154	4.2403	4.6563	3.40	5.00
	Keduanya	16	4.5000	.45019	.11255	4.2601	4.7399	3.80	5.00
	Lainnya	19	4.4105	.50541	.11595	4.1669	4.6541	3.20	5.00
	Total	76	4.4211	.49270	.05652	4.3085	4.5336	3.20	5.00
<i>Reassurance</i>	Bisnis	12	4.5000	.48850	.14102	4.1896	4.8104	3.50	5.00
	Liburan	29	4.5603	.48484	.09003	4.3759	4.7448	3.25	5.00
	Keduanya	16	4.6094	.38696	.09674	4.4032	4.8156	3.75	5.00
	Lainnya	19	4.5000	.43301	.09934	4.2913	4.7087	3.75	5.00
	Total	76	4.5461	.44667	.05124	4.4440	4.6481	3.25	5.00
<i>Empathy</i>	Bisnis	12	3.9375	.55519	.16027	3.5847	4.2903	2.75	4.75
	Liburan	29	4.3707	.48005	.08914	4.1881	4.5533	3.25	5.00
	Keduanya	16	4.1719	.63717	.15929	3.8323	4.5114	3.00	5.00
	Lainnya	19	4.3026	.30708	.07045	4.1546	4.4506	4.00	5.00
	Total	76	4.2434	.50822	.05830	4.1273	4.3596	2.75	5.00
<i>Tangible</i>	Bisnis	12	3.7000	.68490	.19771	3.2648	4.1352	2.00	4.60
	Liburan	29	4.0828	.51691	.09599	3.8861	4.2794	3.00	5.00
	Keduanya	16	3.8500	.70238	.17559	3.4757	4.2243	2.20	5.00
	Lainnya	19	3.7684	.42302	.09705	3.5645	3.9723	3.00	4.60
	Total	76	3.8947	.57825	.06633	3.7626	4.0269	2.00	5.00



## 2. Dekripsi Tujuan Penerbangan terhadap Dimensi Servqual (Kinerja)

### Descriptives

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Min	Max
						Lower Bound	Upper Bound		
<i>Reliability</i>	Bisnis	12	3.5208	.84247	.24320	2.9856	4.0561	2.50	5.00
	Liburan	29	3.6552	.68274	.12678	3.3955	3.9149	2.00	5.00
	Keduanya	16	3.3125	.58095	.14524	3.0029	3.6221	2.25	4.00
	Lainnya	19	3.5526	.77091	.17686	3.1811	3.9242	2.50	5.00
	Total	76	3.5362	.71029	.08148	3.3739	3.6985	2.00	5.00
<i>Responsiveness</i>	Bisnis	12	3.1500	.69870	.20170	2.7061	3.5939	2.40	4.80
	Liburan	29	3.3931	.62446	.11596	3.1556	3.6306	2.00	5.00
	Keduanya	16	3.1375	.57373	.14343	2.8318	3.4432	2.00	4.40
	Lainnya	19	3.2316	.91957	.21096	2.7884	3.6748	1.00	4.80
	Total	76	3.2605	.70580	.08096	3.0992	3.4218	1.00	5.00
<i>Reassurance</i>	Bisnis	12	3.4583	.89718	.25899	2.8883	4.0284	2.00	5.00
	Liburan	29	3.5948	.66953	.12433	3.3402	3.8495	2.50	5.00
	Keduanya	16	3.3281	.47186	.11797	3.0767	3.5796	2.25	3.75
	Lainnya	19	3.3421	.80455	.18458	2.9543	3.7299	2.25	5.00
	Total	76	3.4539	.70677	.08107	3.2924	3.6155	2.00	5.00
<i>Empathy</i>	Bisnis	12	3.0417	.70577	.20374	2.5932	3.4901	2.25	4.25
	Liburan	29	3.4828	.62654	.11635	3.2444	3.7211	2.25	4.75
	Keduanya	16	2.8438	.64469	.16117	2.5002	3.1873	1.75	3.75
	Lainnya	19	3.1053	.96579	.22157	2.6398	3.5708	1.00	4.25
	Total	76	3.1842	.76851	.08815	3.0086	3.3598	1.00	4.75
<i>Tangible</i>	Bisnis	12	3.1000	.47863	.13817	2.7959	3.4041	2.20	3.80
	Liburan	29	3.7172	.60123	.11165	3.4885	3.9459	2.80	5.00
	Keduanya	16	3.0625	.74733	.18683	2.6643	3.4607	1.40	4.80
	Lainnya	19	3.2421	.55609	.12758	2.9741	3.5101	2.00	4.40
	Total	76	3.3632	.66108	.07583	3.2121	3.5142	1.40	5.00

**3. Test of Homogeneity of Variances (Kepentingan)**

**Test of Homogeneity of Variances**

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
<i>Reliability</i>	1.653	3	72	.185
<i>Responsiveness</i>	1.136	3	72	.341
<i>Reassurance</i>	.380	3	72	.768
<i>Empathy</i>	1.816	3	72	.152
<i>Tangible</i>	.982	3	72	.406

**4. Test of Homogeneity of Variances (Kinerja)**

**Test of Homogeneity of Variances**

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
<i>Reliability</i>	.813	3	72	.491
<i>Responsiveness</i>	1.832	3	72	.149
<i>Reassurance</i>	2.688	3	72	.053
<i>Empathy</i>	1.847	3	72	.146
<i>Tangible</i>	.631	3	72	.598

**5. Tes Anova Frekuensi Penerbangan terhadap Dimensi Servqual (Kepentingan)**

**ANOVA**

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
<i>Reliability</i>	Between Groups	.245	3	.082	.598	.618
	Within Groups	9.827	72	.136		
	Total	10.072	75			
<i>Responsiveness</i>	Between Groups	.409	3	.136	.552	.648
	Within Groups	17.797	72	.247		
	Total	18.206	75			
<i>Reassurance</i>	Between Groups	.136	3	.045	.220	.882
	Within Groups	14.828	72	.206		
	Total	14.964	75			
<i>Empathy</i>	Between Groups	1.741	3	.580	2.370	.078
	Within Groups	17.630	72	.245		
	Total	19.372	75			
<i>Tangible</i>	Between Groups	1.815	3	.605	1.873	.142
	Within Groups	23.262	72	.323		
	Total	25.078	75			

6. Tes Anova Frekuensi Penerbangan terhadap Dimensi Servqual (Kinerja)

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
<i>Reliability</i>	Between Groups	1.219	3	.406	.799	.498
	Within Groups	36.619	72	.509		
	Total	37.838	75			
<i>Responsiveness</i>	Between Groups	.914	3	.305	.602	.616
	Within Groups	36.447	72	.506		
	Total	37.362	75			
<i>Reassurance</i>	Between Groups	1.067	3	.356	.703	.553
	Within Groups	36.397	72	.506		
	Total	37.464	75			
<i>Empathy</i>	Between Groups	4.802	3	1.601	2.918	.040
	Within Groups	39.494	72	.549		
	Total	44.296	75			
<i>Tangible</i>	Between Groups	6.192	3	2.064	5.590	.002
	Within Groups	26.585	72	.369		
	Total	32.777	75			