

**Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang  
Penumpang Lion Air Bandar Udara Yogyakarta  
International Airport**

**Rio Fany Syarifaz Prasetyo<sup>1</sup>, Rahimudin<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup> Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta  
[riosyrfz@gmail.com](mailto:riosyrfz@gmail.com) , [rahimudin@sttkd.ac.id](mailto:rahimudin@sttkd.ac.id)

**ABSTRACT**

*This Study aims to analyze how service quality affect repurchase interest of the customers Lion Air Airlines in Yogyakarta International Airport. The Population of this research is customers who already repurchase more than twice of Lion Air Airlines in Yogyakarta International Airport. The Sample is 60 respondents. The Data of this Study were collected with online questionnaires distributed to the respondents. The Result of this study concluded that quality service does have an affected on re-purchasing interest, and included how much affect quality service on re-purchase interest.*

**Keywords: Service Quality, Re-Purchase Interest, Lion Air, Yogyakarta International Airport**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang penumpang maskapai Lion Air di Bandara *Yogyakarta International Airport*. Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang Maskapai Lion Air yang telah melakukan pembelian ulang di Bandara *Yogyakarta International Airport*. Sampel berjumlah 60 responden. Data penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan kuisioner yang disebarkan secara *online* kepada para responden. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap pembelian ulang tiket maskapai Lion Air.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Minat Beli Ulang, Lion Air, Yogyakarta International Airport**

**PENDAHULUAN**

Menurut (Perhubungan & Indonesia, 2017) Bandar Udara adalah area tertentu di daratan atau perairan dengan batasan-batasan tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara landing dan take off, naik turunnya penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

Kementerian Pariwisata (Kemenpar) pada akhir 2019 menjelaskan bahwa target wisatawan nusantara (wisnus) dan wisatawan mancanegara (wisman) telah turun sebanyak 275 juta dibandingkan pada tahun 2018 yaitu 303,4 juta. Menurut Zuhriyah (2019) dalam Ekonomibisnis, Guntur Sakti selaku Kepala Biro Komunikasi Publik Kementerian Pariwisata mengatakan bahwa target yang menurun disebabkan tarif maskapai yang cukup tinggi. Berdasarkan data, Januari hingga Mei 2019

penumpang domestik mengalami penurunan sebanyak 8 juta penumpang yaitu 29,4 juta dibandingkan tahun lalu sebanyak 33,4 juta penumpang, Guntur mengatakan bahwa hal tersebut menjadi tanggung jawab semua pihak, bukan hanya Kementerian Pariwisata saja.

Industri penerbangan merupakan salah satu moda transportasi yang mempermudah perpindahan suatu individu atau kelompok dari suatu wilayah ke wilayah lainnya (Manurung, 2010). Transportasi udara (Hadihardaja dkk, 1997) adalah pemindahan individu atau suatu barang dari lokasi ke lokasi lainnya dengan menggunakan sebuah moda transportasi yang digerakkan oleh individu untuk memberikan kemudahan akses individu dalam melakukan kegiatan sehari-hari. Transportasi udara komersial atau disebut dengan pesawat terbang memiliki berbagai pilihan maskapai yang dapat dipilih oleh calon penumpang. Dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan Pasal 97 menjelaskan bahwa terdapat tiga tipe Pelayanan Angkutan Udara Niaga Berjadwal (AUNB) yaitu pelayanan standar maksimum (*Full Service*), Pelayanan standar menengah (*Medium Service*), dan pelayanan standar minimum (*No Frills* atau *Low-Cost Carrier*). Diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 20 Tahun 2019 pasal 4 ayat 3 menjelaskan bahwa penetapan tarif 100% pada tarif batas atas hanya diperbolehkan pada pelayanan standar maksimum seperti maskapai Garuda Indonesia. Selanjutnya penetapan tarif 90% pada tarif batas atas diperbolehkan pada pelayanan standar menengah dan maskapai dengan standar minimum diperbolehkan menetapkan tarif 85% pada tarif batas atas dan serendah-rendahnya 40% pada tarif normal.

Maskapai Lion air sebagai maskapai dengan pelayanan standar minimum atau *Low-cost carrier* memiliki performa yang kurang baik di mata penumpang yang sudah menggunakan jasa penerbangannya. Maskapai Lion Air sudah berulang kali digugat oleh penumpang maskapai tersebut. Menurut Rahadian (2018) dalam [tirto.id](http://tirto.id) dijelaskan sederetan masalah yang melibatkan maskapai Lion Air. salah satunya adalah gugatan akibat hilangnya bagasi atau *luggage* sebesar 12 kilogram saat melakukan penerbangan rute Jakarta - Semarang pada 2011.

Atas gugatan yang diajukan oleh penumpang, Lion Air harus mengganti uang ganti rugi sebesar 25 juta. Pada tahun 2018 lalu tepatnya pada tanggal 19 Oktober salah satu penumpang maskapai Lion Air menceritakan pengalamannya dalam pesawat Lion Air yang mengalami gangguan di mesin pada saat akan mengudara, ia menuturkan bahwa penerbangan yang seharusnya dilakukan pukul 12.00 WIB namun pada kenyataannya pada pukul 12.35 pesawat belum juga berangkat dan AC di dalam pesawat mati, Pilot lalu mengumumkan bahwa pesawat mengalami masalah teknis pada mesin nomor dua dan diharuskan untuk melakukan parkir terlebih dahulu untuk melakukan perbaikan yang pada akhirnya penumpang tersebut dan ratusan penumpang lain melakukan penerbangan pukul 14.00 WIB. Tidak hanya terlibat masalah teknis penerbangan, pilot dari maskapai Lion Air juga tertangkap sedang mengkonsumsi narkoba. Menurut Saputra (2017) dalam CNN Indonesia, seorang Pilot berinisial MS yang bekerja di maskapai Lion Air tertangkap mengkonsumsi narkoba, ia ditangkap Satuan Reserse Narkoba Kepolisian Resor Kota

Kupang, Nusa Tenggara Timur saat berada di Hotel T-More, Kupang pada tahun 2017 silam. Akibat dari kasus ini, maskapai dengan *value "We Make People Fly"* mendapatkan kecaman dari masyarakat dan memberikan citra yang buruk pada maskapai Lion Air.

Pada 23 Juni 2021, Pesawat Lion Air JT-505 dengan rute Semarang- Jakarta alami keterlambatan hingga 8 jam. Menurut Fauzi (2021) pesawat Boeing 737-900ER mengalami penundaan atau *delay* akibat dari kerusakan. Pihak maskapai Lion Air, Danang Mandala selaku *Corporate Communications Strategic of Lion Air* menjelaskan bahwa ketika menjalani pemeriksaan sebelum keberangkatan (*pre-flight check*) terdapat beberapa indikator pada kokpit yang menunjukkan komponen tertentu pada pesawat Boeing 737-900ER mengalami *brake pressure indicator* yang membutuhkan pengecekan lebih lanjut. Hal ini mengakibatkan jadwal keberangkatan penerbangan JT-505 pada 23 Juni 2021 pukul 07.00 WIB mengalami keterlambatan hingga 8 jam. Pihak maskapai telah mempersiapkan dan memberikan layanan kompensasi keterlambatan keberangkatan atau *delay management* sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan. Lion Air akan memfasilitasi sesuai dengan permintaan penumpang yaitu apabila ada yang ingin melakukan perubahan jadwal keberangkatan atau *reschedule*, atau mengajukan proses pengembalian dana tiket atau *refund*. Hal ini menunjukkan peningkatan kualitas pelayanan maskapai Lion Air dalam menangani keluhan penumpang. Tetapi terdapat beberapa faktor lain yang membuat kualitas pelayanan maskapai Lion Air menurun seperti pada tanggal 26 Mei 2021, sebanyak 52 calon penumpang gagal terbang menggunakan maskapai Lion Air. Menurut Rahmayunita (2021) sebanyak 52 calon penumpang tidak dapat menaiki penerbangan dengan tujuan Pontianak-Surabaya. Danang Mandala selaku *Corporate Communication Strategic of Lion Air Group* menjelaskan bahwa penerbangan dari Bandar Udara Supadio Pontianak di Kubu Raya (PNK) ke Bandar Udara Juanda Surabaya di Sidoarjo (SUB) dengan nomor penerbangan JT- 837 yang berangkat pada 06.45 WIB. Penerbangan JT-837 telah berangkat tepat waktu dan sesuai standar operasional prosedur (SOP) dengan ketentuan *counter check-in* di bandara akan ditutup 30 menit sebelum waktu keberangkatan. Menurut Danang, 52 calon penumpang tidak dapat berangkat karena tidak melapor ke meja pelaporan atau *check-in counter* pada pukul 06.25 WIB dan hal ini telah melewati batas ketentuan *no show gate* yaitu 10 menit dari waktu 30 menit sebelum keberangkatan *check in counter* ditutup. Berdasarkan dari alasan calon penumpang, insiden gagal terbang ini disebabkan oleh pelayanan di bandara dan petugas GeNose C19 yang belum siap sehingga calon penumpang tidak memiliki syarat terbang. Maskapai Lion Air juga beberapa kali mengalami masalah dengan bagasi penumpang. Menurut Elmira (2019) terdapat beberapa kasus kehilangan, kerusakan, dan kerugian penumpang maskapai Lion Air. Pada tahun 2014, terdapat aksi pembobolan bagasi penumpang dengan nama Ahmad Nasri Abdullah Latif yang merupakan Wakil Duta Besar (Dubes) Brunei Darussalam pada 2 Februari 2014 lalu, Bagasi tersebut yang berisi perhiasan, uang tunai dan telepon genggam hilang. Tidak hanya itu pada bulan yang sama tahun 2014, terjadi pula insiden pencurian bagasi maskapai Lion Air tujuan Padang-Jakarta.

Penumpang kehilangan beberapa pakaian dan kopernya telah dijebol meskipun sudah dikunci menggunakan gembok. Pada tahun 2018, menurut Elmira (2019) terjadi pula pencurian bagasi penumpang Lion Air pada penerbangan JT 305 dari Bandara Kuala Namu-Soekarno Hatta, korban yaitu Pendi Manalu menjelaskan bahwa tas nya rusak saat proses pengambilan bagasi dan barang barang berharga seperti surat ijazah hilang. Hal ini dapat menyebabkan menurunnya kualitas pelayanan pihak maskapai Lion Air meskipun kesalahan utama terdapat di pihak bandara terkait. Lion Air termasuk dalam maskapai penerbangan besar di Indonesia yang menguasai pasar penerbangan domestik. Basis utama dari maskapai Lion Air adalah Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta, Jakarta. Maskapai ini merupakan anak perusahaan dari PT. Langit Esa Oktagon (PT. LEO Group) dan didirikan pada Oktober 1999 oleh Rusdi Kirana dan Kusnan Kirana. Lion Air mulai beroperasi pada 30 Juni 2000 dengan penerbangan pertamanya Jakarta- Pontianak yang menggunakan pesawat Boeing 737-200 yang disewa.

Lion Air mendirikan maskapai penerbangan jarak jauh dengan nama Batik Air yang mulai beroperasi pada tahun 2013 dengan menggunakan pesawat 737-900ER. Lion air memiliki visi untuk dapat menghubungkan pulau antar pulau di daerah Indonesia, inovatif dalam pelayanan yang prima dan pemenuhan kebutuhan pelanggan setiap waktu di pesawat. Lion Air juga memiliki misi untuk menjadi maskapai dengan *Low-cost carrier* terdepan dan senantiasa menyediakan jasa penerbangan yang terjangkau bagi calon penumpangnya di penjuru Indonesia. Dengan nilai utama maskapai Lion Air yaitu "We Make People Fly", Lion Air telah tumbuh secara cepat dan menjadi pemimpin penerbangan *low-cost carrier* dengan tarif penerbangan yang terjangkau sehingga menjadi pilihan utama masyarakat Indonesia dalam melakukan perjalanan domestik.

Berdasarkan dari kualitas pelayanan dan masalah yang dimiliki oleh Lion Air, terlihat hal ini kontradiktif dengan tetap berjalannya maskapai ini sampai sekarang dan beberapa masyarakat yang menjadikan maskapai ini sebagai maskapai pilihannya dalam melakukan perjalanan. Kualitas pelayanan adalah suatu upaya pemenuhan kebutuhan dan kegiatan konsumen serta ketepatan dalam penyampaiannya sehingga mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Melihat dari *review*, pengalaman, dan kasus yang diangkat ke publik mengenai maskapai Lion Air, belum dapat dipastikan apakah para penumpang akan melakukan pembelian ulang pada maskapai tersebut. Minat beli ulang atau *Repurchase Intention* adalah keputusan terencana individu untuk melakukan pembelian kembali atas produk dan jasa tertentu, dengan memikirkan situasi pengalaman yang terjadi setelah berbelanja melalui respon positif atau negatif (Rinaldi & Santoso, 2018). Peneliti tertarik untuk mengetahui apakah penumpang dari maskapai Lion Air akan melakukan pembelian ulang atau tidak berdasarkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh maskapai ini. Untuk itu, peneliti melakukan penelitian ini dengan judul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Penumpang Lion Air Bandar Udara Yogyakarta International Airport**"

#### **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif. Dilihat dari segi tujuan, penelitian ini dipakai untuk menguji suatu teori, menyajikan suatu fakta atau mendeskripsikan statistik, dan untuk menunjukkan hubungan antar variabel dan ada pula yang sifatnya mengembangkan konsep, mengembangkan pemahaman atau mendeskripsikan banyak hal (Subana & Sudrajat, 2005). Menurut Azwar (2007) penelitian kuantitatif menekankan pada data-data numerik (angka) yang diolah dengan metode statistika. Jenis penelitian ini adalah penelitian eksplanatif yaitu penelitian yang dilakukan untuk memperoleh fakta-fakta mengenai fenomena-fenomena yang ada di dalam objek penelitian dan mencari keterangan secara aktual dan sistematis.

Populasi adalah wilayah yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Susanti, 2018). Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna maskapai Lion Air yang menggunakan maskapai lebih dari 2 kali penerbangan di Bandar Udara Yogyakarta International Airport. Metode pengambilan sample adalah *purposive sampling*, yaitu dimana peneliti memilih berdasarkan seleksi khusus dari kerangka sample yang ada yaitu 1900 penumpang

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut adalah angket. Angket adalah alat pengumpul data untuk kepentingan penelitian. Angket digunakan dengan mengedarkan formulir yang berisi beberapa pertanyaan kepada beberapa subjek penelitian (responden) untuk mendapat tanggapan secara tertulis. Angket yang digunakan adalah angket tertutup yang sudah disediakan jawabannya sehingga responden tinggal memilih jawaban. Dalam pelaksanaannya, penyebaran angket dilakukan secara langsung karena berhubungan dengan diri responden itu sendiri.

Penulis menggunakan uji korelasi, uji regresi, dan distribusi frekuensi sebagai teknik analisis data. Distribusi frekuensi merupakan penyebaran data berdasarkan frekuensinya. Distribusi frekuensi dapat dikumulasikan dalam bentuk kumulasi frekuensi. Distribusi frekuensi berperan penting karena bertujuan untuk menarik kesimpulan atas keterikatan hubungan antara 2 variabel atau lebih. Uji korelasi yaitu bertujuan untuk mencari derajat keeratan hubungan dua variabel atau lebih. Korelasi memiliki peran penting dalam pengujian hipotesis dua arah (two tailed). Korelasi dikatakan searah jika menunjukkan nilai koefisien yang positif dan sebaliknya jika menunjukkan nilai koefisien korelasi negatif. Uji regresi ditujukan untuk mencari bentuk hubungan dua variabel atau lebih dalam bentuk fungsi atau persamaan. Uji regresi dilakukan jika korelasi antara dua variabel mempunyai hubungan kausal.

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Penumpang Lion Air Di Bandar Udara Yogyakarta**

Hasil penelitian ini mendukung untuk menjawab rumusan masalah " adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang penumpang lion air di bandar

udara yogyakarta”  $H_a$  yang menyatakan bahwa, “ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang penumpang”. Pengujian hipotesis menghasilkan nilai koefisien regresi sebesar 0,124 menunjukkan bahwa setiap kenaikan kualitas pelayanan 1 satuan akan menaikkan minat beli ulang penumpang sebesar 0,124 satuan.  $H_a$  diterima ditunjukkan dari nilai signifikansi  $0,006 < 0,05$ . 1. Hasil ini sesuai dengan penelitian Muhammad Rizal Nur Irawan (2020), yang menyatakan besar dari tabel dan nilai signifikan yang diperoleh Harga dan lebih kecil dari 0,05, sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  Promosi diterima, artinya kualitas produk berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap minat beli Minat Beli konsumen, harga berpengaruh secara parsial dan Konsumen signifikan terhadap minat beli konsumen, promosi pada PT. berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap minat beli konsumen

### **Besaran Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang**

Besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang ditunjukkan dari nilai R square sebesar 0,124 sehingga 12,4% minat beli ulang penumpang lion air di bandar udara yogyakarta international airport dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, sedangkan sisanya sebesar dipengaruhi variabel lain di luar penelitian ini. Hasil ini dirasa masih kecil Besarnya nilai koefisien determinasi tersebut menunjukkan bahwa variabel Kualitas pelayanan (X) mampu menjelaskan variabel Minat beli ulang penumpang (Y). Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang penumpang yang masih belum signifikan atau besar terhadap minat beli ulang penumpang di bandar udara yogyakarta international airport.

### **Pengaruh Pelayanan *Pre-Flight***

Kualitas pelayanan yang di dapatkan dalam *pre-flight service* adalah kegiatan penanganan terhadap penumpang, bagasi, cargo, pos/mail dan pesawat sebelum keberangkatan (di bandara asal). Secara teknis operasional *pre-flight service* selesai pada saat pesawat siap untuk take-off, yaitu saat pintu pesawat ditutup, mesin dihidupkan dan ganjal roda pesawat sudah dilepas (block-off). Hal ini mempengaruhi harapan pelanggan, Karena dengan bukti fisik yang baik maka harapan konsumen menjadi lebih tinggi untuk melakukan beli ulang. Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan dari hasil regresi linear sederhana variabel *Pre-Flight*, *InFlight* dan *Post-Flight* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dari output diperoleh koefisien determinasi sebesar 0,218. Dalam artian bahwa pengaruh variabel bebas pada indikator (*pre-flight*) terhadap variabel terikat (minat beli ulang) adalah sebesar 21,8%. Sehingga hipotesis 1 yang berbunyi Service Quality (*Pre-Flight*) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap minat beli ulang penumpang Lion Air terbukti.

### **Pengaruh Pelayanan *In-Flight***

Pelayanan yang di berikan maskapai lion air pada saat *In-flight service* yaitu aktivitas kegiatan yang dilakukan untuk melayani penumpang selama berada di

dalam pesawat. Oleh karena itu merupakan hal yang penting bagi perusahaan untuk mengetahui seberapa jauh aspek wujud fisik yang paling tepat, yaitu masih memberikan impresi positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan tetapi tidak menyebabkan harapan pelanggan yang terlalu tinggi sehingga dapat memenuhi kebutuhan konsumen dan memberikan kepuasan kepada konsumen. Dari output diperoleh koefisien determinasi sebesar 0,027. Dalam artian bahwa pengaruh variabel bebas pada indikator (in-flight) terhadap variabel terikat (minat beli ulang) adalah sebesar 2,7%. Hasil ini sesuai dengan penelitian yang di lakukan dari hasil regresi linear sederhana variabel InFlight secara parsial berpengaruh signifikan terhadap minat beli ulang. Sehingga hipotesis 1 yang berbunyi Service Quality (In-Flight) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap minat beli ulang penumpang Lion Air terbukti

### **Pengaruh Pelayanan *Post-Flight***

Kegiatan penanganan terhadap penumpang beserta bagasinya dan kargo serta pos dan pesawat setelah penerbangan (di bandara tujuan/destination). Atau dengan kata lain penanganan penumpang dan pesawat selama berada di bandara. Secara teknis operasional, aktivitas "Ground Handling" dimulai pada saat pesawat "taxi" (parking stand), mesin pesawat sudah dimatikan, roda pesawat sudah diganjak (block on), dan pintu pesawat sudah dibuka (open the door), serta para penumpang sudah dipersilahkan untuk turun atau keluar dari pesawat. Maka, pada saat itu para staf udara sudah memiliki kewenangan untuk mengambil alih pekerjaan dari "Pilot In Command (PIC)" beserta cabin crew-nya. Hubungan bentuk fisik dengan kepuasan konsumen adalah bentuk fisik mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik persepsi konsumen terhadap bentuk fisik maka kepuasan konsumen juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi konsumen terhadap bentuk fisik buruk maka kepuasan konsumen juga akan semakin rendah untuk melakukan beli ulang. Dari output diperoleh koefisien determinasi sebesar 0,305. Dalam artian bahwa pengaruh variabel bebas pada indikator (post-flight) terhadap variabel terikat (minat beli ulang) adalah sebesar 30,5%. Hasil ini sesuai dengan penelitian yang di lakukan dari hasil regresi linear sederhana variabel post-flight secara parsial berpengaruh signifikan terhadap minat beli ulang. Sehingga hipotesis 1 yang berbunyi Service Quality (post-flight) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap minat beli ulang penumpang Lion Air terbukti.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Hasil penelitian yang diperoleh dan telah dibahas pada bab sebelumnya tentang pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap minat beli ulang maskapai lion air di bandar udara yogyakarta international airport, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan yang baik akan menjadikan hasil yang sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Dalam penelitian ini terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang maskapai lion air di Bandar Udara Yogyakarta

International Airport. Terbukti dari nilai signifikansi diperoleh sebesar  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Nilai konstanta sebesar 3,846, hal ini berarti jika variabel kualitas pelayanan (X) dianggap nol, maka variabel minat beli ulang (Y) adalah sebesar 3,846. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap minat beli ulang maskapai lion air.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat beli ulang di Bandar Udara Yogyakarta International Airport sebesar 12,4%. Sedangkan sisanya sebesar dipengaruhi oleh variabel lain. Dari hasil ini di rasa masih sangat kecil membuktikan bahwa minat beli ulang penumpang maskapai lion air belum merasa puas dengan kualitas pelayanan yang di berikan kepada penumpang. Maskapai Lion Air yang memberikan pelayanan Low cost carrier (LCC) dengan harga tiket yang relatif murah untuk para penumpangnya akan tetapi tidak mengurangi tanggung jawab terhadap penumpang dengan mengurangi keselamatan mereka, ini adalah salah satu kelebihan dari maskapai Lion Air. Akan tetapi dibalik harga yang murah terdapat beberapa pelayanan yang harus di hapus untuk memangkas harga Sehingga pelayanan yang didapat oleh para penumpang kurang memuaskan

### **Saran**

Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat beli ulang di Bandar Udara Yogyakarta International Airport dengan signifikan. Pengaruhnya mencapai angka 12,4%, hal ini di rasa sangat kecil nilai yang di diharapkan pihak maskapai lion air sebagai penyedia jasa angkutan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu minat beli ulang penumpang maskapai lion air tetap banyak namun kualitas yang di berikan belum memenuhi kepuasan pelanggan yang menggunakan maskapai lion air di Bandar Udara Yogyakarta International Airport. Peran penting manajemen maskapai lion air untuk lebih sering mengevaluasi apa keinginan dari pelanggan serta dapat memberikan kualitas pelayanan menjamin terciptanya kualitas pelayanan agar menambah kepercayaan terhadap minat beli ulang maskapai lion air.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Azwar, Saiffudin. (1997). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Awaluddin, M. (2013). Studi Minat Beli Ulang Penerbangan Komersil di Kalimantan Timur.
- Dananjaya, R. (2010). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Beli Ulang Pelanggan Maskapai Batavia Air di Bandara Ahmad Yani Semarang.
- Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. (2009). Pengertian, Peran dan Fungsi Bandar Udara
- Duarte, K., & Herlina, S. (2020). Analisis Pengaruh Service Quality (Pre-Flight, In-Flight, dan Post-Flight) terhadap Kepuasan Konsumen Lion Air. *JURNAL BISNIS DAN AKUNTANSI (EQUILIBRIUM)*, 14(II).



- Fauzi, A. (2021). Pesawat Rusak, Penerbangan Lion Air Semarang Jakarta Delay Hingga 8 Jam. *Suara*. Diakses dari <https://www.suara.com/bisnis/2021/06/24/111542/pesawat-rusak-penerbangan-lion-air-semarang-jakarta-delay-hingga-8-jam>
- Ghozali, I. (2016). Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 23 Edisi 8. Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Lestari, Tirta. 2015. Pengaruh Terpaan Iklan Televisi Elevenia Terhadap Minat Beli Mahasiswa. Serang; Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Rinaldi, A., & Santoso, S. B. (2018). *Analisis Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pelanggan Traveloka di Kota Semarang)*. Diponegoro Journal of Management, 7(2), 1-14. Diakses dari <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/20901>
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta.
- Tamrin, Sylvia, Denada, 2003, Studi Mengenai Proses Adopsi Konsumen Pasca Masa Tayang Iklan Produk Xon-Ce di Surabaya. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*,11, 141-154
- Zuhriyah, D. (2019). Kemenpar Bidik 275 Juta Pergerak Wisatawan Nusantara Tahun Ini. *Ekonomi Bisnis*. Diakses dari <https://ekonomi.bisnis.com/read/20190910/12/1146568/kemenpar-bidik-275-juta-pergerakan-wisatawan-nusantara-tahun-ini>