

# PENGARUH ANTARA HARGA TIKET DAN *IN-FLIGHT MEAL* YANG DISEDIAKAN OLEH MASKAPAI SRIWIJAYA AIR TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL YOGYAKARTA

<sup>1</sup>Sulistia, <sup>2</sup>Nuning Agustina Ambarsari, S.E. M.M

<sup>1),2)</sup>Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

## Abstrak

*Dengan menawarkan harga tiket yang relatif terjangkau, Sriwijaya Air memberikan beberapa fasilitas kepada penumpang, salah satunya adalah penyediaan makanan dan minuman ringan selama penerbangan sebagai bentuk nilai kepuasan penumpang. Hal ini belum tentu diterima sebagai kepuasan tersendiri oleh penumpang yang menggunakan layanan penerbangan ini, oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh harga tiket dan makanan dalam penerbangan yang disediakan oleh Sriwijaya Air terhadap kepuasan pelanggan di Bandara Internasional Yogyakarta. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan pendekatan purposive sampling dan instrumen penelitian adalah kuantitatif. Alat penelitian berupa kuesioner kepada 100 responden. Alat uji yang digunakan adalah uji simultan parsial. Hasil penelitian ini dapat ditunjukkan dengan nilai signifikan untuk masing-masing hipotesis yaitu H1  $0,00 < 0,05$ ; H2  $0,0 < 0,05$ ; H3  $0,00 < 0,05$  artinya berdasarkan hasil pengujian, ketiga hipotesis yang diajukan yaitu hubungan antara variabel harga tiket dan variabel in-flight meal terhadap variabel kepuasan pelanggan dapat diterima.*

**Kata Kunci:** Harga Tiket, In-Flight Meal, Kepuasan Pelanggan, Sriwijaya Air

## Abstract

*By offering relatively affordable ticket prices, Sriwijaya Air provides several facilities to passengers, one of which is the provision of food and soft drinks during flights as a form of passenger satisfaction value. This is not necessarily accepted as a separate satisfaction by passengers who use this flight service, therefore this study aims to determine whether there is an effect of ticket prices and in-flight meals provided by Sriwijaya Air on customer satisfaction at Yogyakarta International Airport. The method used in this research is a purposive sampling approach and the research instrument is quantitative. Research tool in the form of a questionnaire to 100 respondents. The test equipment used is a partial simultaneous test. The results of this study can be shown with significant values for each hypothesis, namely H1  $0.00 < 0.05$ ; H2  $0.0 < 0.05$ ; H3  $0.00 < 0.05$  means that based on the test results, the three hypotheses proposed, namely the relationship between the ticket price variable and the in-flight meal variable on the customer satisfaction variable can be accepted.*

**Keywords:** Ticket Prices, In-Flight Meal, Customer Satisfaction, Sriwijaya Air

## Pendahuluan

Maskapai penerbangan (*airline*) merupakan salah satu moda transportasi udara yang banyak dipilih masyarakat karena memiliki nilai cepat dan jangkauannya yang luas. Bagi bangsa Indonesia, maskapai penerbangan sangat penting dan dibutuhkan karena Indonesia merupakan negara kepulauan dengan jangkauan yang luas, apalagi maskapai tersebut memiliki pelayanan bagus dan baik. Misalnya harga yang murah tetapi tidak murahan dari segi pelayanan, maka maskapai tersebut akan dilirik dan sangat disukai oleh konsumen yang sering berpergian menggunakan pesawat terbang. Pada dasarnya bisnis transportasi udara merupakan bisnis yang membutuhkan biaya yang tinggi (*high cost*) serta mempunyai resiko yang besar (*high risk*) namun rendah keuntungannya (*low profit*). Salah satu maskapai yang menjadi pilihan masyarakat ketika hendak melakukan perjalanan adalah pesawat terbang Sriwijaya Air.

---

<sup>1</sup>Email Address : [Stia3206@gmail.com](mailto:Stia3206@gmail.com)

Received 10 Mei 2022, Available Online 01 Desember 2022

Maskapai Sriwijaya Air merupakan salah satu maskapai penerbangan yang bergerak di sektor pelayanan atau jasa. Maskapai penerbangan ini menyediakan beberapa fasilitas bagi para penumpang yaitu dimana salah satunya adalah pemberian makanan dan minuman ringan pada saat penerbangan atau yang biasa disebut dengan *in-flight meal*. Dengan menawarkan harga yang relatif terjangkau serta pelayanan dan keamanan yang tidak kalah dengan maskapai penerbangan lain, Sriwijaya Air menjadi maskapai yang patut untuk diperhitungkan dalam industri penerbangan di Indonesia dan fasilitas kepuasan penumpang sebagai salah satu pilihan penumpang dalam keputusannya menggunakan maskapai Sriwijaya Air. Dilatarbelakangi permasalahan tersebut, harga tiket dan fasilitas *in-flight meal* yang diberikan kepada penumpang belum tentu diterima sebagai kepuasan tersendiri oleh penumpang yang menggunakan jasa penerbangan maskapai penerbangan ini.

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah apakah terdapat pengaruh dari harga tiket maskapai Sriwijaya Air terhadap kepuasan pelanggan di Bandar Udara Internasional Yogyakarta? Apakah terdapat pengaruh adanya fasilitas *in-flight meal* yang disediakan oleh maskapai Sriwijaya Air terhadap kepuasan pelanggan di Bandar Udara Internasional Yogyakarta? Apakah terdapat pengaruh antara harga tiket dan fasilitas *in-flight meal* yang disediakan oleh maskapai Sriwijaya Air terhadap kepuasan pelanggan di Bandar Udara Internasional Yogyakarta?

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dari harga tiket maskapai Sriwijaya Air terhadap kepuasan pelanggan di Bandar Udara Internasional Yogyakarta, untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh adanya fasilitas *in-flight meal* yang disediakan oleh maskapai Sriwijaya Air terhadap kepuasan pelanggan di Bandar Udara Internasional Yogyakarta dan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara harga tiket dan fasilitas *in-flight meal* yang disediakan oleh maskapai Sriwijaya Air terhadap kepuasan pelanggan di Bandar Udara Internasional Yogyakarta?

## **Tinjauan Pustaka**

### **Harga Tiket**

Harga tiket adalah sejumlah nilai yang ditukarkan konsumen yang mengambil manfaat dari memiliki atau menggunakan produk maupun jasa yang nilainya ditetapkan oleh penjual untuk satu harga yang sama terhadap semua pembeli (Toru, 2012).

Harga tiket penerbangan merupakan biaya yang harus ditanggung oleh penumpang dalam menggunakan layanan penerbangan. Hubungan antara variabel jumlah penumpang (*PAX*) dan tarif penerbangan (*FARE*) diduga memiliki hubungan negatif atau berlawanan karena sesuai dengan hukum permintaan. Apabila terjadi kenaikan, maka permintaan barang atau jasa akan menurun begitu juga sebaliknya (Amin, 2013).

### ***In-Flight Meal***

*In-flight meal* merupakan makanan dalam pesawat yang disediakan khusus oleh layanan *in-flight catering*. *In-flight meal* sangat bervariasi dalam kualitas dan kuantitas bergantung pada perusahaan penerbangan dan kelas perjalanan. *In-flight meal* berkisar dari makanan ringan, minuman untuk perjalanan jarak pendek di kelas ekonomi hingga makanan lengkap untuk perjalanan jauh di kelas utama (Susilo, 2018).

## Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa oleh seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk maupun realitas yang dirasakan dengan apa yang diharapkan. Maka untuk sampai pada tingkat kepuasan, pelanggan yang terlebih dahulu mempunyai harapan-harapan yang ingin dipenuhi dari perusahaan yang menawarkan produk atau jasa. Pelanggan yang merasa sangat puas akan memiliki ikatan emosional dengan merek yang di *in-flight meal* dan akan menjadi *loyal*, seperti yang dikemukakan Kotler, P. dan Keller, K. yaitu “*High satisfaction or delight creates an high customer loyalty*”. Melihat hal tersebut, perusahaan harus berusaha untuk membuat pelanggan merasa sangat puas (*high satisfied*), sebab pelanggan yang masih dalam tahap cukup puas (*just satisfied*) dapat dengan mudah untuk berpindah pada produk lainnya, jika mendapat tawaran yang lebih baik atau intensif yang lebih besar (Kotler P. d., 2010).

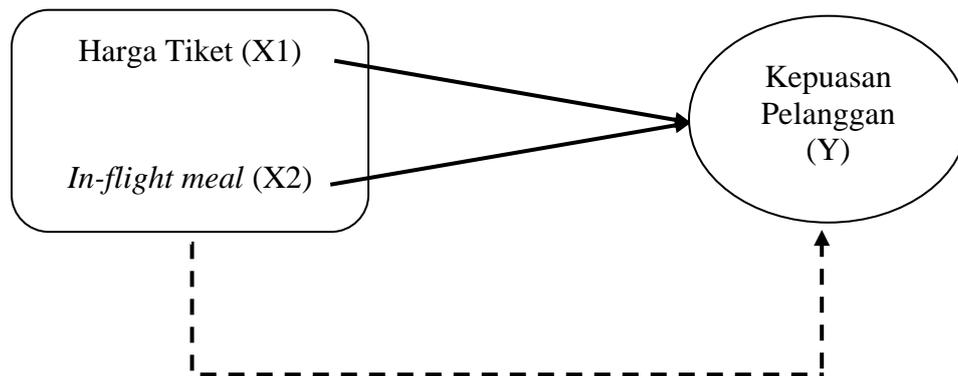
## Sriwijaya Air

Sriwijaya Air merupakan sebuah maskapai penerbangan di Indonesia. Sriwijaya Air berdiri sejak 10 November 2003. Pendiri Sriwijaya Air ini yaitu seseorang yang berasal dari keluarga Lie (Hendry Lie dan Chandra Lie) dengan Johannes Bunjamin dan Andy Halim. Sampai saat ini maskapai Sriwijaya Air merupakan maskapai penerbangan terbesar ketiga di Indonesia (Tiasyaputri, 2010).

## Bandar Udara Internasional Yogyakarta

Bandar Udara Internasional Yogyakarta adalah bandara yang dibangun di Kecamatan Temon, Kabupaten Kulon Progo, Daerah Istimewa Yogyakarta. Bandar udara ini berdiri di tanah seluas 600 hektar dan memiliki terminal seluas 210.000 meter persegi dengan kapasitas 20 juta penumpang per tahun. Peresmian bandar udara Internasional Yogyakarta ini yaitu pada tanggal 28 Agustus 2020 (Rosadi, 2020).

## Kerangka Berpikir



**Gambar. 1 Kerangka Berpikir**

Maka rumusan hipotesis dalam penelitian ini adalah :

**Ho** : Tidak terdapat pengaruh antara harga tiket (X1) dan *in-flight meal* (X2) yang disediakan oleh maskapai Sriwijaya Air terhadap kepuasan pelanggan (Y) di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

**Ha** : Terdapat pengaruh antara harga tiket (X1) dan *in-flight meal* (X2) yang disediakan oleh maskapai Sriwijaya Air terhadap kepuasan pelanggan (Y) di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

## Metode Penelitian

### Jenis Penelitian

Metode yang dipilih dari penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Dikatakan kuantitatif karena metode penelitian yang berlandaskan pada aliran filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu.

### Sumber dan Teknik Pengumpulan Sampel

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang langsung diperoleh dari para pengguna jasa penerbangan Maskapai Sriwijaya Air. Data penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang memuat tentang harga tiket, *in-flight meal* dan kepuasan pelanggan. Teknik pengambilan sampel data dilakukan secara pendekatan *purposive sampling* dan menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan

### Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Proses penelitian dilaksanakan dari tanggal 19 November hingga 9 Desember tahun 2021.

### Sampel Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan metode survei dengan menggunakan kuesioner yang melibatkan 100 responden penumpang Maskapai Sriwijaya Air yang berada di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Adapun syarat untuk menjadi sampel dalam penelitian ini adalah responden yang memiliki umur minimal 17 tahun dan pernah melakukan penerbangan menggunakan Maskapai Sriwijaya Air.

### Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dibantu menggunakan software SPSS v22 dan Microsoft Office Excel. Alat uji hipotesis dalam penelitian ini adalah menggunakan uji T dan Uji F. Uji T digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *variabel independen* yang digunakan dalam penelitian ini secara individual dalam menerangkan *variabel dependen* secara parsial. Uji F menunjukkan apakah semua *variabel independen* atau *variabel bebas* yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap *variabel dependen* atau *variabel terikat*.

## Hasil dan Pembahasan

### Profil Responden

**Tabel 1. Profil Responden**

Keterangan	Jumlah	Persentase
<b>Jenis Kelamin</b>		
Perempuan	53	53%
Laki-Laki	47	47%
<b>Pekerjaan</b>		
Mahasiswa/Pelajar	65	65%

PNS/TNI/Polri	11	11%
Wiraswasta	8	8%
Ibu Rumah Tangga	4	4%
Lainnya	12	12%
<b>Usia</b>		
17-25	80	80%
26-35	15	15%
36-50	5	5%
>50	0	0%

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 100 responden yang menggunakan maskapai penerbangan Sriwijaya Air berdasarkan jenis kelamin perempuan berjumlah 53 Orang dan sisanya 47 Orang berjenis kelamin laki-laki. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan maskapai penerbangan Sriwijaya Air cukup seimbang, selisih jumlah penumpang perempuan dan laki-laki tidak begitu jauh. Dari tabel diatas juga dapat diketahui bahwa jumlah penumpang didominasi oleh mahasiswa dan pelajar sebesar 65%. Hal ini disebabkan oleh banyaknya mahasiswa dari seluruh Indonesia yang datang ke Yogyakarta untuk melanjutkan studi ke perguruan tinggi. Adapun kisaran umur responden dalam penelitian ini bahwa responden yang berusia antara 17 – 25 tahun merupakan responden terbanyak yaitu terdiri dari 80 orang atau 80% dan yang berada di urutan kedua adalah responden berusia antara 26 – 35 yaitu terdiri dari 15 orang atau 15%.

### Pengujian Hipotesis

Dalam penelitian ini hipotesis yang akan diuji adalah apakah harga tiket dan *in-flight meal* pada Maskapai Sriwijaya Air berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

**Tabel 2. Hasil Uji T dan Uji F**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,891	1,159		2,495	,014
	Harga Tiket	,386	,089	,392	4,324	,000
	In-Flight Meal	,482	,089	,492	5,428	,000
ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	804,088	2	402,044	114,474	,000 <sup>b</sup>
	Residual	340,672	97	3,512		
	Total	1144,760	99			

### Pembahasan Hipotesis

Penelitian ini dilakukan untuk membahas harga tiket dan *in-flight meal* yang disediakan oleh maskapai Sriwijaya Air terhadap kepuasan pelanggan di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Hasil yang diperoleh dapat dijelaskan berdasarkan hasil uji parsial (uji t) bahwa dapat diketahui harga tiket diperoleh t hitung sebesar 4,324 dan memiliki tingkat signifikan 0,000 dengan ketentuan yang menyatakan tingkat signifikan lebih kecil dari 0,05. Dengan begitu menyatakan bahwa variabel harga tiket berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang menggunakan maskapai

Sriwijaya Air, sehingga hipotesis pertama terbukti. Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) bahwa dapat diketahui *in-flight meal* diperoleh t hitung sebesar 5,428 dan memiliki tingkat signifikan 0,000 dengan ketentuan yang menyatakan tingkat signifikan lebih kecil dari 0,05. Dengan begitu menyatakan bahwa variabel *in-flight meal* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang menggunakan maskapai Sriwijaya Air, sehingga hipotesis kedua terbukti. Berdasarkan hasil simultan (uji f) menyatakan bahwa nilai f-hitung sebesar 114,474 dengan signifikan 0,000. Apabila dibandingkan dengan tingkat signifikan yang diharapkan yaitu 5% yang artinya signifikansi f-hitung lebih kecil dari tingkat signifikan yang diharapkan ( $0\% < 5\%$ ). Dengan demikian harga tiket dan *in-flight meal* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pelanggan yang menggunakan maskapai Sriwijaya Air.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini, pengolahan data yang telah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: Terdapat adanya pengaruh harga tiket terhadap kepuasan pelanggan pada maskapai Sriwijaya Air di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Dikarenakan hasil penelitian menunjukkan nilai T hitung  $>$  T tabel ( $4,324 > 1,984$ ) pada signifikan 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen X1 (harga tiket) terdapat pengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel dependen Y (kepuasan pelanggan). Terdapat adanya pengaruh *in-flight meal* yang disediakan oleh maskapai Sriwijaya Air terhadap kepuasan pelanggan di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Dikarenakan hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai T hitung  $>$  T tabel yaitu ( $5,428 > 1,984$ ) pada signifikan 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen X2 (*in-flight meal*) terdapat pengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel dependen Y (kepuasan pelanggan). Terdapat adanya pengaruh antara harga tiket dan fasilitas *in-flight meal* yang disediakan oleh maskapai Sriwijaya Air terhadap kepuasan pelanggan di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Dikarenakan hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai F hitung  $>$  F tabel yaitu ( $114,474 > 3,09$ ) pada signifikan  $0,000 < \alpha$  (0,05) sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen X1 (harga tiket) dan X2 (*in-flight meal*) terdapat pengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel dependen Y (kepuasan pelanggan).

## Daftar Pustaka

- Amin, A. P. 2013. Analisis Pengaruh Tarif Penerbangan, Jumlah Penerbangan dan Pendapatan Perkapita Dalam Meningkatkan Jumlah Penumpang, *Jurnal Bisnis Strategi*, Vol. 22 (No. 1): 9-10.
- Kotler, P. D. dan Keller K.L. 2012. *Marketing Management*. 14<sup>th</sup> ed. Harlow Pearson Education. Bandung
- Rosadi, A. 2020, Sejarah Bandara Internasional Yogyakarta. <https://pointsgeek.id/bandara-internasional-yogyakarta/>, 13 Juli 2021
- Phienenda *et al.* 2018. Analisis Harapan dan Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Makanan In-Flight Meal Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia, *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, Vol. 6 (No 2): 308
- Tiasaputri, N. 2010. *Manfaat Gabrielle System pada Reservasi dan Tiketing Sriwijaya Air Distrik Solo*. Universitas Sebelas Maret, Surakarta
- Toru. 2012. Managing the Future Supply Chain. *Current Concept and Solution for Reliability and Robustness*.