

FAKTOR – FAKTOR YANG MEMBUAT KONSUMEN MEMILIH *FULL SERVICE AIRLINES*

Loresa Danette Y., Irvan Saputra, Fransisca Andreani

Program Manajemen Perhotelan, Program Studi Manajemen, Universitas Kristen Petra

Jl. Siwalankerto 121-131, Surabaya

Email: loresa.dannete@yahoo.com ; irvan95saputra@gmail.com

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mencari faktor-faktor baru apa saja yang terbentuk dari faktor internal dan eksternal yang membuat konsumen memilih *Full Service Airlines* di Indonesia. Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 302 responden pengguna *Full Service Airlines* di Indonesia. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis faktor dengan bantuan program SPSS 16.0. Hasil penelitian menunjukkan terbentuknya lima faktor baru dari faktor internal dan eksternal yang membuat konsumen memilih *Full Service Airlines* di Indonesia, yaitu *facility*, *brand image*, *prestige*, *recommendation* dan *self-comfort*.

Kata Kunci : Faktor Internal, Faktor Eksternal, *Full Service Airlines*, Analisa Faktor

Abstract: This research aims to find out the new factors from internal and external factors that make consumers choose Full Service Airlines in Indonesia. This research was conducted by distributing questionnaires to 302 respondents of Full Service Airlines' users in Indonesia. The research method used is factor analysis with the help of SPSS 16.0 program. The results of the study show five new factors resulted from internal and external factors that make consumers choose Full Service Airlines in Indonesia, namely *facility*, *brand image*, *prestige*, *recommendation* and *self-comfort*.

Keywords : Internal Factor, External Factor, Full Service Airlines, Factor Analysis

Referensi

- Anonymous. (2017, February 18). Netflix and Spotify Get Onboard Qantas. *The Star Online*. Retrieved 25 February 2017, from <http://www.thestar.com.my/tech/tech-news/2017/02/18/netflix-and-spotify-get-onboard-qantas/>
- Anonymous. (n.d.). Kode maskapai penerbangankomersial Indonesia dan internasional. *Airport.id*. Retrieved 31 May 2017, from <https://airport.id/kode-maskapai-penerbangan-komersial-indonesia-dan-internasional/>
- Arikunto, S. (2002). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek*. Jakarta : PT. Rineka Cipta
- Azwar, S. (2005). *Manajemen penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Badan Pusat Statistik. (2016). *Jumlah penumpang yang berangkat pada penerbangan domestic di bandara utama Indonesia (Bandara Polonia, Soekarno Hatta, Juanda, Ngurah Rai dan Hasanuddin), 2006-2015 (orang)*. Retrieved 25 February 2017, from <https://bps.go.id/index.php/linkTabelStatis/1409>

- Cento, A. (2009). *The airline industry challenges in the 21st century*. Italy: Physica-Verlag Heidelberg.
- Dickson. (2014, August 12). 10 Negara dengan Jumlah Penduduk Terbanyak di Dunia. *Ilmu Pengetahuan Umum*. Retrieved 25 February 2017, from <http://ilmupengetahuan.com/sepuluh-negara-dengan-jumlah-penduduk-populasi-terbanyak-di-dunia/>
- Florescia & Subiga, Z. (2016). Analisa faktor internal dan faktor eksternal yang mempengaruhi konsumen dalam melakukan keputusan pembelian makanan di *restaurant fast food* Surabaya. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa* 4(1). Retrieved 2 May 2017, from <http://studentjournal.petra.ac.id/index.php/manajemen-perhotelan/>
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Hair, J. F. Jr, Ropph, E. A., Ronald, L. T. & William, C. B. (1998). *Multivariate data analysis* (5th ed., International Edition). New Jersey: Prentice Hall.
- Jaško, O. & Marinković, S. (2016). *XV international symposium symorg : Reshaping the future through sustainable business development and entrepreneurship*. Serbia: University of Belgrade, Faculty of Organizational Sciences.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2016). *Principles of marketing* (17th ed.). New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Loppies, A. K., Nugroho, S. A., & Jokom, R. (2016). Analisis faktor – faktor yang mempengaruhi konsumen dalam memutuskan untuk menginap di *green hotel* di Surabaya. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa* 4(2). Retrieved 2 May 2017, from <http://studentjournal.petra.ac.id/index.php/manajemen-perhotelan/>
- Maswir, B. I. (2014, October 14). Manfaat dari suatu transportasi udara. *Penerbangan*. Retrieved 25 February 2017, from <http://boniepku.blogspot.co.id/2014/10/manfaat-dari-suatu-transportasi-udara.html>
- Pedoman tata tulis tugas akhir mahasiswa Universitas Kristen Petra* (ed. 4). (2008). Surabaya: Penerbitan Universitas Kristen Petra.
- Priyono, E. (2004). Analisis faktor – faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam memilih kafe di Surakarta. *BENEFIT (Jurnal Manajemen dan Bisnis)*, 10 (1), 50 – 62. Retrieved 2 May 2017, from <http://researchgate.net>
- PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk. (2014). *Garuda Indonesia*. Retrieved 31 May 2017, from <https://www.garuda-indonesia.com/id/>
- Santoso, S. (2001). *SPSS statistik parametrik*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Schiffman, L. G. & Wisenblit, J. L. (2015). *Consumer behavior* (11th ed.). England: Pearson Education Limited.
- Singarimbun, M. & Effendi, S. (2006). *Metode penelitian survey*. Jakarta: LP3ES.
- Solomon, M. R. (2015). *Consumer behavior buying, having and being* (11th ed.). England : Pearson Education Limited.
- Sugiyono. (2007). *Metodologi penelitian administrasi dilengkapi dengan metode R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2008). *Metodologi penelitian bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Suksma. (2008, March 13). Fenomena *low cost carrier*. *Penerbangan di Indonesia*. Retrieved 25 February 2017, from <https://maskapai.wordpress.com/>
- The Emirates Group. (2017). *Emirates*. Retrieved May 31, 2017, from <https://www.emirates.com/id/English/>

- Tjandra, Y., Sukrisna, A. G., Kristanti, M., & Jokom, R. (2013). Analisa faktor – faktor yang membentuk keputusan pembelian konsumen di restoran D’Cost, Kayun, Surabaya. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa* 2(2). Retrieved 2 May 2017, from <http://studentjournal.petra.ac.id/index.php/manajemen-perhotelan/>
- Utomo, H. S. (2010). *Manajemen Transportasi*. Malang : Pascasarjana Universitas Brawijaya.
- Wahana Komputer. (2003). *10 model penelitian: Pengolahannya dengan SPSS 10.01*. Yogyakarta: Andi.
- Wald, A., Fay, C., & Gleich, R. (2010). *Introduction of aviation management*. Berlin: Lit Verlag.
- Webe, A. (2015, June 26). Full service dan low cost service. *Kompasiana*. Retrieved 25 February 2017, from http://www.kompasiana.com/agungwebe/full-service-dan-low-cost-service_5500459ea333119a725103e2
- Wikipedia ensiklopedia bebas*. (n.d.) Daftar penerbangan maskapai penerbangan Indonesia. Retrieved May 31, 2017, from https://id.wikipedia.org/wiki/Daftar_maskapai_penerbangan_Indonesia
- Yamin, M. (2015). Berebut Pasar Garuda vs Lion. *Masyarakat Ekonomi ASEAN*. Retrieved 25 February 2017, from <http://www.muhammadyamin.com/tag/full-service/>
- Zikmund, W. G. (2003). *Business research method* (7th ed.). Western, USA: Thompson South.