

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI MANAJERIAL DAN SARAN

Pada bab ini, penulis akan menyampaikan suatu kesimpulan dan implikasi dari penelitian yang telah dilakukan, serta beberapa saran yang dapat digunakan sebagai masukan dan informasi bagi pihak Perusahaan Maskapai Penerbangan Lion Air dalam perancangan strategi dalam kondisi persaingan masa kini.

5.1 Kesimpulan

- A. Hasil analisis regresi dengan menggunakan variable perlindungan konsumen terhadap niat beli tiket pesawat terbang Lion Air dengan rute Jogja-Jakarta, dapat disimpulkan bahwa:

Hipotesis satu diterima karena :

Variabel perlindungan konsumen yang kemudian dilakukan analisis faktor dan terbagi menjadi 5 (lima) variabel, yakni sosialisasi hak dan kewajiban, informasi perlindungan konsumen, ganti rugi uang, kompensasi keterlambatan, dan perlakuan baik secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap niat beli pada tiket pesawat Lion Air dengan rute penerbangan Jogja–Jakarta.

- B. Hasil analisis annova dengan menggunakan variabel jenis kelamin, pendapatan adalah sebagai berikut:

Hipotesis dua ditolak karena :

Meskipun tidak terdapat perbedaan persepsi terhadap ganti rugi uang dan kompensasi keterlambatan berdasarkan jenis kelamin dan pendapatan, namun terdapat perbedaan persepsi perlakuan baik berdasarkan jenis kelamin dan pendapatan serta terdapat perbedaan persepsi terhadap informasi perlindungan konsumen dan sosialisasi hak dan kewajiban..

Hipotesis tiga diterima karena :

Hasil analisis membuktikan bahwa tidak terdapat perbedaan persepsi jenis kelamin dan pendapatan terhadap niat beli.

5.2 Implikasi Manajerial

Sebagai salah satu perusahaan khususnya yang bergerak di bidang jasa transportasi penerbangan, maka sudah sewajarnya Lion Air yang menggunakan *Low Cost Carrier* dalam strategi untuk menjalankan perusahaannya tetap memikirkan dampak dari pengurangan biaya-biaya yang dimungkinkan dapat menekan angka pengeluaran.

Perencanaan strategi merupakan satu kesatuan proses pengembangan dan pemeliharaan strategi yang tepat antara tujuan dan kemampuan organisasi dalam menghadapi peluang pemasaran yang berubah-ubah. Perencanaan strategi yang dilakukan tergantung pada tujuan perusahaan, bagaimana perusahaan dalam menetapkan sasaran perusahaan yang menunjang, membuat perancangan portofolio bisnis yang matang, serta mengkoordinasikan semua aspek dalam perusahaan dengan baik.

Strategi bisnis yang dipersiapkan dengan matang akan menjadi langkah awal dalam mencapai tujuan sebuah organisasi. Strategi bisnis yang dilakukan dengan perhitungan yang jelas dan tepat akan membawa dampak positif terhadap keberhasilan suatu usaha. Penentuan strategi bisnis yang tepat sebaiknya disesuaikan dengan jenis usaha, kemampuan organisasi serta kondisi lingkungan saat itu. Hal ini perlu dilakukan oleh seorang manajer perusahaan agar strategi bisnis yang akan dijalankan dapat relevan dengan kondisi perusahaan. Sehingga strategi yang digunakan akan memberi kontribusi yang positif berupa keuntungan bagi perusahaan.

Terdapat banyak strategi dan berbagai tindakan yang dapat dilakukan pelaku usaha dalam mengembangkan usahanya. Selain memperhatikan produk, perusahaan perlu memperhatikan faktor lain yang dicari oleh konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hal-hal apa saja yang dibutuhkan oleh konsumen tiket pesawat terbang Lion Air serta faktor apa saja yang perlu diperhatikan dan ditekankan. Hasil lain dari penelitian ini menunjukkan bahwa faktor ketersediaan jadwal penerbangan jika dilihat secara parsial tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat beli tiket pesawat Lion Air.

Dengan mendasarkan pada hasil analisis data dan kesimpulan di atas, maka penulis memberikan saran kepada pihak perusahaan maskapai penerbangan Lion Air antara lain adalah sebagai berikut:

1. Adanya pengaruh yang signifikan antara faktor perlakuan baik terhadap konsumen terhadap niat untuk membeli dapat dimanfaatkan oleh perusahaan sebagai salah satu dasar untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap para konsumen agar dapat meningkatkan angka pembelian. Misalnya dengan mempermudah pelayanan pada saat melakukan *check in* agar tidak mengantri terlalu lama.
2. Adanya pengaruh signifikan antara kompensasi keterlambatan dan ganti rugi uang terhadap niat untuk membeli tiket pesawat terbang Lion Air dapat dimanfaatkan oleh perusahaan sebagai salah satu bahan evaluasi di perusahaan. Pemberian kompensasi keterlambatan tentunya meningkatkan jumlah pengeluaran oleh perusahaan, selain daripada itu terjadinya keterlambatan juga dapat memengaruhi jadwal-jadwal penerbangan berikutnya sedangkan ketersediaan jadwal penerbangan merupakan salah satu faktor yang signifikan terhadap niat beli
3. Adanya pengaruh signifikan antara informasi perlindungan konsumen terhadap niat untuk membeli tiket pesawat terbang Lion Air dapat dimanfaatkan oleh perusahaan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan konsumen yakni dengan cara memberikan informasi yang jelas terkait penerbangan yang akan dilakukan oleh konsumen, baik itu mengenai cuaca, keterlambatan maupun hal-hal lainnya yang berpengaruh terhadap perjalanan konsumen maskapai penerbangan Lion Air.

4. Perusahaan sebaiknya memperhatikan juga kondisi pasar dalam menerima produk mereka. Analisis penelitian ini mungkin dapat digunakan sebagai bahan pembandingan. Sehingga perusahaan dapat mengantisipasi sejak dini dalam menghadapi persaingan pasar yang terjadi.
5. Pihak manajemen perusahaan harus memperhatikan regulasi atau aturan pemerintah, seperti izin produksi, pajak serta berbagai aturan lain sehingga perusahaan dapat berjalan dengan lancar tanpa gangguan. Hal ini dikarenakan meskipun maskapai penerbangan Lion Air menggunakan LCC sebagai strategi pemawasannya dimana berusaha untuk menekan harga produk agar rendah, namun tetap harus diperhatikan mengenai standart keamanan dan lainnya mengenai penerbangan yang telah diatur secara spesifik di dalam undang-undang yang bersangkutan, di antaranya peraturan perundang-undangan tentang penerbangan dan perlindungan konsumen.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Karena keterbatasan penulis, baik dari waktu, dana, dan sebagainya, maka didapati beberapa keterbatasan penelitian sebagai berikut:

1. Hanya menguji khusus untuk produk tiket pesawat Lion Air
2. Penelitian berfokus pada tiket pesawat Lion Air dengan rute Jogja–Jakarta.

3. Penelitian di lakukan di Daerah Istimewa Yogyakarta dengan persentase penyebaran kuisisioner secara acak terhadap pria ataupun wanita yang membeli tiket pesawat Lion Air dengan rute Jogja–Jakarta.

Dengan adanya keterbatasan penelitian di atas, penulis berharap pada penelitian selanjutnya dapat melakukan perbandingan terhadap beberapa merek produk, sehingga dapat diketahui variasi faktor- faktor yang diinginkan konsumen akan sebuah produk berupa tiket pesawat.

5.4 Saran untuk Penelitian Selanjutnya

Karena keterbatasan penulis, baik dari waktu, dana, dan sebagainya, maka penulis memberi saran untuk penelitian selanjutnya sebagai berikut:

1. Melakukan pengujian terhadap jenis maskapai penerbangan lainnya.
2. Penelitian jangan hanya berfokus kepada rute Jogja-Jakarta melainkan juga rute lainnya yang cukup diminati, seperti Bali atau Medan.
3. Penelitian di lakukan dengan persentase penyebaran kuisisioner secara acak terhadap pembeli tiket pesawat terbang, baik untuk digunakan sendiri ataupun pembelian oleh rombongan

DAFTAR PUSTAKA

ATCONF (2013) *Effectiveness of consumer Protections*

Adriany (2009) *Perlindungan Hukum Penumpang Pesawat Udara berdasarkan UU No.8 Tahun 1999 dalam hubungannya dengan Standart Tarif Tiket Pesawat di Indonesia*

Anderson dan Wilson(2001), “*Wait or buy? The strategic consumer: Pricing and profit implications*”, *Journal of the Operational Research Society* (2003) 54, 299–306

Dahsan Hasan (2015) *Value Balance in Consumer Protections*

EU Member’s Research Service (2015), *Consumer Protection in the EU, European Parliament.*

Ferdinand, Augusty. 2013. “*Metode Penelitian Manajemen*”. Seri Pustaka Kunci 11/2013

Ghandi dan Sohail (2007), “*Measuring Consumer Satisfaction with Cinsumer Protection Agencies : Some Insights from Saudi Arabia*”*Journal of Consumer Marketing* 24/2 (2007) 71– 79

<http://news.liputan6.com/read/2178318/tak-hanya-di-jakarta-lion-air-di-yogya-pun-delay>, diakses pada 23 Agustus 2016, pukul 18.20

<http://news.okezone.com/read/2015/12/01/340/1258703/uangkompensasi-tak-sesuai-penumpang-lion-air-protas>, diakses pada 23 Agustus 2016

<http://www.rmol.co/read/2013/09/02/124089/Sering-Delay,-Lion-Air-Diimbau-Benahi-Sistem-Penjadwalan-Keberangkatan>, diakses pada 18 Agustus 2016

Julina (2014), *Perbedaan Perspektif Konsumen Berdasarkan Gender Terhadap Niat Beli Produk Asing*

Kotler., Keller., (2015), *Manajemen Pemasaran*, edisi 14, jilid 1, PT Indeks

Luke dan Paul (2007) *Consumer Protection*

Marylyn, dkk (2015) *The myth of the ethical consumer – do ethic matter in purchase behaviour?*

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*delay management*)

pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia
(Perma 89 Tahun 2015)

Powers dkk (2009), *“Response Quality in Consumer Satisfaction Research”*
Journal of Consumer Marketing 26/4 (2009) 232– 240

Sharma, Dr. Neetu (2013), *“Awareness in Consumer about Consumer Protection
Act. & Consumer Right in India”*, Career College, Barkatullah
University Bhopal (M.P.), GMJ, VOLVII, ISSUE1 & 2, JANUARY-
DECEMBER2013

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan

www.citilink.co.id

www.garuda-indonesia.com

www.lionair.co.id

www.sriwijayaair.co.id

www.airasia.com

LAMPIRAN 1



LAMPIRAN 2



1. Analisis Faktor

KMO and Bartlett's Test

| | | |
|--|--------------------|----------|
| Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy. | | ,922 |
| Bartlett's Test of Sphericity | Approx. Chi-Square | 5255,520 |
| | Df | 351 |
| | Sig. | ,000 |

Rotated Component Matrix^a

| | Component | | | | |
|------|-----------|------|------|------|------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| PK1 | | | | | ,679 |
| PK2 | | | | | ,685 |
| PK3 | | | | ,783 | |
| PK4 | | | | ,742 | |
| PK5 | | | | ,779 | |
| PK6 | | | | ,654 | |
| PK7 | | ,435 | | | ,686 |
| PK8 | | | | | ,815 |
| PK9 | | ,529 | | | ,509 |
| PK10 | | ,695 | | | |
| PK11 | | ,716 | | | |
| PK12 | | ,747 | | | |
| PK13 | | ,725 | | | |
| PK14 | | | ,749 | | |
| PK15 | | | ,835 | | |
| PK16 | | | ,837 | | |
| PK17 | | | ,799 | | |
| PK18 | | | ,662 | | |
| PK19 | | ,571 | | | |
| PK20 | ,437 | ,485 | | | |
| PK21 | ,533 | ,440 | | | |
| PK22 | ,768 | | | | |
| PK23 | ,904 | | | | |
| PK24 | ,896 | | | | |
| PK25 | ,881 | | | | |
| PK26 | ,833 | | | | |
| PK27 | ,734 | | | | |

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 6 iterations.

2. Pengujian Validitas dan Reliabilitas

1. Ganti rugi berupa uang

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Squared Multiple Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|------------------------------|----------------------------------|
| PK21 | 14,50 | 24,114 | ,542 | ,348 | ,938 |
| PK22 | 14,46 | 23,414 | ,736 | ,613 | ,918 |
| PK23 | 14,42 | 22,654 | ,847 | ,783 | ,908 |
| PK24 | 14,45 | 22,393 | ,866 | ,811 | ,906 |
| PK25 | 14,45 | 22,586 | ,846 | ,781 | ,908 |
| PK26 | 14,37 | 22,266 | ,809 | ,760 | ,911 |
| PK27 | 14,32 | 21,923 | ,771 | ,708 | ,915 |

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|--|------------|
| ,926 | ,929 | 7 |

2. Informasi perlindungan konsumen

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Squared Multiple Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|------------------------------|----------------------------------|
| PK9 | 14,60 | 21,888 | ,713 | ,530 | ,867 |
| PK10 | 14,25 | 20,974 | ,697 | ,550 | ,870 |
| PK11 | 14,30 | 22,041 | ,728 | ,592 | ,865 |
| PK12 | 14,55 | 22,964 | ,673 | ,493 | ,872 |
| PK13 | 14,38 | 22,557 | ,674 | ,539 | ,872 |
| PK19 | 14,55 | 22,923 | ,647 | ,518 | ,875 |
| PK20 | 14,50 | 22,307 | ,640 | ,531 | ,876 |

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|--|------------|
| ,887 | ,889 | 7 |

3. Kompensasi keterlambatan

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Squared Multiple Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|------------------------------|----------------------------------|
| PK14 | 9,49 | 13,038 | ,654 | ,500 | ,910 |
| PK15 | 9,62 | 12,494 | ,812 | ,689 | ,876 |
| PK16 | 9,66 | 12,371 | ,859 | ,763 | ,866 |
| PK17 | 9,61 | 12,431 | ,835 | ,746 | ,871 |
| PK18 | 9,38 | 13,032 | ,683 | ,544 | ,903 |

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|--|------------|
| ,907 | ,908 | 5 |

4. Sosialisasi hak dan kewajiban

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Squared Multiple Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|------------------------------|----------------------------------|
| PK3 | 7,09 | 5,851 | ,755 | ,587 | ,841 |
| PK4 | 7,20 | 5,724 | ,753 | ,588 | ,841 |
| PK5 | 7,11 | 5,803 | ,765 | ,586 | ,836 |
| PK6 | 7,20 | 5,781 | ,691 | ,490 | ,866 |

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|--|------------|
| ,880 | ,881 | 4 |

5. Perlakuan baik

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Squared Multiple Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|------------------------------|----------------------------------|
| PK1 | 5,88 | 3,616 | ,671 | ,474 | ,784 |
| PK2 | 5,88 | 4,015 | ,632 | ,431 | ,803 |
| PK7 | 6,04 | 3,589 | ,662 | ,469 | ,788 |
| PK8 | 6,15 | 3,492 | ,686 | ,492 | ,777 |

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|--|------------|
| ,832 | ,833 | 4 |

6. Niat beli

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Squared Multiple Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|------------------------------|----------------------------------|
| NIAT1 | 8,06 | 5,583 | ,586 | ,365 | ,820 |
| NIAT2 | 7,80 | 4,950 | ,727 | ,537 | ,759 |
| NIAT3 | 7,76 | 4,978 | ,642 | ,425 | ,798 |
| NIAT4 | 7,69 | 4,977 | ,696 | ,506 | ,773 |

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|--|------------|
| ,833 | ,833 | 4 |

3. Regresi Linear Berganda

Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | ,656 ^a | ,430 | ,414 | ,56297 |

a. Predictors: (Constant), perlakuan.baik, ketersediaanjadwal, G.R.uang, HARGA, kompensasi.keterlambatan, sosialisasi.hak.kewajiban, info.perl.kons

ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|-----|-------------|--------|-------------------|
| 1 | Regression | 57,706 | 7 | 8,244 | 26,011 | ,000 ^b |
| | Residual | 76,382 | 241 | ,317 | | |
| | Total | 134,088 | 248 | | | |

a. Dependent Variable: NIATBELI

b. Predictors: (Constant), perlakuan.baik, G.R.uang, , kompensasi.keterlambatan, sosialisasi.hak.kewajiban, info.perl.kons

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|---------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | ,362 | ,186 | | 1,948 | ,053 |
| | G.R.uang | ,136 | ,056 | ,147 | 2,424 | ,016 |
| | info.perl.kons | ,039 | ,077 | ,041 | ,499 | ,618 |
| | kompensasi.keterlambatan | -,028 | ,053 | -,034 | -,535 | ,593 |
| | sosialisasi.hak.kewajiban | ,247 | ,066 | ,264 | 3,714 | ,000 |
| | perlakuan.baik | -,036 | ,083 | -,031 | -,434 | ,665 |

a. Dependent Variable: NIATBELI

4. Anova

a. Jenis kelamin

ANOVA

| | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------------------------------|----------------|----------------|-----|-------------|-------|------|
| NIATBELI | Between Groups | ,005 | 1 | ,005 | ,009 | ,923 |
| | Within Groups | 134,212 | 248 | ,541 | | |
| | Total | 134,217 | 249 | | | |
| G.R.uang | Between Groups | ,073 | 1 | ,073 | ,116 | ,733 |
| | Within Groups | 155,470 | 248 | ,627 | | |
| | Total | 155,543 | 249 | | | |
| info.perl.kons | Between Groups | 2,017 | 1 | 2,017 | 3,359 | ,068 |
| | Within Groups | 148,953 | 248 | ,601 | | |
| | Total | 150,970 | 249 | | | |
| kompensasi.keterla mbatan | Between Groups | 1,306 | 1 | 1,306 | 1,691 | ,195 |
| | Within Groups | 191,418 | 248 | ,772 | | |
| | Total | 192,724 | 249 | | | |
| sosialisasi.hak.kewa jiban | Between Groups | 1,156 | 1 | 1,156 | 1,876 | ,172 |
| | Within Groups | 152,859 | 248 | ,616 | | |
| | Total | 154,015 | 249 | | | |
| perlakuan.baik | Between Groups | 1,533 | 1 | 1,533 | 4,008 | ,046 |
| | Within Groups | 94,838 | 248 | ,382 | | |
| | Total | 96,371 | 249 | | | |

Descriptives

| | N | Mean | Std. Deviation | Std. Error | 95% Confidence Interval for Mean | | Minimum | Maximum |
|---------------------------|-------|--------|----------------|------------|----------------------------------|-------------|---------|---------|
| | | | | | Lower Bound | Upper Bound | | |
| NIATBELI | 1 | 2,6038 | ,82149 | ,07979 | 2,4456 | 2,7620 | 1,00 | 5,00 |
| | 2 | 2,6128 | ,66561 | ,05547 | 2,5032 | 2,7225 | 1,00 | 4,00 |
| | Total | 250 | 2,6090 | ,73418 | ,04643 | 2,5175 | 2,7005 | 1,00 |
| G.R.uang | 1 | 2,3841 | ,73702 | ,07159 | 2,2422 | 2,5260 | 1,00 | 4,86 |
| | 2 | 2,4187 | ,82967 | ,06914 | 2,2820 | 2,5553 | 1,00 | 4,86 |
| | Total | 250 | 2,4040 | ,79036 | ,04999 | 2,3055 | 2,5025 | 1,00 |
| info.perl.kons | 1 | 2,5121 | ,77117 | ,07490 | 2,3636 | 2,6606 | 1,00 | 4,71 |
| | 2 | 2,3304 | ,77779 | ,06482 | 2,2022 | 2,4585 | 1,00 | 4,29 |
| | Total | 250 | 2,4074 | ,77866 | ,04925 | 2,3104 | 2,5044 | 1,00 |
| kompensasi.keterlambatan | 1 | 2,3038 | ,76456 | ,07426 | 2,1565 | 2,4510 | 1,00 | 4,80 |
| | 2 | 2,4500 | ,95361 | ,07947 | 2,2929 | 2,6071 | 1,00 | 5,00 |
| | Total | 250 | 2,3880 | ,87977 | ,05564 | 2,2784 | 2,4976 | 1,00 |
| sosialisasi.hak.kewajiban | 1 | 2,4623 | ,79791 | ,07750 | 2,3086 | 2,6159 | 1,00 | 5,00 |
| | 2 | 2,3247 | ,77554 | ,06463 | 2,1969 | 2,4524 | 1,00 | 4,50 |
| | Total | 250 | 2,3830 | ,78647 | ,04974 | 2,2850 | 2,4810 | 1,00 |
| perlakuan.baik | 1 | 2,0873 | ,64461 | ,06261 | 1,9631 | 2,2114 | 1,00 | 4,00 |
| | 2 | 1,9288 | ,59841 | ,04987 | 1,8302 | 2,0274 | 1,00 | 3,50 |
| | Total | 250 | 1,9960 | ,62212 | ,03935 | 1,9185 | 2,0735 | 1,00 |

b. Pendapatan

ANOVA

| | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|---------------------------|----------------|----------------|-----|-------------|-------|------|
| NIATBELI | Between Groups | 2,199 | 2 | 1,099 | 2,057 | ,130 |
| | Within Groups | 132,018 | 247 | ,534 | | |
| | Total | 134,217 | 249 | | | |
| G.R.uang | Between Groups | ,993 | 2 | ,496 | ,793 | ,453 |
| | Within Groups | 154,550 | 247 | ,626 | | |
| | Total | 155,543 | 249 | | | |
| info.perl.kons | Between Groups | 1,190 | 2 | ,595 | ,981 | ,376 |
| | Within Groups | 149,780 | 247 | ,606 | | |
| | Total | 150,970 | 249 | | | |
| kompensasi.keterlambatan | Between Groups | 2,133 | 2 | 1,066 | 1,382 | ,253 |
| | Within Groups | 190,591 | 247 | ,772 | | |
| | Total | 192,724 | 249 | | | |
| sosialisasi.hak.kewajiban | Between Groups | 1,704 | 2 | ,852 | 1,382 | ,253 |
| | Within Groups | 152,311 | 247 | ,617 | | |
| | Total | 154,015 | 249 | | | |
| perlakuan.baik | Between Groups | 2,493 | 2 | 1,246 | 3,279 | ,039 |
| | Within Groups | 93,878 | 247 | ,380 | | |
| | Total | 96,371 | 249 | | | |

Descriptives

| | N | Mean | Std. Deviation | Std. Error | 95% Confidence Interval for Mean | | Minimum | Maximum |
|---------------------------|-------|--------|----------------|------------|----------------------------------|-------------|---------|---------|
| | | | | | Lower Bound | Upper Bound | | |
| NIATBELI | 1 | 2,6465 | ,65416 | ,05221 | 2,5434 | 2,7496 | 1,00 | 4,75 |
| | 2 | 2,6232 | ,77010 | ,09271 | 2,4382 | 2,8082 | 1,00 | 4,00 |
| | 3 | 2,3229 | 1,04121 | ,21254 | 1,8833 | 2,7626 | 1,00 | 5,00 |
| | Total | 250 | 2,6090 | ,73418 | ,04643 | 2,5175 | 2,7005 | 1,00 |
| G.R.uang | 1 | 2,4404 | ,79539 | ,06348 | 2,3150 | 2,5658 | 1,00 | 4,86 |
| | 2 | 2,3023 | ,73317 | ,08826 | 2,1262 | 2,4784 | 1,00 | 4,00 |
| | 3 | 2,4583 | ,91617 | ,18701 | 2,0715 | 2,8452 | 1,00 | 4,86 |
| | Total | 250 | 2,4040 | ,79036 | ,04999 | 2,3055 | 2,5025 | 1,00 |
| info.perl.kons | 1 | 2,4122 | ,78463 | ,06262 | 2,2885 | 2,5359 | 1,00 | 4,29 |
| | 2 | 2,4658 | ,71540 | ,08612 | 2,2940 | 2,6377 | 1,00 | 4,29 |
| | 3 | 2,2083 | ,90741 | ,18522 | 1,8252 | 2,5915 | 1,00 | 4,71 |
| | Total | 250 | 2,4074 | ,77866 | ,04925 | 2,3104 | 2,5044 | 1,00 |
| kompensasi.keterlambatan | 1 | 2,4433 | ,85674 | ,06838 | 2,3083 | 2,5784 | 1,00 | 4,40 |
| | 2 | 2,3507 | ,84394 | ,10160 | 2,1480 | 2,5535 | 1,00 | 5,00 |
| | 3 | 2,1333 | 1,09650 | ,22382 | 1,6703 | 2,5963 | 1,00 | 4,80 |
| | Total | 250 | 2,3880 | ,87977 | ,05564 | 2,2784 | 2,4976 | 1,00 |
| sosialisasi.hak.kewajiban | 1 | 2,3201 | ,75151 | ,05998 | 2,2016 | 2,4385 | 1,00 | 4,50 |
| | 2 | 2,4783 | ,67484 | ,08124 | 2,3161 | 2,6404 | 1,00 | 4,25 |
| | 3 | 2,5208 | 1,20216 | ,24539 | 2,0132 | 3,0285 | 1,00 | 5,00 |
| | Total | 250 | 2,3830 | ,78647 | ,04974 | 2,2850 | 2,4810 | 1,00 |
| perlakuan.baik | 1 | 2,0685 | ,62121 | ,04958 | 1,9705 | 2,1664 | 1,00 | 3,75 |
| | 2 | 1,9058 | ,54923 | ,06612 | 1,7739 | 2,0377 | 1,00 | 3,50 |
| | 3 | 1,7813 | ,75654 | ,15443 | 1,4618 | 2,1007 | 1,00 | 4,00 |
| | Total | 250 | 1,9960 | ,62212 | ,03935 | 1,9185 | 2,0735 | 1,00 |



KUISIONER PENULISAN TESIS

Bagian II

Bagian I (data responden)

Jenis Kelamin

- Laki – Laki
- Perempuan

Pendapatan (uang saku)per bulan

- < Rp 2.000.000
- Rp 2.000.0001 sampai dengan Rp 3.500.000,-
- > Rp 3.500.000

Apakah Anda pernah membeli tiket dan menggunakan Pesawat terbang **LION AIR** dengan tujuan Jogja – Jakarta?

- Ya
- Tidak

Berapa kali Anda pernah melakukan penerbangan dengan pesawat terbang **LION AIR** dengan tujuan Jogja – Jakarta?

- 1 sampai dengan 2 kali
- 3 sampai dengan 5 kali
- > 5

Penerbangan maskapai **LION AIR** dari Jogja menuju destinasi mana sajakah yang pernah anda tumpangi? (sebutkan maksimal 2).

- 1.
- 2.

Cara pengisian: Berilah tanda centang (✓) pada jawaban yang menurut anda paling tepat.

- STS = Sangat tidak setuju
- TS = Tidak setuju
- N = Netral
- S = Setuju
- SS = Sangat setuju

I. Perlindungan Konsumen Penumpang Pesawat Terbang

| NO | PERNYATAAN | SS | S | N | TS | STS |
|---|---|----|---|---|----|-----|
| Sebagai konsumen dan penumpang pesawat terbang LION AIR, saya mengetahui bahwa saya mendapatkan perlindungan dalam hal: | | | | | | |
| 1 | Memperoleh kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang/jasa. | | | | | |
| 2 | Memilih dan mendapatkan barang/jasa yang sesuai dengan kondisi harga pasar serta memiliki jaminan (garansi). | | | | | |
| 3 | Tanggap terhadap pendapat dan keluhan mengenai barang/jasa yang dikonsumsi. | | | | | |
| 4 | Mendapat Informasi yang akurat mengenai kondisi serta jaminan (garansi) barang/jasa yang akan dikonsumsi. | | | | | |
| 5 | Mendapatkan bantuan hukum untuk menyelesaikan masalah perlindungan konsumen jika mengalami ketidaknyamanan atau ketidaksesuaian terhadap produk/jasa yang dikonsumsi. | | | | | |
| 6 | Mendapatkan sosialisasi (penjelasan) mengenai hak dan kewajiban seorang konsumen. | | | | | |
| 7 | Diperlakukan secara baik/layak oleh pelaku usaha dalam memperoleh barang/jasa. | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 8 | Mendapat perlakuan yang sama tanpa memandang status,suku,agama,pendidikan,dll. | | | | | |
| 9 | Mendapatkan kompensasi atau ganti rugi jika barang/jasa yang diterima tidak sesuai dengan yang dijanjikan atau tidak sebagaimana mestinya. | | | | | |
| 10 | Informasi akurat mengenai kepastian keberangkatan dengan alasan keterlambatan paling lama 45 menit sebelum jadwal keberangkatan. | | | | | |
| 11 | Informasi akurat mengenai kepastian keberangkatan dengan alasan pembatalan paling lama 7 hari sebelum jadwal keberangkatan. | | | | | |
| 12 | Informasi keterlambatan penerbangan karena cuaca sejak diketahui adanya gangguan cuaca. | | | | | |
| 13 | Informasi akurat perubahan jadwal penerbangan (reschedule) paling lambat 24 jam sebelum penerbangan. | | | | | |
| 14 | Kompensasi berupa minuman ringan untuk keterlambatan penerbangan sampai dengan 60 menit. | | | | | |
| 15 | Kompensasi berupa minuman dan makanan ringan (<i>snack box</i>) untuk keterlambatan penerbangan sampai dengan 120 menit. | | | | | |
| 16 | Kompensasi berupa minuman dan makanan berat (<i>heavy meal</i>) untuk keterlambatan penerbangan sampai dengan 180 menit. | | | | | |
| 17 | Kompensasi berupa minuman, makanan ringan dan makanan untuk keterlambatan penerbangan sampai dengan 240 menit. | | | | | |
| 18 | Kompensasi Rp 300.000,- untuk keterlambatan penerbangan lebih dari 240 menit. | | | | | |
| 19 | Ganti rugi berupa pengalihan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket untuk pembatalan penerbangan. | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 20 | Ganti rugi berupa pengalihan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket untuk keterlambatan lebih dari 61 menit. | | | | | |
| 21 | Penyediaan akomodasi atau penginapan untuk pembatalan penerbangan atau keterlambatan lebih dari 6 jam atau di malam hari. | | | | | |
| 22 | Ganti rugi Rp. 1.250.000.000,- jika meninggal dunia di dalam pesawat udara akibat dari kecelakaan pesawat udara atau kejadian yang ada hubungannya dengan pengangkutan udara. | | | | | |
| 23 | Ganti rugi Rp. 500.000.000,- jika meninggal dunia di dalam proses meninggalkan ruang tunggu bandar udara menuju pesawat udara atau sebaliknya. | | | | | |
| 24 | Ganti rugi Rp.1.250.000.000,- jika dinyatakan cacat tetap total oleh dokter dalam jangka waktu paling lambat 60 hari kerja sejak terjadi kecelakaan. | | | | | |
| 25 | Ganti rugi Rp. 200.000.000,- apabila mengalami luka-luka dan harus menjalani perawatan di rumah sakit. | | | | | |
| 26 | Ganti rugi Rp.200.000,- per kg dan paling banyak Rp.4.000.000,- (empat juta rupiah) per penumpang apabila kehilangan bagasi dikarenakan tindakan pengangkut atau orang yang dipekerjakan. | | | | | |
| 27 | Ganti kerugian uang tunggu sebesar Rp.200.000,- (dua ratus ribu rupiah) per hari paling lama untuk 3 hari kalender apabila bagasi tersebut belum ditemukan dan belum dinyatakan hilang. | | | | | |

II. Ketersediaan Jadwal Penerbangan

| NO | PERNYATAAN | SS | S | N | TS | STS |
|----|--|----|---|---|----|-----|
| 1 | Jadwal penerbangan Lion Air sesuai dengan kebutuhan saya. | | | | | |
| 2 | Alternatif jadwal penerbangan Lion Air sangat banyak. | | | | | |
| 3 | Alternatif pendaratan jadwal penerbangan Lion Air di bandara Halim dan Soekarno Hatta memudahkan saya. | | | | | |
| 4 | Lion Air memiliki jadwal penerbangan termalam sehingga memudahkan saya. | | | | | |

III. Harga

| NO | PERNYATAAN | SS | S | N | TS | STS |
|---|---|----|---|---|----|-----|
| Saya memilih untuk membeli tiket pesawat Lion Air, karena : | | | | | | |
| 1 | Harga yang ditawarkan oleh Lion Air terjangkau. | | | | | |
| 2 | Harga yang ditawarkan konsisten atau stabil sehingga tidak cepat berubah – ubah. | | | | | |
| 3 | Harga yang ditawarkan oleh Lion Air sesuai dengan kualitas jasa yang diberikan. | | | | | |
| 4 | Harga yang ditawarkan oleh Lion Air, mampu bersaing dengan maskapai lainnya yang sejenis. | | | | | |
| 5 | Diberikan kemudahan di dalam pembelian tiket pesawat. | | | | | |

IV. Niat untuk membeli

| NO | PERNYATAAN | SS | S | N | TS | STS |
|----|--|----|---|---|----|-----|
| 1 | Jika diberikan pilihan, maka saya akan mempertimbangkan untuk membeli tiket pesawat Lion Air. | | | | | |
| 2 | Saya akan lebih memilih membeli tiket pesawat Lion Air dibandingkan dengan maskapai penerbangan yang lainnya. | | | | | |
| 3 | Saya berniat untuk membeli tiket pesawat lion air dalam waktu dekat. | | | | | |
| 4 | Saya merasa bepergian dengan menggunakan pesawat terbang Lion Air lebih terjamin apabila dibandingkan dengan maskapai penerbangan lainnya. | | | | | |