

Analysis of the Effect of Services and Products on Decision Making on the Use of Airline Services PT.Garuda Indonesia at Adi Soemarmo Airport Boyolali.

Rinta Arum Sari

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

ABSTRACT: The purpose of this study was to determine the effect of services and products on decision making using the services of the airline Pt. Garuda Indonesia at Adi Soemarmo Boyolali Airport. By considering the aspects of comfort and safety when using air transportation. This research is a quantitative research. The method used in this research is a questionnaire method with a questionnaire instrument and the research subjects used are service users at Adi Soemarmo Boyolali Airport, totaling 92 people. Data analysis and hypothesis testing were performed with IBM SPSS 22 statistics using multiple linear regression analysis. The results showed that H1 and H2 were accepted. meaning that services and products affect the decision to use the services of an airline Pt. Garuda Indonesia at Adi Soemarmo Boyolali Airport. Where the tcount value of the service variable is 2.809 and the tcount value of the product variable is 3.286.

Keywords: services, products, decisions to use the services of the airline pt.garuda indonesia

Corresponding Author: rintaarumsari@gmail.com

Analisis Pengaruh Pelayanan dan Produk Terhadap Pengambilan Keputusan Pemakaian Jasa Maskapai PT.Garuda Indonesia di Bandara Adi Soemarmo Boyolali

Rinta Arum Sari

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

Abstrak: Tujuan penelitian ini guna mengetahui pengaruh pelayanan dan produk terhadap pengambilan keputusan pemakaian jasa maskapai Pt. Garuda Indonesia Di Bandara Adi Soemarmo Boyolali. Dengan mempertimbangkan aspek kenyamanan dan keselamatan saat menggunakan transportasi udara. Penelitian yang digunakan ialah penelitian kuantitatif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuisisioner dengan instrument angket dan subjek penelitian yang digunakan adalah pengguna jasa di Bandar udara Adi Soemarmo Boyolali yang berjumlah 92 orang. Analisis data dan pengujian hipotesis dilakukan oleh IBM SPSS statistics 22 menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan H1 dan H2 diterima. artinya pelayanan dan produk mempengaruhi keputusan pemakaian jasa maskapai Pt. Garuda Indonesia di Bandara Adi Soemarmo Boyolali. Dimana nilai thitung variabel pelayanan sebesar 2,809 dan nilai thitung variabel produk 3,286.

Kata kunci: pelayanan , produk , keputusan pemakaian jasa maskapai pt.garuda indonesia

Submitted: 9 April; Revised: 22 April; Accepted: 26 April

Corresponding Author: rintaarumsari@gmail.com

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi menjadikan manusia melewati kehidupan yang berbeda. Keinginan manusia segalanya menjadi lebih mudah, lebih andal dan efisien. Banyak faktor peralihan salah satunya pilihan metode pengangkutan yang dipakai. Transportasi darat, udara, dan laut mempunyai fungsi yang berbeda didalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Banyaknya moda transportasi membuat konsumen lebih selektif memilih jasa transportasi yang digunakan. Dibanding dengan alat transportasi massal lain pesawat mempunyai peningkatan volume penumpang tertinggi lantaran pesawat ialah alat transportasi utama yang banyak peminatnya di kalangan masyarakat (Karya 2018).

Keputusan untuk menggunakan layanan yang disebutkan dalam penelitian ini yaitu keputusan pelanggan yang didapat dari kontrol diri yang kuat dengan memuat keputusan tentang penggunaan layanan. Proses pemutusan penggunaan layanan dimulai mengidentifikasi kebutuhan, menemukan informasi, mengevaluasi sejumlah alternatif, dan memuat keputusan pembelian hingga terbentuk sikap setelah pembelian (Kotler, 2008). Pendapat Kotler (2005) mengatakan dalam tahap pemilihan dan keputusan untuk membeli terdapat preferensi pembelian awal yang dianggap sebagai niat konsumen dalam bertindak tertentu pada produk secara umum. Sementara menurut Wyckof (Lovelock 1988) dikutip di F.Tjiptono (2007) kualitas layanan ialah keunggulan dan manajemen manfaat yang diharapkan guna terpenuhinya keinginan konsumen. Berlandaskan uraian diatas, penulis terdorong melakukan penelitian terkait keputusan pemakaian jasa, hingga diambil Judul: "Analisis Pengaruh Pelayanan Dan Produk Terhadap Pengambilan Keputusan Pemakaian Jasa Maskapai PT.Garuda Indonesia Di Bandara Adi Soemarmo Boyolali".

Saat ini Indonesia memiliki dua jenis penerbangan yakni Low Cost Carrier (LCC) dan full service. Maskapai Low cost carrier (LCC) merupakan Maskapai Penerbangan Bertarif Rendah yang menawarkan harga murah dan mengurangi sejumlah layanan penumpang secara umum, layaknya layanan catering, dan menawarkan tarif terjangkau yang banyak diminati di kalangan masyarakat. Maskapai Full Service Airlines (FSA) merupakan maskapai full services dan Garuda Indonesia termasuk dalam full service airline services.

Maskapai Garuda Indonesia fokus pada keramahan Indonesia. Inipun selaras dengan visi dari Garuda Indonesia menjadi maskapai terpercaya yang memberikan pelayanan dengan kualitas baik dari sisi keramahan indonesia kepada masyarakat global. Garuda Indonesia memiliki misi khusus untuk menjadi maskapai yang mengibarkan bendera Indonesia dan menjadi maskapai yang memasarkan Indonesia di kanca internasional. Transformasi konsep keramahan Indonesia menjadi simbol yang memikat indera antaranya terlihat dalam material yang digunakan dan corak Indonesia dalam interior pesawat serta khas wanginya, Konsep Garuda Indonesia Experience pun bernilai inti sebagai berikut: ketepatan waktu dan keamanan (produk), kecepatan dan ketepatan (proses), kebersihan dan kenyamanan (konstruksi) dan dapat diandalkan, profesional, berpengetahuan dan bersedia membantu (staf).

Kepopuleran konsep ini telah menyebar dikalangan konsumen Garuda Indonesia.

TINJAUAN PUSTAKA

Bandar Udara

Bandar udara Menurut Annex 14 dari ICAO (International Civil Aviation Organization) yaitu area khusus di daratan maupun perairan (bangunan, instalasi dan peralatan) yang diperuntukkan secara keseluruhan maupun sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat. Di era perkembangan saat ini bandara lebih dari sekadar lokasi naik turunnya pesawat, namun sejumlah fasilitas ditambah seperti rumah makan, toko cinderamata, dan butik brand terkenal. Transportasi udara dibagi tiga kelompok: transportasi udara, penerbangan umum, dan militer. Adapun maskapai pribadi yang dipakai oleh perusahaan swasta dan komersial dalam mengangkut barang atau peralatan dan produk dari perusahaan tersebut. Penerbangan non-transportasi biasanya dipergunakan guna kepentingan penerbangan inspeksi, pemadam kebakaran, dll. istilah yang berkaitan dengan operasi penerbangan adalah:1)Penerbangan reguler,Penerbangan yang keberangkatan dan kedatangannya sesuai dengan yang telah dijadwalkan.2) Penerbangan tidak terjadwal, Penerbangan sesekali pada rute yang diperlukan untuk pengangkutan penumpang, barang, dan pos termasuk penerbangan carteran.

PT.Garuda Indonesia

PT Garuda Indonesia menawarkan layanan penerbangan terbaik dan terlengkap dengan pelayanan lebih dari 90 wisata di penjuru dunia maupun tempat-tempat menarik di Indonesia. Dengan konsep "Garuda Indonesia Experience". Garuda Indonesia telah meraih beberapa penghargaan internasional antara lain "World's Best Economy Class" di TripAdvisor Travellers Choice Awards, "5-Star Airline/5 Star Airline" sejak 2014, dan Skytrax "Top 10 Airline of the World". Dianugerahi "Petugas Penerbangan Terbaik Dunia" selama 5 tahun berturut-turut setelah 2017 dan 2014. Juga pada tahun 2017, Garuda Indonesia mendapatkan predikat "Bintang 5" oleh APEX (*Air Passenger Service Association*). sebuah organisasi nirlaba yang berbasis di New York, A S, yang bertujuan untuk meningkatkan pengalaman penumpang (APEX). tahun 2020, garuda indonesia menjadi satu diantara maskapai yang menerapkan protokol kesehatan "Safe Travel Barometer" versi terbaik dunia. Guna memberi keamanan dan kenyamanan pada penumpang Garuda Indonesia, Garuda Indonesia mengutamakan aspek keselamatan dan kenyamanan, terutama saat bepergian dimasa COVID-19 Garuda Indonesia menerapkan berbagai pedoman protokol kesehatan untuk semua lini pelayanan kebijakan *physical distancing* dalam penerbangan.

Bauran Pemasaran

Kotler dan Armstrong (2012) berpendapat "Bauran pemasaran ialah fasilitas pemasaran yang tepat yaitu seperangkat produk, harga, promosi, dan distribusi,

yang digabungkan untuk menghasilkan tanggapan yang diinginkan dari pasar sasaran." dapat ditarik kesimpulan bauran pemasaran adalah fasilitas pemasaran yang baik bagi perusahaan untuk mempengaruhi respon pasar sasaran.. Kotler dan Amstrong (2012) berpendapat pengertian 7P berikut ini :

1) Produk(product),Pengelolaan elemen produk, contohnya merencanakan dan mengembangkan produk atau layanan guna dijual, mengganti produk atau layanan yang telah ada dengan menambah dan menjalankan aktivitas lain yang berpengaruh terhadap jenis produk atau layanan.

2) Harga (price), Perusahaan menetapkan biaya dasar yang sesuai untuk produk atau layanan, dan memutuskan strategi seperti diskon harga, tarif pengiriman, dan pemisahan variabel terkait.

3) Distribusi (place), Pemilihan dan pengelolaan metode penjualan yang digunakan mendistribusikan produk atau layanan dan memberikan layanan kepada pasar sasaran, dan merancang sistem distribusi guna pengiriman fisik dan penjualan produk.

4) Promosi(promotion),Item yang dipakai dalam menginformasikan dan mempengaruhi pasar perihal produk atau layanan baru perseoran melalui sponsor, perdagangan pribadi, promosi, atau pengumuman.

5) Sarana Fisik (Physical Evidence), Hal aktual yang berpengaruh terhadap putusan pelanggan guna pembelian dan penggunaan produk atau layanan yang dipamerkan perusahaan.

6) Orang (People), Seluruh manusia merupakan aktor yang berperan krusial saat memberikan pelayanan yang mempengaruhi keberhasilan persepsi pembeli.

7)Proses (Process),Aliran aktual dari semua langkah, aktivitas, dan mekanisme yang dipakai dalam menyediakan layanan.

Pelayanan

Menurut Kasmir (2017), pelayanan ialah perilaku atau sikap individu atau organisasi yang ditujukan untuk memuaskan pelanggan, rekan kerja, dan manajer. Tjiptono (2009) mencantumkan 5 dimensi penting kualitas layanan (dalam urutan kepentingan relatif):

1) Keandalan, Profesionalisme untuk memberikan pekerjaan yang dijanjikan secara tepat waktu, memuaskan, dan akurat.

2) Daya tanggap, keinginan pegawai dalam mendukung dan memberi pelayanan yang responsive dalam memecah permasalahan yang sedang dihadapi konsumen saat memakai suatu layanan.

3) Jaminan, Jaminan mencakup kompetensi, pengetahuan, kesopanan, dan kredibilitas personel tanpa bahaya, risiko, atau keraguan.

4) Perhatian, termasuk membangun hubungan yang mudah, perhatian pribadi, komunikasi yang baik, dan pengertian terhadap kebutuhan konsumen individu

yang dalam memberi tahu minat tulus staf dalam memberi pelayanan terhadap konsumen.

5) Bukti Fisik, Dapat dilihat dari fisik tampilan yang terdiri dari perlengkapan fisik, karyawan, dan alat komunikasi.

Produk.

Menurut Tjiptono dan Chandra (2012), kualitas produk yang disediakan oleh suatu organisasi harus tinggi untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Ini berarti kualitas sebagai produk tak cacat. Artinya, produk memenuhi standar (sasaran, tujuan, atau persyaratan yang dapat ditentukan, diikuti, dan diukur). Dimensi kualitas produk dari pandangan Martinich dalam Yamit (2017) ialah seperti berikut:

1) Performance, terkait dengan ciri-ciri produk dapat berfungsi sebagai fungsi utamanya. Bagi pelanggan yang terpenting adalah apakah kualitas produk tergambar dalam keadaan yang semestinya dan pelayanan yang diberikan apakah dengan benar.

2) Features and Range of type, yaitu sifat khusus atau keistimewaan tambahan berupa karakteristik pelengkap seperti kegunaan atau kesesuaian produk yang digunakan.

3) Reliability and durability, yaitu keandalan produk dalam penggunaan dan lamanya waktu produk dapat digunakan sampai perbaikan diperlukan. Keandalan merupakan dimensi yang berkaitan dengan tingkat kegagalan yang dapat terjadi pada saat menggunakan produk. Sedangkan daya tahan ialah dimensi yang saling terkait lamanya suatu produk dapat dipergunakan dalam kurung waktu tertentu.

4) Maintainability and serviceability, yaitu mudahnya penggunaan produk dan perbaikan atau tersedianya komponen pengganti. Dimensi perawatan dan pemeliharaan memaparkan mudahnya penggunaan produk dapat dibuat oleh pengguna sendiri.

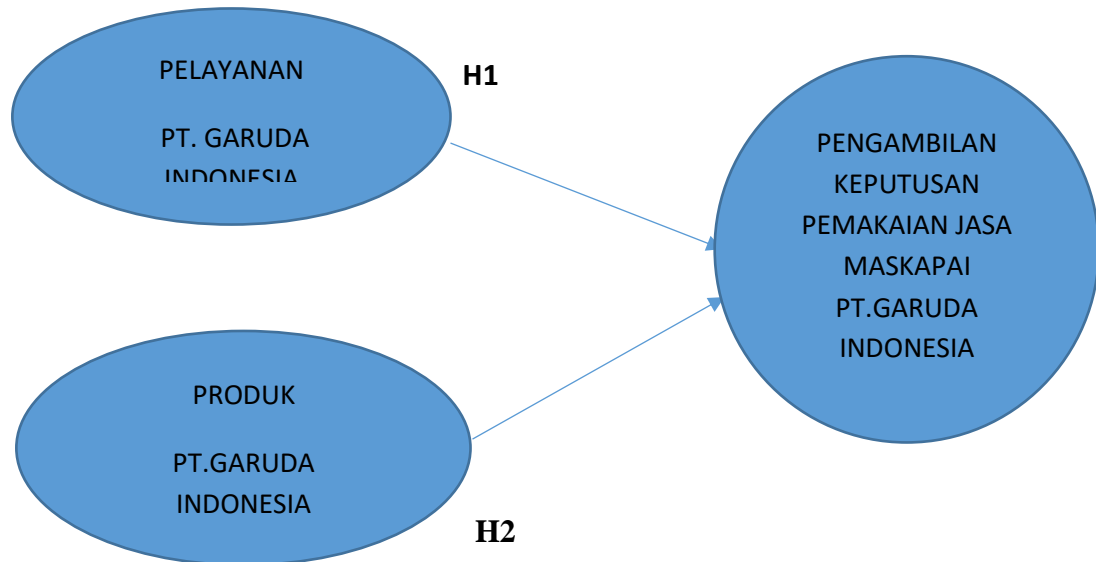
5) Sensory characteristics atau sejumlah faktor yang menjadi aspek penting dari karakteristik sensual: penampilan, motif, rasa, daya tarik, bau dan kualitas. Pengukuran karakteristik sensorik menggambarkan penampilan suatu produk sedemikian rupa sehingga konsumen mungkin tertarik.

6) Ethical profile and image, penjelasan terkait dimensi ini ialah pandangan pelanggan terkait reputasi perusahaan, atau brand. Di Dunia kedirgantaraan, terdapat tiga fase utama layanan yakni pre-flight service, in-flight service dan post-flight service.

Pengambilan Keputusan

Mahmud Mahfoedz (2010) membahas pengambilan keputusan, proses mengevaluasi dan memilih alternatif yang berbeda berdasarkan kepentingan tertentu dengan mengidentifikasi opsi dengan anggapan paling bermanfaat. Di sisi lain, menurut Engel (2010), pengambilan keputusan ialah memecahkan

permasalahan, yang berarti tindakan cerdas dan rasional yang dijalankan seorang guna mencukupi kebutuhan hidupnya.



Gambar 1. Kerangka Kontekstual

METODOLOGI

Faktor bebas dalam penelitian ini adalah pelayanan (X1), produk (X2) sedangkan variabel terikatnya yaitu keputusan pemakaian jasa (Y). populasi penelitian seluruh penumpang Garuda Indonesia. penelitian ini teknik pengambilan sampel sampling yang digunakan adalah teknik Probability Sampling.

Analisis Data

Metode analisis data pada penelitian adalah metode kuantitatif yang menggunakan model statistika. Sedangkan teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis regresi linear berganda untuk melihat hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Perhitungan analisis ini menggunakan Program Analisis Statistika berupa SPSS (Statistical Product and Service Solutions) dan teknik analisis yang digunakan berupa uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linear berganda, pengujian hipotesis Uji t, uji f dan analisis koefisien determinasi

a. Uji Validitas

Cooper dan Schindler dalam Zulganef (2006) memberi pendapat yakni validitas ialah nilai valid pengukuran yang dimana variabel yang diukur sebetulnya ialah variabel yang seharusnya dipelajari oleh peneliti. $R \text{ hitung} \geq \text{Uji tabel}$ (menggunakan SIG) untuk menguji dua

karakter. 0,05), elemen alat atau elemen pertanyaan berkorelasi dengan evaluasi umum (deklarasi yang valid).

b. Uji Reliabilitas

Dalam uji reabilitas dasar pengambilan keputusan Menurut Ghozali (2018) ialah:

Apabila nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$ maka kuesioner dinyatakan konsisten atau reliabel.

Sementara, apabila nilai Cronbach's Alpha $< 0,60$ maka dalam kuesioner dinyatakan tidak konsisten atau tidak reliabel

c. Analisis Regresi Linear Berganda

Sugiyono (2016) memaparkan, regresi linier berganda ialah regresi yang menggunakan 1 variabel terikat dan 2 atau lebih variabel bebas.

d. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis menggunakan uji t, dan koefisien determinasi dalam menganalisis nilai signifikan dari model yang dihasilkan

i. Uji t

Uji signifikansi untuk parameter individual (uji-t). Uji statistik t dipergunakan pengujian apakah variabel independen berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018). Pengujian menggunakan taraf signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$). Kriteria berikut:

a. Apabila nilai $\text{sig} \leq 0,05$ dianggap signifikan. Pertama kita perlu menentukan nilai koefisien regresi. Apabila arahnya bertepatan dengan arah hipotesis, kita dapat mengatakan bahwa H_a diterima.

b. Apabila nilai $\text{sig} > 0,05$, maka dikatakan tidak signifikan. Artinya H_a dibuang sehingga variabel bebas tidak mempengaruhi variabel terikat.

ii. Koefisien Determinasi (R^2)

Dalam regresi linier berganda, analisis keputusan dipergunakan untuk mengetahui persentase pengaruh variabel bebas (X_1, X_2) terhadap variabel terikat (Y).

□ $R^2=0$ maka rasio pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat paling rendah.

□ $R^2=1$ Maka prosentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat ialah lengkap.

iii. Uji statistik F

tujuan untuk dilakukan uji f untuk menunjukkan semua variabel bebas dimasukkan dalam model yang memiliki pengaruh secara bersama terhadap variabel terikat (Ghozali, 2018). Kriteria pengujian dengan tingkat signifikansi 0,05. Jika nilai signifikansi $< 0,05$ artinya variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Hasil Penelitian

NO	Uji Hipotesis	Hasil			Keterangan
		t hitung	Signifikansi	Determinasi	Hipotesis
1	Pengaruh Pelayanan (X1) terhadap keputusan pemakaian jasa (Y)	2,809	0,006		Ha Diterima H0 Ditolak
2	Pengaruh produk (X2) terhadap Keputusan pemakaian jasa (Y)	3,286	0,001		Ha Diterima H0 Ditolak
3	Pengaruh pelayanan (X1) dan produk (X2) terhadap keputusan pemakaian jasa (Y)	17,917	0,000	27,1%	Ha Diterima H0 Ditolak

Pengaruh pelayanan terhadap keputusan pemakaian jasa maskapai Pt.Garuda di Bandara Internasional Adi Soemarmo menunjukkan adanya pengaruh positif yaitu 2,809 dan signifikansi 0,006. Artinya Hipotesis diterima dan adanya pengaruh antara pelayanan terhadap keputusan pemakaian jasa maskapai Pt. Garuda Indonesia di bandara adi soemarmo boyolali.

Pengaruh produk terhadap keputusan pemakaian jasa maskapai Pt.Garuda di Bandara Internasional Adi Soemarmo menunjukkan adanya pengaruh positif yaitu 3,286 dan signifikansi 0,001. Artinya Hipotesis diterima dan adanya pengaruh antara pelayanan terhadap keputusan pemakaian jasa maskapai Pt. Garuda Indonesia di bandara adi soemarmo boyolali.

Pengaruh pelayanan dan produk terhadap keputusan pemakaian jasa maskapai Pt. Garuda Indonesia di bandara adi soemarmo boyolali menunjukkan adanya pengaruh positif yaitu 17,917 dan signifikansi 0,000. Nilai determinasi sebesar 27,1%, artinya bahwa persentase pengaruh variabel independent (Pelayanan dan produk) terhadap variabel dependent (keputusan pemakaian jasa) sebesar 27,1%.

PEMBAHASAN

Pembahasan penelitian memiliki tujuan agar memberikan hasil dan gambaran dari penelitian ini. Menurut pemaparan analisis data dengan regresi linier berganda menunjukkan bahwa variabel X1 berpengaruh positif terhadap variabel Y dengan nilai signifikan = $0,006 < 0,05$ dan X2 berpengaruh positif terhadap variabel Y dengan nilai signifikan $0,001 < 0,05$. Sedangkan nilai adjusted R square = 0,271 yang membuktikan jika kontribusi variabel X dalam membentuk variabel Y senilai 27,1%. Walaupun ini tergolong korelasi yang cukup, namun nilai koefisien regresi yang dihasilkan menunjukkan nilai yang positif, sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan dan produk PT Garuda Indonesia lebih baik, kepuasan

terhadap layanan PT Garuda Indonesia tinggi dari Bandara Adi Sumarmo Boyolali.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Pembahasan penelitian memiliki tujuan agar memberikan hasil dan gambaran dari penelitian ini Menurut pemaparan analisis data dengan regresi linier berganda menunjukkan bahwa:

1. Pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan pemakaian jasa maskapai Pt. Garuda Indonesia di bandara adi soemarmo boyolali
2. Produk berpengaruh positif terhadap keputusan pemakaian jasa maskapai Pt.Garuda Indonesia di bandara adi soemarmo boyolali
3. Pelayanan dan produk secara signifikan berpengaruh terhadap keputusan pemakaian jasa Pt.Garuda Indonesia di bandara adi soemarmo boyolali

PENELITIAN LANJUTAN

Hasil dari laporan penelitian ini akan bermanfaat bagi pembaca dalam mempersiapkan laporan penelitian untuk tahun berikutnya, Dengan menambah teknik analisis data agar menambah keakuratan data penelitian.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam pembuatan Jurnal Penelitian ini, ingin disampaikan terima kasih kepada semua pihak yang membantu dalam pembuatan Penelitian ini , ucapan Terima Kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Ibu Vidyana Mandrawaty, S.E., M.M. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
2. Bapak Eka Prayudhista, S.E., M.M. Selaku Dosen Pembimbing yang telah tulus memberikan bimbingan motivasi kepada penulis.
- 3.Orangtua sekaligus keluarga tercinta atas doa, bimbingan serta kasih sayang yang telah diberikan selama ini.
4. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu, yang telah membantu dalam menyusun penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggit Sadewa Rafitaningrum.2018. *Analisis kualitas pelayanan pada maskapai penerbangan lion air di yogyakarta*.skripsi.fakultas ekonomi.universitas islam indonesia: yogyakarta.
- Bagja Sumantri(2014) *pengaruh kualitas pelayanan dan produk Pembiayaan terhadap minat dan keputusan menjadi nasabah di bank syariah*. Jurnal *Economia* Volume 10, Nomor 2, Oktober 2014
- Estie Kusuma Wardhani(2006) *Pengukuran tingkat kepuasan konsumen jasa penerbangan (studi kasus pada jasa penerbangan garuda indonesia semarang - jakarta)*. Jurnal *studi manajemen & organisasi* Volume 3 Nomor 1, Januari, Tahun 2006, Halaman 40.pp53-57.
- Garuda-indonesia.com
<https://www.garuda-indonesia.com/id/id/index>
- ICAO.Annex14.Aerodromes.
<https://skylibrarys.files.wordpress.com/2016/07/annex-14-aerodromes.pdf>
- Januar Efendi Panjaitan dan Ai Lili Yuliati.(2016). *Pengaruh kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada jne cabang bandung*.DeReMa Jurnal Manajemen Vol. 11 No. 2, September 2016.pp270
- Jumratul Haryani &I Dewa Nyoman Wiratmaja. (2014). *Pengaruh Ukuran Perusahaan, Komite Audit, Penerapan International Financial Reporting Standards Dan Kepemilikan Publik Pada Audit Delay*. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana. 6.1.71-73
- Kotler philip dan armstrong.(2008).*principles of marketing,twelith edition*.jakarta:penerbit erlangga.
- Natasha Gabrielle dan Harjati Lily(2018) *Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Maskapai Garuda Indonesia*.jurnal Manajemen Pemasaran,vol 8,pp59-64.
- Natasha Gabrielle, Lily Harjati(2018) *pengaruh citra merek dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan maskapai garuda indonesia*.jurnal Manajemen Pemasaran, Volume 8 Nomor 1 November 2018, pp 62-64.
- Pangesti Hosaning, Ayu Made.(2015). *Analisis studi keputusan Pemakaian jasa penerbangan garuda indonesia (studi pada penumpang garuda indonesia keberangkatan rute dari semarang)*.skripsi.fakultas ekonomi bisnis.universitas diponegoro semarang:semarang
- RINDI ANDIKA, SE., MM &PUTRI YULIANA, SE,(2017). *Pengaruh Kemampuan Berwirausaha Dan Kepribadian Terhadap Pengembangan Karir Individu Pada Member Pt. Ifaria Gemilang (Ifa) Depot Sumatera Jaya Medan*. Jurnal Manajemen Tools. Vol. 8.107

Sugiyono.(2018).Metode Penelitian Manajemen.Bandung:Alfabeta.

Sugiyono.(2019).Metode Penelitian Kuantitatif.Bandung:Alfabeta.

TOP BRAND INDEX 2019.Transportasi.*Airlines*.

<https://www.topbrand-award.com/en/top-brand-index-int/>

TOP BRAND INDEX 2020.Transportasi.*Airlines*.

<https://www.topbrand-award.com/en/top-brand-index-int/>

TOP BRAND INDEX 2021.Transportasi.*Airlines*.

<https://www.topbrand-award.com/en/top-brand-index-int/>