

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga pada Saat Pandemi terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang

Ester Ulandari & Andi Syaputra

Program Studi Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan
Yogyakarta, Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia^{1,2}

Email: ester.ulandari@gmail.com¹ andi.syaputra@sttkd.ac.id²

Abstrak

Kualitas pelayanan merupakan kegiatan utama yang dilakukan oleh Garuda Indonesia di tengah terjadinya perang harga yang dilakukan oleh maskapai lain. Maka Garuda Indonesia selalu berusaha meningkatkan kualitas pelayanan mulai dari pre journey hingga post journey untuk kenyamanan penumpang. Mulai saat pemesanan tiket, boarding, check-in, di atas pesawat, hingga sampai tempat tujuan. Untuk menjaga kualitas pelayanan ini, sebulan sekali dilakukan evaluasi dan kontrol sesuai dengan unit masing-masing. Pelayanan yang baik akan sangat berdampak positif bagi citra perusahaan dimata konsumen sehingga kepuasan konsumen harus menjadi tujuan utama dari setiap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Salah satu faktor yang dapat memenuhi harapan pelanggan adalah kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan harga yang ditetapkan. Pelayanan yang sesuai akan sangat mempengaruhi penilaian pelanggan terhadap suatu perusahaan. Selain itu faktor harga pun menjadi penentu berjalannya suatu bisnis. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data observasi, kuesioner dan dokumentasi serta membutuhkan sampel 80 responden yang dipilih menggunakan *Non Probability Sampling* dengan metode *Purposive Sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Harga pada saat pandemi (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 87,0% dan sisanya 13% dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Penumpang, Garuda Indonesia

Abstract

Service quality is the main activity carried out by Garuda Indonesia in the midst of price wars carried out by other airlines. So Garuda Indonesia always tries to improve the quality of service from pre journey to post journey for passenger comfort. Starting from booking tickets, boarding, check-in, on board the plane, to arriving at the destination. To maintain the quality of this service, evaluation and evaluation is carried out once a month. control according to the respective unit. Good service will have a very positive impact on the company's image in the eyes of consumers so that customer satisfaction must be the main goal of every service provided by the company. One of the factors that can meet customer expectations is the suitability between the services provided and the price set. Appropriate service will greatly affect customer assessment of a company. In addition, the price factor is also a determinant of the running of a business. This research method uses quantitative methods with data collection techniques of observation, questionnaires and documentation and requires a sample of 80 respondents who were selected using Non Probability Sampling with the Purposive Sampling method. The results showed that the variables of Service Quality and Price during the pandemic (X) had a significant effect on the Customer Satisfaction variable (Y) of 87.0% and the remaining 13% was influenced by other variables.

Keywords: Service Quality, Price, Customer Satisfaction, Garuda Indonesia



This work is licensed under a [Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

PENDAHULUAN

Bandar udara Ahmad Yani memiliki layanan penerbangan domestik dan internasional, dan telah berkerja sama dengan banyak maskapai, baik maskapai domestik maupun

internasional, salah satunya maskapai Garuda Indonesia. PT Garuda Indonesia merupakan suatu perusahaan maskapai penerbangan di Indonesia yang bergerak di bidang jasa transportasi udara domestik dan mancanegara. Menurut Chairman Branding Indonesia Handito Joewono, kualitas pelayanan merupakan kegiatan utama yang dilakukan oleh Garuda Indonesia di tengah terjadinya perang harga yang dilakukan oleh maskapai lain. Oleh karena itu Garuda Indonesia selalu berusaha meningkatkan kualitas pelayanan mulai saat pemesanan tiket, boarding, check-in, di atas pesawat, hingga sampai tempat tujuan. Untuk menjaga kualitas pelayanan ini, sebulan sekali dilakukan evaluasi dan kontrol sesuai dengan unit masing-masing. Pelayanan yang baik akan sangat berdampak positif bagi citra perusahaan di mata konsumen sehingga kepuasan konsumen harus menjadi tujuan utama dari setiap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Salah satu faktor yang dapat memenuhi harapan pelanggan adalah kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan harga yang ditetapkan. Pelayanan yang sesuai akan sangat mempengaruhi penilaian pelanggan terhadap suatu perusahaan. Selain itu faktor harga pun menjadi penentu berjalannya suatu bisnis.

Disamping itu pada masa pandemi seperti saat ini Garuda Indonesia telah menjalankan sejumlah langkah antisipatif dalam menindak lanjuti perkembangan pandemi COVID-19 yang tentunya dengan senantiasa mengedepankan aspek keselamatan dan kenyamanan penerbangan baik untuk penumpang maupun awak pesawat. Oleh karena juga senantiasa berkomitmen untuk menghadirkan layanan penerbangan yang aman dan nyaman bagi seluruh pengguna jasa dengan menerapkan protokol kesehatan secara konsisten dan menyeluruh pada seluruh lini operasional penerbangan seperti penerapan physical distancing dalam penerbangan-dengan memberi jarak/mengosongkan satu kursi diantara penumpang, disinfektan pada seluruh armada secara berkala, penyediaan handsanitizer pada seluruh touch points layanan, serta memastikan penumpang dan staf pendukung penerbangan menggunakan masker.

Alasan yang mendasari pemilihan objek penelitian ini adalah Garuda Indonesia merupakan salah satu maskapai yang menawarkan jasa pelayanan yang berkualitas dengan mengutamakan aspek keselamatan dan keamanan penerbangan dengan harga tiket yang bersaing. Harga yang ditawarkan Garuda Indonesia sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan sehingga pengguna jasa penerbangan mendapat kepuasan ketika melakukan penerbangan bersama Garuda Indonesia. Dari latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk membuat penelitian yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Pada Saat Pandemi Terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Garuda Indonesia Di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang" untuk mengetahui kualitas pelayanan dan harga pada saat pandemi terhadap kepuasan pelanggan.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode kuantitatif. Kuantitatif Menurut Sugiyono, (2018), yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Deksripsi Data Penelitian

Data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari penyebaran kuesioner kepada penumpang pesawat Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.

Jumlah kuesioner yang disebarakan sebanyak 80 kuesioner kepada 80 penumpang pesawat Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang. Adapun penyebaran kuesioner dengan menggunakan teknik purposive sampling.

Hasil Uji Validitas

Uji validitas yaitu pengujian yang bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh kevalidan suatu instrumen. Uji validitas menggunakan r tabel untuk 80 responden dengan tingkat signifikan 0,05. Jika r hitung $>$ r tabel, maka pernyataan tersebut dikatakan valid.

1. Variabel X1 = Kualitas Pelayanan
2. Variabel X2 = Harga
3. Variabel Y = Kepuasan Pelanggan

Berikut ini hasil uji validitas :

Tabel 1. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

No	Butir	R hitung	R tabel N = 80	Nilai signifikan	Keterangan
1	X1	0,734	0,217	0,000	Valid
2	X2	0,662	0,217	0,000	Valid
3	X3	0,720	0,217	0,000	Valid
4	X4	0,668	0,217	0,000	Valid
5	X5	0,658	0,217	0,000	Valid
6	X6	0,759	0,217	0,000	Valid
7	X7	0,727	0,217	0,000	Valid
8	X8	0,683	0,217	0,000	Valid

Sumber: Diolah Oleh Peneliti (2022)

Tabel 2. Uji Validitas Variabel Harga (X2)

No	Butir	R hitung	R tabel N = 80	Nilai signifikan	Keterangan
1	X1	0,738	0,217	0,000	Valid
2	X2	0,658	0,217	0,000	Valid
3	X3	0,740	0,217	0,000	Valid
4	X4	0,603	0,217	0,000	Valid
5	X5	0,612	0,217	0,000	Valid
6	X6	0,728	0,217	0,000	Valid
7	X7	0,694	0,217	0,000	Valid
8	X8	0,648	0,217	0,000	Valid

Sumber: Diolah Oleh Peneliti (2022)

Tabel 3. Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (X3)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,981	1,295		,757	,451
	X1	,618	,027	,933	22,724	,000
	X2	,613	,028	,831	12,744	,000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Diolah Oleh Peneliti (2022)

Hasil uji validitas pada tabel diatas memperoleh hasil bahwa setiap item memiliki r hitung lebih besar dari r tabel. Maka dapat disimpulkan seluruh pertanyaan variabel X1, X2, dan Y

dinyatakan valid. Sehingga, item pertanyaan tersebut dapat dijadikan sebagai alat ukur untuk variabel yang diteliti.

Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian yang dilakukan dengan tujuan untuk mengukur konsistensi kuesioner yang menjadi indikator ada variabel. Nilai cronbach's alpha > 0,60 maka secara keseluruhan pertanyaan kuesioner tersebut dikatakan reliabel. Nilai cronbach's alpha < 0,60 maka secara keseluruhan pertanyaan kuesioner tersebut dikatakan tidak reliabel. Berikut ini hasil uji reliabilitas:

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Kriteria
1	Kualitas Pelayanan (X1)	0,844	Reliabel
2	Harga (X2)	0,827	Reliabel
3	Kepuasan Pelanggan (Y)	0,718	Reliabel

Sumber: Diolah Oleh Peneliti (2022)

Dari tabel 4 hasil uji reliabilitas diatas merupakan tabel dengan hasil dimana semua butir pertanyaan dari setiap variabel adalah reliabel karena memiliki nilai Cronbach's Alpha > 0,60 sehingga dapat dinyatakan bahwa semua dari pertanyaan dari kuesioner adalah valid dan reliabel.

Hasil Uji Hipotesis

1. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda memiliki beberapa uji persyaratan yang harus dipenuhi sebelum analisis ini dilakukan. Setelah dilakukan semua uji prasyarat dan hasilnya telah memenuhi syarat untuk melakukan uji regresi linear berganda didapatkan hasil olah data menggunakan aplikasi SPSS 22.0 sebagai berikut:

Tabel 5. Uji Regresi linear berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,981	1,295		,757	,451
	X1	,618	,027	,933	22,724	,000
	X2	,613	,028	,831	12,744	,000

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel 5 hasil uji linear berganda maka dapat disusun persamaan sebagai berikut: $Y = 0,981 + 0,618X1 + 0,613 X2$. Interpretasi 0,981 artinya jika kualitas pelayanan 0 dan harga 0 maka kepuasan penumpang adalah 0,981. Besarnya nilai koefisien regresi (X1) sebesar 0,618, nilai (X1) yang positif menunjukkan adanya hubungan yang searah antara variabel kualitas pelayanan (X1) dengan variabel kepuasan penumpang (Y).

Artinya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang. Besarnya nilai koefisien regresi (X2) sebesar 0,613, nilai (X2) yang positif menunjukkan adanya hubungan yang searah antara variabel harga (X2) dengan variabel kepuasan penumpang (Y). Artinya harga berpengaruh terhadap kepuasan penumpang.

2. Hasil Uji T

Tabel 6. Hasil Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,981	1,295		,757	,451
	X1	,618	,027	,933	22,724	,000
	X2	,613	,028	,831	12,744	,000

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil t hitung output uji t yaitu 22,724 dan membandingkan dengan t tabel yang didapat dari rumus $df: n - 2 = 80 - 2$ yaitu bernilai 1,990, yang berarti t hitung $22,724 > 1,990$ t tabel, artinya ada pengaruh antara variabel kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan penumpang (Y) menggunakan maskapai Garuda Indonesia.

3. Hasil Uji F

Tabel 7. Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	413,262	2	206,631	258,182	,000 ^b
	Residual	61,625	77	,800		
	Total	474,887	79			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Berdasarkan tabel 4.10 dapat diketahui nilai Sig $0,000 < 0,05$ atau nilai F hitung 258,182 > dari F tabel 3,114. Artinya ada pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan penumpang menggunakan maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang.

4. Uji Koefisien Determinasi

Tabel 8. Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. error of the Estimate
1	,933 ^a	,870	,867	,895

Predictors: (Constant), X2, X1

Berdasarkan tabel diatas menunjukan bahwa nilai koefisien determinasi R square sebesar 0,870. Artinya proporsi pengaruh variabel kualitas pelayanan (X1) dan harga (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebesar 87,0% sedangkan sisanya 13% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian.

Pembahasan

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan maskapai Garuda Indonesia di bandar udara internasional ahmad yani semarang. Berdasarkan hasil penelitian dan penyebaran kuesioner kepada 80 penumpang maskapai Garuda Indonesia, menunjukan bahwa adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang. Hal ini dapat diketahui dari hasil uji T pada variabel kualitas pelayanan (X1) yang menunjukan bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ sebesar $22,724 > 1,990$. Artinya ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan maskapai Garuda Indonesia di bandar udara International Ahmad Yani

Semarang. Hal ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Galuh Pancaningtyas (2018) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

2. Pengaruh harga pada saat pandemi terhadap kepuasan pelanggan maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara International Ahmad Yani Semarang. Berdasarkan hasil uji T pada variabel harga (X2) yang menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ sebesar $12,744 > 1,990$. Artinya ada pengaruh kenaikan harga terhadap kepuasan pelanggan maskapai Garuda Indonesia di bandar udara Ahmad Yani Semarang. Hal ini didukung oleh peneliti sebelumnya yang dilakukan oleh Aditya Sigit Fajar (2019) yang menyatakan bahwa harga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Pada Saat Pandemi Terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Garuda Indonesia Di Bandar Udara International Ahmad Yani Semarang. Berdasarkan hasil uji F yang telah dilakukan pada variabel kualitas pelayanan (X1) dan harga (X2) secara simultan terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) menunjukkan bahwa nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ sebesar $258,182 > 3,114$. Artinya, ada pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan maskapai Garuda Indonesia di bandar udara Ahmad Yani Semarang. Dan berdasarkan hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa R square sebesar 0,870 yang artinya kedua variabel independen secara simultan mempengaruhi variabel dependen sebesar 87,0% dan sisanya 13% dipengaruhi oleh variabel lain.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Pada Saat Pandemi Terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Garuda Indonesia Di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang. Dari rumusan masalah yang telah di jelaskan penulis di awal dan hasil pengujian data yang telah dilakukan sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut: Disimpulkan bahwa adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat diketahui dari hasil uji T pada variabel kualitas pelayanan (X1) yang menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ sebesar $22,724 > 1,990$. Artinya ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan maskapai Garuda Indonesia di bandar udara Ahmad Yani Semarang. Berdasarkan hasil uji T pada variabel harga (X2) yang menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ sebesar $12,744 > 1,990$. Artinya ada pengaruh kenaikan harga terhadap kepuasan pelanggan maskapai Garuda Indonesia di bandar udara Ahmad Yani Semarang. Berdasarkan hasil uji F yang telah dilakukan pada variabel kualitas pelayanan (X1) dan harga (X2) secara simultan terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) menunjukkan bahwa nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ sebesar $258,182 > 3,114$. Artinya, ada pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan maskapai Garuda Indonesia di bandar udara Ahmad Yani Semarang. Dan berdasarkan hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa R square sebesar 0,870 yang artinya kedua variabel independen secara simultan mempengaruhi variabel dependen sebesar 87,0% dan sisanya 13% dipengaruhi oleh variabel lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. 2015. *Skyward Emirates Mendapatkan Miles*. (Online) Diakses melalui website <https://www.emirates.com/id/indonesian/help/faqs/what-is-a-fare-and-how-is-it-different-from-a-ticket/>, pada tanggal 29 Maret 2020
- Anonim. 2016. *Tiket Maskapai Penerbangan*. (Online) Diakses melalui website https://id.wikipedia.org/wiki/Tiket_maskapai_penerbangan, pada tanggal 29 Maret 2020.

- Arumsari, Dheany. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Air Minum Dalam Kemasan (AMDK) Merek Aqua (Studi pada Konsumen Toko Bhakti Mart KPRI Bhakti Praja Provinsi Jawa Tengah)*. Karya Ilmiah. Semarang: Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Azwar, Saifuddin. 2011. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Darsono, Rahma. 2004. *Tarif Dokumen Pasasi*. Jakarta: Alfabeta.
- Devi, Silvia Sindya. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Udara pada Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia*. Skripsi. Surabaya: Universitas Narotama.
- Ellen, Steph. 2010. Dengan rujukan *Principles and Methods of Research*; Ariolaet al. (eds.); 2006.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handayani, Tri Hastuti. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Garuda Indonesia di Kota Solo*. Skripsi. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Hardiyati, Ratih. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun The Pagilaran*. Skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Indrastati, Aryani. 2016.6 Alasan Garuda Indonesia Jadi Maskapai Penerbangan Favorit. Diakses melalui website <https://kreditgogo.com/artikel/Traveling/6-Alasan-Garuda-Indonesia-Jadi-Maskapai-Penerbangan-Favorit.html>, pada tanggal 10 Desember 2019
- Jacob, DR Rudy dan Fajar Laksono. 2012. *Pengaruh Pelayanan dan Harga Sparepart Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kausal Bengkel Cahaya Motor Yamaha-Jakarta*. Jurnal Ilmiah Penelitian Manajemen Vol. 10 No.1 Surabaya: Program Pasca Sarjana Universitas Jayabaya.
- Kamila, Sari. 2014. *Perancangan Alur Pelayanan Reservasi Tiket Pesawat di Travelab Polban*. Bandung: Politeknik Negeri Bandung.
- Kotler, dan Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Lubis, Arlina Nurbaity dan Martin. 2009. *Pengaruh Harga (Price) dan Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSU Deli Medan*. Jurnal Manajemen Bisnis Vol. 2 No. 1. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Mayasari, Arif. 2011. *Sistem Reservasi dan Ticketing PT Sriwijaya Air Distrik Solo*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Mursid, M. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Prasetio, Ari. 2012. *Pengaruh Kualitas dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan*. *Management Analysis Journal 1 (4)*. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Setyaningrum, Ari, Jusuf Udaya, dan Efendi. 2015. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta
- Suparyanto & Rosad. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: IN MEDIA.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Penerbit Andi.
- Tutik, Anggraini. 2008. *Pelayanan reservasi sistem online Tiket Pesawat Domestik Lion Air di PT. Electra Duta Wisata. Tugas Akhir D3 Usaha Perjalanan Wisata*. Solo: Universitas Sebelas Maret