

OPTIMAL

Jurnal Ekonomi dan Bisnis Aktual

Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Permata Husada Yogyakarta
Nerys L Tarigan

Analisis Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik dan Non Fisik terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Rumah Sakit Panti Nugroho Yogyakarta
Thomas A Radito

Analisis Persepsi Penumpang terhadap Bauran Pemasaran Jasa Penerbangan Garuda Indonesia Yogyakarta
Santi Budiman dan Budhi Haryanto

Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja, Disiplin, Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Pegawai PT. Gapura Angkasa Bandara Internasional Soekarno Hatta Cengkareng
Heru Kuncorowati

Kontribusi Persepsi Harga dan Kualitas terhadap Intensi Pemakaian Jasa Penerbangan di Yogyakarta
Diana Leli Indratno

Studi Kualitatif Pelayanan Customer Service: Perspektif Konflik Peran
Tony Wijaya

Analisis Persepsi Pasien terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta
Asih Endah S

Pengaruh Dimensi Efektivitas Kepemimpinan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Rumah Sakit Permata Bunda Yogyakarta
Mikhriani

OPTIMAL

Jurnal Ekonomi dan Bisnis Aktual

Volume 13, Nomor 1, Februari 2016

ISSN 1693-5888

Penanggung Jawab:

Dra. Mikhriani, M.M.
Ketua STIE IEU Yogyakarta

Pimpinan Redaksi

Dr. Santi Budiman, M.M.

Wakil Redaksi

Heru Kuncorowati, S.E., M.M.

Redaksi Pelaksana

Drs. Gunarso, M.M.
Kunto Wibisono, S.E., M.Si.
Thomas Aquinas Radito, S.E., M.Si.
Diana Leli Indratno, S.E., M.M.
Nerys Lourensus L. Tarigan, S.E., M.M.
Yuyun Wahyuni, S.E., M.Si.
Nunuk Dwi Garwanti Endang Palupi, Ir., M.M.

Alamat Redaksi:

STIE IEU Yogyakarta
Jl. Hayam Wuruk No. 20 Yogyakarta,
Telp. (0274) 7490676; Telp./Fax. (0274) 551477
Email: lp2m_stieieu@yahoo.com

DAFTAR ISI

• Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Permata Husada Yogyakarta <i>Nerys L Tarigan</i>	1
• Analisis Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik dan Non Fisik terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Rumah Sakit Panti Nugroho Yogyakarta <i>Thomas A Radito</i>	19
• Analisis Persepsi Penumpang terhadap Bauran Pemasaran Jasa Penerbangan Garuda Indonesia Yogyakarta <i>Santi Budiman dan Budhi Haryanto</i>	35
• Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja, Disiplin, Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Pegawai PT. Garuda Angkasa Bandara Internasional Soekarno Hatta Cengkareng <i>Heru Kuncorowati</i>	53
• Kontribusi Persepsi Harga dan Kualitas terhadap Intensi Pemakaian Jasa Penerbangan di Yogyakarta <i>Diana Leli Indratno</i>	69
• Studi Kualitatif Pelayanan Customer Service: Perspektif Konflik Peran <i>Tony Wijaya</i>	81
• Analisis Persepsi Pasien terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta <i>Asih Endah S</i>	95
• Pengaruh Dimensi Efektivitas Kepemimpinan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Rumah Sakit Permata Bunda Yogyakarta <i>Mikhriani</i>	113

ANALISIS PERSEPSI PENUMPANG TERHADAP BAURAN PEMASARAN JASA PENERBANGAN GARUDA INDONESIA YOGYAKARTA

Santi Budiman

santi.budiman@yahoo.co.id

STIE Isti Ekatana Upaweda Yogyakarta

Budhi Haryanto

budhiaharyanto@gmail.com

Universitas Sebelas Maret

Abstrak

Masalah yang diambil dalam penelitian ini adalah bagaimana persepsi penumpang terhadap bauran pemasaran jasa (*product, price, place, promotion, people, process, physical evidence*) Garuda Indonesia Yogyakarta. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana persepsi penumpang terhadap bauran pemasaran jasa (*product, price, place, promotion, people, process, physical evidence*) Garuda Indonesia Yogyakarta.

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah persepsi penumpang terhadap bauran pemasaran jasa (*product, price, place, promotion, people, process, physical evidence*) Garuda Indonesia Yogyakarta adalah baik.

Kerangka berpikir yang dibangun menggunakan variabel independen yaitu persepsi penumpang, dan variabel dependen yang terdiri dari *product, price, place, promotion, people, process, physical evidence*. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder.

Alat analisis yang digunakan adalah metode analisis data kualitatif dan kuantitatif. Dari hasil analisis data diperoleh hasil prosentase persepsi penumpang terhadap produk sebesar 50%, prosentase persepsi penumpang terhadap harga sebesar 40%, prosentase persepsi penumpang terhadap tempat/saluran distribusi sebesar 36%, prosentase persepsi penumpang terhadap promosi sebesar 45%, prosentase persepsi penumpang terhadap orang sebesar 44%, prosentase persepsi penumpang terhadap proses sebesar 39% dan prosentase persepsi penumpang terhadap bukti fisik sebesar 46% yang menunjukkan bahwa persepsi penumpang terhadap bauran pemasaran jasa (*product, price, place, promotion, people, process, physical evidence*) Garuda Indonesia Yogyakarta adalah baik.

Maka hasil analisis data membuktikan bahwa persepsi penumpang terhadap bauran pemasaran jasa (*product, price, place, promotion, people, process, physical evidence*) Garuda Indonesia Yogyakarta adalah baik sehingga hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini terbukti diterima.

PENDAHULUAN

Perkembangan dan peningkatan jasa pelayanan perusahaan penerbangan dari tahun ke tahun semakin menjadi perhatian masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari ketatnya persaingan kualitas pelayanan, harga, promosi di antara sekian banyaknya perusahaan penerbangan. Peranan pesawat terbang sebagai sarana transportasi menjadi semakin penting yang secara langsung mendukung pariwisata dan bisnis internasional. Dalam kondisi persaingan yang ketat tersebut, yang harus diprioritaskan oleh perusahaan adalah kepuasan pelanggan agar