

**PENGARUH PROGRAM FLY-HI TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT. GARUDA INDONESIA PEKANBARU**

Penulis : Intan Maharani Siregar
(queen_maharani22@yahoo.com) / 081365456099
Pembimbing I : Dra. Hj. Rd. Siti Sofro Sidiq, M.Si
Pembimbing II : Firdaus Yusrizal, SST, MM, Par

ABSTRAK

In this era of globalization, more and more new communication lines open both in the trade industry, agriculture and tourism industries. Because at the moment, tourism is one of the new industrial sector that is able to provide a rapid economic growth in terms of employment, income, and improvement of living standards, as well as enable other manufacturing sectors in the host countries.

One service program recently implemented by PT. Garuda Indonesia after the program E-Travel is FLY-HI program. The purpose of this study the implementation of appropriate restriction problem is as follows: 1. To determine consumer perceptions with the FLY-HI program. 2. To determine the effect of FLY-HI program in an effort to improve service to consumers, the GFF membership (Garuda Frequent Flyer) in the last 2 yrs PT. Garuda Indonesia Pekanbaru branch.

The author uses the method of probability sampling, the sampling technique that provides equal opportunity for every element (member) to be elected as member of the population sample. In part the method used is simple random sampling, the sampling technique is very simple population by taking random regardless of the strata in the population, provided the members of the population is homogeneous. In this study of a sample taken in such a way that each unit has an equal chance to be selected as the sample (Singarimbun, 1995:155).

The test results prove that the above hypothesis $t(\text{count}) > t(\text{table})$. Upshot: H_0 rejected and H_a accepted. Means there is a huge influence between Hi Fly program undertaken by the company to passenger satisfaction. It can be concluded that the program Hi Fly by PT Garuda Indonesia Pekanbaru provides a substantial effect on increasing passenger satisfaction PT. Garuda Indonesia. From the research that the authors get the Hi-Fly program influence on customer satisfaction in the PT. Garuda Indonesia Pekanbaru, the writer can conclude as follows: The higher the level of economic and social status of a customer, the higher the level of satisfaction diinginkanya. From this statement we can take the conclusion that the level of customer satisfaction no limit. It can be concluded that the program Fly Hi and quality of service by PT Garuda Indonesia Pekanbaru provides a substantial effect on increasing customer satisfaction PT. Garuda Indonesia.

Key words : Satisfaction, Service, Garuda Indonesia.

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pada era globalisasi ini, semakin banyak dibuka jalur perhubungan baru baik itu di sektor industri perdagangan, pertanian dan juga sektor industri pariwisata. Karena pada saat ini, pariwisata adalah salah satu sector industri baru yang mampu menyediakan pertumbuhan ekonomi yang cepat dalam hal kesempatan kerja, pendapatan, dan peningkatan taraf hidup, serta juga mengaktifkan sektor produksi lain di dalam negara penerima wisatawan.

PT. Garuda Indonesia merupakan salah satu perusahaan penerbangan nasional yang telah berpengalaman dalam menghubungkan berbagai pulau-pulau tersebut. Salah satu kantor cabang yang sangat potensial yaitu Branch Office (BO) Pekanbaru. Selain Garuda Indonesia, di Pekanbaru juga telah banyak di lalui oleh beberapa maskapai penerbangan nasional maupun swasta lainnya, baik Domestik maupun Internasional. Adapun maskapai penerbangan tersebut antara lain : Lion Air, Batavia Air, Sriwijaya Air, Air Asia, dan Fire fly. Rute yang sangat banyak peminatnya pada saat ini adalah rute Pekanbaru – Jakarta atau sebaliknya, pada saat dulu hanya 5 kali dalam sehari, sekarang ini 17 kali dalam sehari yang dilayani oleh berbagai perusahaan penerbangan seperti terlihat pada Tabel 1.

Tabel 1 : Frekwensi Penerbangan Rute Pekanbaru-Jakarta.

No	Nama Perusahaan Penerbangan	Frekwensi Penerbangan
1	Garuda Indonesia	6 kali
2	Lion Air	6 kali
3	Sriwijaya	1 kali
4	Batavia	4 kali

Sumber : PT. Angkasa Pura II Bandara Sultan Syarif Kasim II, Tahun 2012

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa Garuda Indonesia mempunyai peluang yang sangat potensial dalam memimpin persaingan tersebut. Hal ini didukung dengan program-program pelayanan yang dilakukan PT. Garuda Indonesia dalam menempatkan pelanggan sebagai pusat perhatian. Salah satu program pelayanan yang baru-baru ini dilaksanakan oleh PT. Garuda Indonesia setelah program E-Travel yaitu Program FLY-HI. FLY-HI menekankan pentingnya untuk menempatkan pelanggan sebagai pusat perhatian, sehingga kita dituntut untuk memberikan layanan yang berkualitas secara konsisten, agar pelanggan merasa aman, selamat dan nyaman dengan proses pelayanan dan relasi yang bersih secara hukum dan moral.

Jakarta merupakan kota transit bagi penumpang yang akan melakukan penerbangan ke kota lain. Dalam tabel di bawah ini merupakan rute Garuda yang lainnya.

Tabel 2. Rute dari Jakarta ke kota lain di Indonesia.

No	Rute	Frekuensi per hari
1	2	3
1	Jakarta – Semarang	9 kali
2	Jakarta – Solo	3 kali
3	Jakarta – Surabaya	17 kali

4	Jakarta – Timika	1 kali
5	Jakarta – Biak	1 kali
6	Jakarta – Jogjakarta	9 kali
7	Jakarta – Mataram	2 kali
8	Jakarta – Denpasar	13 kali
9	Jakarta – Pontianak	3 kali
10	Jakarta – Balikpapan	7 kali
11	Jakarta – Banjarmasin	3 kali
12	Jakarta – Ujungpandang	5 kali
13	Jakarta – Manado	3 kali
14	Jakarta – Palembang	7 kali
15	Jakarta – Batam	3 kali
16	Jakarta – Medan	10 kali
17	Jakarta – Padang	2 kali
18	Jakarta – Banda Aceh	3 kali
19	Jakarta – Jayapura	2 kali
20	Jakarta – Pekanbaru	6 kali

Sumber : PT. Garuda Indonesia, Tahun 2012

Selain rute domestik, Garuda juga menerbangi rute Internasional, seperti, area Asia, Asia Pasifik, Australia dan Timur Tengah. Pertimbangan bahwa pengembangan atau peningkatan pelayanan PT. Garuda Indonesia Pekanbaru menarik diteliti adalah :

1. Banyaknya minat orang untuk melakukan perjalanan dengan transportasi udara seperti Garuda Indonesia,
2. PT. Garuda Indonesia khususnya di Pekanbaru memiliki potensi yang sangat besar untuk dikembangkan, karena dilihat dari jumlah penumpang yang terus meningkat dari tahun ke tahun, untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. : Peningkatan Jumlah Penumpang Garuda Indonesia Rute Pekanbaru-Jakarta.

No	Tahun	Jumlah Penumpang
1	2006	126.175
2	2007	134.453
3	2008	159.250
4	2009	167.622
5	2010	174.266
6	2011	201.382

Sumber : PT. Angkasa Pura II Bandara Sultan Syarif Kasim II, Tahun 2012

3. Faktor lain yang mempengaruhi persaingan dalam memperoleh penumpang adalah faktor keunggulan bersaing dari segi pelayanan yang diberikan oleh PT. Garuda Indonesia Pekanbaru secara “Full Service”. Khususnya rute Pekanbaru–Jakarta yang telah dilakukan oleh pihak manajemen salah satunya adalah dengan mengoperasikan jenis pesawat Boeing 737 Seri 300 dan Boeing 737 seri 400. Kenyamanan penumpang di dalam pesawat sangat diperhatikan seperti tempat antar tempat duduk tidak terlalu rapat, katering standar penerbangan dengan pelayanan total, fasilitas Televisi. Disamping itu

peningkatan fasilitas tambahan lainnya yang tidak dipunyai oleh penerbangan lainnya adalah fasilitas City Check-in, Pembayaran On-Line melalui ATM, Serta Passanger care yang menjamin kenyamanan penumpang.

4. Dampak yang paling nyata akibat dari munculnya perusahaan penerbangan baru-baru ini adalah menjurus kepada persaingan yang tidak sehat dalam menetapkan besaran tarif yang di pakai dalam rute tertentu. Persaingan ini tidak hanya antar perusahaan penerbangan tetapi sudah pada persaingan antar sarana angkutan lainnya seperti angkutan darat (Bus dan Kereta Api) dan Angkutan Laut (Kapal Laut). Banyak perusahaan-perusahaan angkutan bus yang menutup rute yang dilayaninya, bahkan mengalami kebangkrutan, akibat tidak mampu bersaing dengan perusahaan penerbangan (pesawat udara) yang memang lebih nyaman dan cepat.

Berdasarkan keterangan diatas, penulis sangat tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“PENGARUH PROGRAM FLY-HI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. GARUDA INDONESIA PEKANBARU”**.

2. Tinjauan Teori

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan terdahulu, maka teori yang akan ditinjau yaitu : teori mengenai program pelayanan Fly-Hi oleh PT. Garuda Indonesi. Penulis memahami teori tentang pelayanan jasa, khususnya jasa penerbangan. Dalam hal ini penulis memilih PT. Garuda Indonesia sebagai objek perusahaan yang akan diteliti.

- a. Kualitas Pelayanan
- b. Program Pelayanan FLY-Hi PT. Garuda Indonesia
- c. Kepuasan Pelanggan
- d. Strategi Pemasaran Jasa
- e. Hipotesis Penelitian

Dari pembahasan, maka Hipotesis penelitian ini adalah diduga adanya pengaruh program Fly-Hi terhadap kepuasan pelanggan/penumpang PT. Garuda Indonesia Pekanbaru.

3. Permasalahan Penelitian

Identifikasi Masalah

Adapun Identifikasi Masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana persepsi konsumen dengan adanya program FLY-HI ?
2. Bagaimana pengaruh program FLY-HI terhadap kepuasan pelanggan PT. Garuda Indonesia Pekanbaru ?

Pembatasan Masalah

Adapun Pembatasan Masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Penelitian ini dibatasi untuk Penumpang PT. Garuda Indonesia yang terdaftar dalam keanggotaan GFF (Garuda Frequent Flyer) dalam 2 thn terakhir yang ada di Pekanbaru untuk rute Pekanbaru-Jakarta.

Tujuan Dan Manfaat Penelitian

Tujuan penelitian

Tujuan dilaksanakannya penelitian ini sesuai di pembatasan masalah adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui persepsi konsumen dengan adanya program FLY-HI.
2. Untuk mengetahui pengaruh program FLY-HI dalam upaya meningkatkan pelayanan terhadap konsumen, yang terdaftar dalam keanggotaan GFF (Garuda Frequent Flyer) dalam 2 thn terakhir pada PT. Garuda Indonesia cabang Pekanbaru.

Manfaat Penelitian

Dari pelaksanaan penelitian ini diharapkan agar di dapat hasil :

1. Untuk bahan masukan bagi PT. Garuda Indonesia Pekanbaru dalam melaksanakan program FLY-HI.
2. Untuk informasi dan referensi bagi dunia industri jasa khususnya dalam bidang transportasi.
3. Untuk kelengkapan literatur dan perbendaharaan pustaka bagi lembaga pendidikan pariwisata khususnya Universitas Riau Jurusan Pariwisata.
4. Bagi penulis, penelitian ini dimaksud untuk mengembangkan w dan meningkatkan kemampuan dalam mempraktekkan teori diperoleh dari bangku perkuliahan di Universitas Riau Jurusan Administrasi Program Studi Pariwisata.

B. METODOLOGI PENELITIAN

1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pusat Penjualan PT. Garuda Indonesia dan Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru-Riau. Dan waktu pelaksanaan penelitian ini selama 1(satu) bulan yaitu bulan september 2012.

2. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang PT. Garuda Indonesia yang telah terdaftar sebagai pemegang kartu GFF (Garuda Frequent Flyer) pada penerbangan rute Pekanbaru-Jakarta sebanyak 5563 orang yang berdomisili di Pekanbaru.

b. Sampel

Menentukan ukuran sampel

Ketentuan :

- Jumlah sampel diharapkan 100% mewakili populasi atau sama dengan populasi itu sendiri.
- Makin besar jumlah sampel mendekati populasi maka peluang kesalahan generalisasi semakin kecil.
- Berapa jumlah sampel tergantung pada tingkat ketelitian atau kesalahan yang dikehendaki selain tergantung pada dana, tenaga dan waktu.

Penulis menggunakan metode Probability sampling, yaitu Teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap

unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Dalam bagiannya metode yang digunakan yaitu simple random sampling, teknik pengambilan sampel dari populasi sangat sederhana dengan cara mengambil acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi, dengan syarat anggota populasi bersifat homogen. Dalam penelitian ini suatu sampel yang diambil sedemikian rupa sehingga setiap unit memiliki peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel (Singarimbun, 1995:155) Teknik penarikan sampel random sederhana ini adalah sebagai berikut :

- a. Menentukan populasi penelitian yaitu banyaknya Penumpang Garuda Indonesia dan mendapatkan unit pemilihan sampel dengan cara memperoleh informasi data jumlah database penumpang Garuda Indonesia di Pekanbaru yang terdaftar sebagai pemegang kartu GFF.
- b. Menentukan besar sampel yang dikehendaki dengan menggunakan rumus Taro Yamane.

Penulis menggunakan rumus menurut Taro Yamane, yaitu :

$$n = N/N.d^2 + 1$$

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi yang diketahui

d = presisi yang ditetapkan

Jumlah populasi = 5563 , tingkat presisi 10% ,

Jumlah sampel yang akan diteliti :

$$N = 5563/5563.0,1(2) + 1$$

$$= 5563/5563.0,01 + 1$$

$$= 5563/55,63 + 1$$

$$= 5563/56,63 = 98,234152$$

Maka jumlah sampel yang akan diteliti adalah 100 orang.

- c. Mengambil sampel secara acak dari unit pemilihan sampel sampai dengan jumlah sampel sama dengan besar sampel yang dikehendaki. (Davis & Cosenza, 1993:227-231)

3. Jenis Data

1. Data Primer
2. Data Sekunder
3. Penelitian ini adalah jenis Penelitian Kuantitatif.

4. Metode Pengumpulan Data

Adapun cara metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : Observasi, Wawancara, Quesioner dan Study Pustaka yaitu penulis menggunakan literature dan bahan bacaan yang ada kaitannya dan relevansinya dalam penelitian ini.

5. Teknik Analisis Data

Analisis data berdasarkan tujuan penelitian, yaitu : Tujuan penelitian yang mencakup analisis deskriptif. **Analisis Deskriptif** : adalah kegiatan menyimpulkan data mentah dalam jumlah yang besar sehingga hasilnya dapat ditafsirkan. Analisis Deskriptif meliputi kegiatan mengelompokkan, mengatur, mengurutkan data atau memisahkan komponen atau bagian yang relevan dari keseluruhan data, sehingga data mudah dikelola. Analisis deskriptif mencoba

untuk menggambarkan pola-pola yang konsisten dalam data, sehingga hasilnya dapat dipelajari dan ditafsirkan secara singkat dan penuh makna.

Berdasarkan Tujuan penelitian meliputi : **Uji Validitas Data, Uji Reliabilitas, Uji asumsi klasik, Uji normalitas , Uji multikolinieritas, Uji autokorelasi, Uji Linearitas, Analisis Regresi Linier, Koefisien Korelasi, Koefisien Determinasi/Penentu, dan Uji Hipotesis Penelitian.**

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Sejarah Berdirinya PT. Garuda Indonesia

- a. Periode Membangun
- b. Pengabdian
- c. Pelayanan Menunjang Pariwisata
- d. Garuda Indonesia Cabang Pekanbaru
- e.

2. Program FLY-HI dan Hasil Analisis Data

PT. Garuda Indonesia sekarang sudah menerapkan Program FLY-HI sebagai salah satu program pelayanan yang sangat menekankan pentingnya untuk menempatkan pelanggan sebagai pusat perhatian. Dengan begitu antara penyedia jasa dan penerima jasa sama-sama diuntungkan. Sehingga pelanggan tersebut akan menjadi loyal terhadap produk jasa yang ditawarkan Garuda Indonesia, dan. Secara tidak langsung akan mempengaruhi tingkat pendapatan perusahaan Garuda itu sendiri.

a. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas :

- Memaknai output : Perhatikan pada output Excel di atas: angka 0,537894 pada variabel x adalah koefisien korelasi antara item no. 1 dengan total, angka 0,707789 pada variabel y adalah koefisien korelasi antara item no. 1 dengan total dan seterusnya. Koefisien korelasi tersebut selanjutnya disebut ***r hitung***.
- Menentukan r tabel : Pada tabel r untuk N sebanyak 100 dan taraf signifikansi 5% diperoleh angka 0,5. Angka tersebut dinamakan ***r tabel***.
- Kesimpulan uji validitas, kuisioner **Valid**.

Hasil Uji Reliabilitas

Hasil penelitian menggunakan Teknik Belah Dua (Split-Half Technique). Dilakukan dengan cara membagi tes menjadi dua bagian yang relatif sama, sehingga masing-masing test mempunyai dua macam skor, yaitu skor belahan pertama (awal) dan skor belahan kedua (akhir). Koefisien reliabilitas belahan tes dinotasikan dengan $r_{1/2}$ dan dapat dihitung dengan menggunakan rumus yaitu korelasi angka kasar Pearson. Selanjutnya koefisien reliabilitas keseluruhan tes dihitung menggunakan formula Spearman-Brown, yaitu:

$$r_{11} = \frac{2r_{\frac{1}{2}}}{1 + r_{\frac{1}{2}}}$$

Menghitung uji reliabilitas : Kuesioner dikatakan reliable jika angka korelasi belah dua lebih rendah dari angka korelasi total.

Hasil angka korelasi belah dua berdasarkan uji validitas variabel X dan Variabel Y dari output data di atas :

Variabel X :

variabel x	Total Korelasi	r tabel	keterangan
1	0,537	0,5	valid
2	0,889	0,5	valid
3	0,881	0,5	valid
4	0,585	0,5	valid
5	0,619	0,5	valid
6	0,793	0,5	valid
7	0,712	0,5	valid
8	0,907	0,5	valid
jumlah	5,923		

Jumlah korelasi variabel X : 5,923, Angka korelasi variabel X : $5,923/8 = 0,740899$, Variabel Y :

variabel x	Total Korelasi	r tabel	Keterangan
1	0,707	0,5	Valid
2	0,549	0,5	Valid
3	0,561	0,5	Valid
4	0,653	0,5	Valid
5	0,552	0,5	Valid
6	0,641	0,5	Valid
7	0,742	0,5	Valid
jumlah	4,405		

Jumlah korelasi variabel Y : 4,405 ; Angka korelasi variabel Y : $4,405/7 = 0,629852$

Korelasi total variabel X dan Y = $0,740899 + 0,629852$
 $= 1,370751$

Angka korelasi total : $1,370751/2 = 0,685375$ (korelasi total)

Korelasi belah dua :

$$r_{11} = \frac{2r_{\frac{1}{2}}}{1 + r_{\frac{1}{2}}}$$

$$= \frac{2(0,74).(0,63)}{1+ (0,74).(0,63)}$$

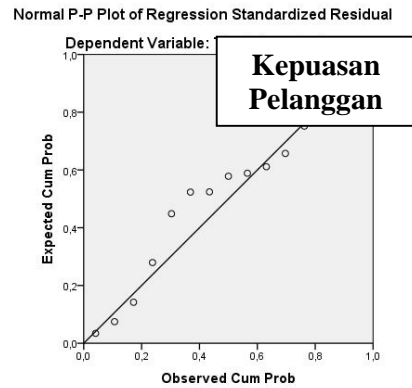
$$= \frac{2(0,4662)}{1+ 0,4662}$$

$$= 0,9324/1,4662 = \mathbf{0,63592 \text{ (korelasi belah dua)}}$$

Kesimpulan Uji Reliabilitas, kuesioner **reliable** karena angka korelasi belah dua lebih rendah dari angka korelasi total. [**0,63592 < 0,685375**] dan tingkat kategori koefisien “**reliabilitas tinggi**” berdasarkan (Guilford, 1956: 145).

Hasil Uji normalitas

Charts



Dari gambar grafik di atas dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal maka nilai residual tersebut telah **normal**.

hasil output seperti berikut:

NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		15
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	9987322,535
Most Extreme Differences	Absolute	,193
	Positive	,101
	Negative	-,193
Kolmogorov-Smirnov Z		,748
Asymp. Sig. (2-tailed)		,631

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Dari output di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi (Asymp.Sig 2-tailed) sebesar 0,631. Karena signifikansi lebih dari 0,05 ($0,631 > 0,05$), maka nilai residual tersebut telah **normal**.

Hasil Uji multikolinieritas

Kasus : Pada uji normalitas pembahasan sebelumnya. Pada kasus tersebut setelah dilakukan uji normalitas dan dinyatakan data berdistribusi normal, maka selanjutnya akan dilakukan pengujian multikolinieritas sebagai berikut: Penelitian tentang pengaruh program fly-hi terhadap kepuasan penumpang PT. Garuda Indonesia. Data-data yang di dapat berupa data rasio dan ditabulasikan berdasarkan jumlah item yang terdiri atas variabel X dan Y sebagai berikut:

Dalam penelitiannya, peneliti ingin mengetahui bagaimana hubungan antara rasio program fly-hi terhadap kepuasan penumpang PT. Garuda Indonesia. Dengan ini penulis menganalisis dengan bantuan program SPSS dengan alat analisis regresi linear berganda. Hasil yang di dapat sebagai berikut:

Coefficients		
Model	collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 Program(X) Fly Hi	.620	2,703

Dependent Variable : Kepuasan Penumpang (Y)

Dari hasil di atas dapat diketahui nilai variance inflation factor (VIF) variabel program Fly-Hi yaitu adalah 2,703 lebih kecil dari 6, sehingga bisa diduga bahwa antar variabel independen tidak terjadi persoalan multikolinieritas.

Hasil Uji autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik autokorelasi yaitu korelasi yang terjadi antara residual pada satu pengamatan dengan pengamatan lain pada model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi adalah tidak adanya autokorelasi dalam model regresi. Metode pengujian yang sering digunakan adalah dengan uji Durbin-Watson (uji DW). Hasil output pada Model Summary sebagai berikut:

Model Summary					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin - Watson
1	.902	.819	.671	793.02	1,402

a. Predictors : (Constant), Program Fly-Hi (X)

b. Dependent Variable : Kepuasan Penumpang (Y)

Dari hasil output di atas didapat nilai DW yang dihasilkan dari model regresi adalah 1,402. Sedangkan dari tabel DW dengan signifikansi 0,05 dan jumlah data (n) = 100, seta k = 1 (k adalah jumlah variabel independen) diperoleh nilai dL sebesar 1,046 dan dU sebesar 1,535 (lihat lampiran). Karena nilai DW (1,402) berada pada daerah antara dL dan dU, maka tidak menghasilkan kesimpulan yang pasti.

Hasil Uji Linearitas

Tabel 16. Hasil Test for Linearity

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan pelanggan*Fly-Hi	Between Groups	(Combined) Linearity	809.149	4	92.319	2.084	.205
		Deviation from Linearity	618.107	2	523.027	206.181	.025
	Within Groups		410.091	8	31.708	.618	.832
	Total		609.919	15	67.190		
			1.053.198	27			

Dari output di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi pada Linearity sebesar 0,025. Karena signifikansi kurang dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa antara variabel program Fly-Hi dan Kepuasan penumpang terdapat hubungan yang linear.

Analisis Regresi Linier

Untuk membuktikan dan mengetahui seberapa besar pengaruh Program Fly Hi terhadap kepuasan penumpang, maka penulis mencoba mencari perhitungannya sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 b &= \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{n \sum X^2 - (\sum X)^2} \\
 &= \frac{100(67605) - (2648).(2561)}{100(74652) - (2648)^2} \\
 &= \frac{6760500 - 6781528}{7465200 - 7011904} \\
 &= \frac{-21028}{453296} \\
 &= -0,0463
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
a &= \frac{\sum Y - b\sum X}{n} \\
&= \frac{2561 - (-0,0463)(2648)}{100} \\
&= \frac{2561 + 122,8}{100} \\
&= 26,8
\end{aligned}$$

Jadi persamaan regresinya adalah :

$$\begin{aligned}
Y' &= a + bX \\
&= 26,8 - 0,0463X
\end{aligned}$$

Koefisien Korelasi

Penggunaan koefisien korelasi ini dimaksudkan untuk melihat kuat lemahnya pengaruh antara Program Fly Hi terhadap kepuasan penumpang. Adapun rumus dari koefisien korelasi tersebut adalah :

$$r = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{n \sum X^2 - (\sum X)^2} \sqrt{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

Dimana :

- r = Koefisien korelasi
- n = Jumlah sampel
- X = Program Fly Hi
- Y = Kualitas pelayanan

Untuk membuktikan dan mengetahui kuat lemahnya pengaruh Program Fly Hi terhadap kepuasan penumpang, maka penulis mencoba mencari perhitungannya sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
r &= \frac{\sum X \sum Y - n \sum XY}{\sqrt{n \sum X^2 - (\sum X)^2} \sqrt{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2}} \\
&= \frac{(2648) \cdot (2561) - 100(676050)}{\sqrt{100(74652) - (2648)^2} \sqrt{100(67585) - (2561)^2}} \\
&= \frac{67815280 - 67605000}{\sqrt{7465200 - 7011904} \cdot \sqrt{6758500 - 6558721}} \\
&= \frac{210280}{\sqrt{453296} \cdot \sqrt{199779}} \\
&= \frac{210280}{(673,3) \cdot (446,9)} \\
&= 0,699
\end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan koefisien korelasi diatas, maka diperoleh nilai r (koefisien korelasi) nya sebesar 0.699 bertanda positif. Oleh sebab itu korelasi antara kedua variabel diatas yaitu hasil Program Fly Hi yang dilakukan oleh PT Garuda Indonesia Pekanbaru terhadap kepuasan penumpang bersifat positif dan tinggi. Berarti pengaruh antara Program Fly Hi dengan kepuasan penumpang adalah tinggi.

4.2.7.1. Koefisien Determinasi/Penentu

Setelah nilai r (koefisien korelasi) diketahui, maka langkah selanjutnya adalah mencari r^2 (koefisien determinasi). Adapun kegunaan dari koefisien determinasi ini adalah untuk mengukur berapa besarnya sumbangan dari variabel x terhadap variasi naik turunnya variabel Y. Adapun cara dari koefisien determinasi tersebut adalah dengan mengkuadratkan koefisien korelasi $(r)^2 = (0.699)^2 = 0,486$

Dengan diperolehnya nilai koefisien determinasi sebesar 0.486 berarti ini menunjukkan bahwa sumbangan variabel Program Fly Hi terhadap variasi naik turunnya Kepuasan penumpang adalah sebesar 48,6 % dan sedangkan sisanya disebabkan oleh faktor lain

Hasil Uji Hipotesis Penelitian

Koefisien korelasi yang telah didapat dalam perhitungan diatas yaitu sebesar 0,699 masih perlu diadakan pengujian hipotesis. Adapun kegunaan dari pengujian hipotesis ini adalah untuk mengetahui kuat tidaknya pengaruh antara variabel X dengan variabel Y

Ho : $r = 0$, X dan Y tidak berpengaruh signifikan

Artinya tidak terdapat pengaruh signifikan antara program Fly Hi yang dilakukan oleh karyawan dengan tingkat kepuasan pelanggan.

Hi : $r \neq 0$, X dan Y berpengaruh signifikan

Artinya terdapat pengaruh signifikan antara Program Fly Hi yang dilakukan oleh karyawan dengan tingkat kepuasan pelanggan.

Dalam pengujian hipotesis ini penulis mengambil tingkat kepercayaannya sebesar 95 % ($\alpha = 0,05$). Kriteria yang digunakan dalam pengujian hipotesis ini adalah dengan menggunakan kriteria uji t (t test kriteria). Adapun rumus untuk mencari t hitung dari uji t tersebut adalah :

$$t = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Dimana :

r = Koefisien korelasi

n = Jumlah Sampel

selanjutnya untuk mencari t (hitung), maka kita gunakan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned} t &= \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \\ &= \frac{0,699 \sqrt{100-2}}{\sqrt{1-(0,699)^2}} \\ &= \underline{0,699 \cdot 9,89} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
& 1-0,488 \\
& = \frac{6,91}{0,512} \\
& = 13,49
\end{aligned}$$

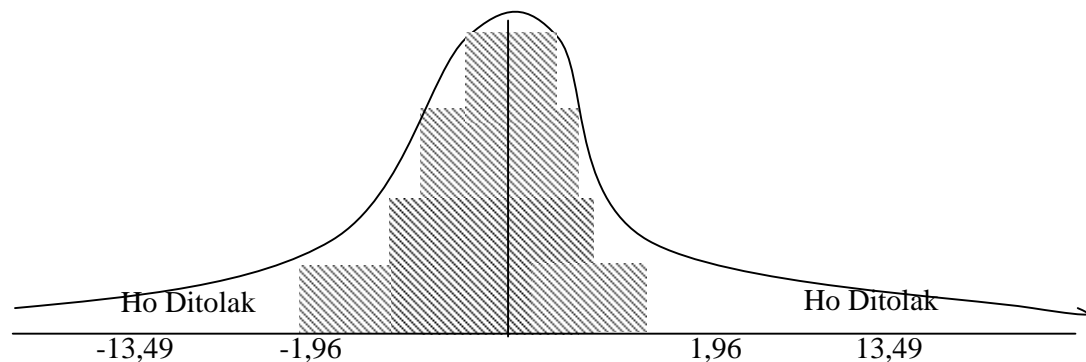
Dari hasil di atas, maka diperoleh t (hitung) sebesar 13,49 selanjutnya sebagai pembanding maka dicari t (tabel) nya, dengan ketentuan derajat kebebasannya sebesar n-k, sedangkan tingkat kepercayaannya sebesar 95%.

$$n - k = 100 - 2 = 98, \alpha / 2 = 0,05 / 2 = 0,025$$

$$\begin{aligned}
\text{t. tabel} & = (3920/100 \cdot (95\%)) = 3724 \\
& = 3920-3724 \\
& = 196/100 \\
& = 1,96
\end{aligned}$$

Hasil pengujian hipotesis adalah :

- t (hitung) = 13,49
- t (tabel) = 1,96



Hasil pengujian hipotesis diatas membuktikan bahwa t (hitung) > t (tabel). Jadi kesimpulannya Hi diterima dan Ho ditolak. Berarti terdapat pengaruh yang besar antara Program Fly Hi yang dilakukan oleh perusahaan terhadap kepuasan penumpang. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Program Fly Hi yang dilakukan PT Garuda Indonesia Pekanbaru memberikan pengaruh yang besar terhadap peningkatan Kepuasan penumpang PT. Garuda Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Airlines Business Training, 2007, **Garuda Indonesia Training Center**, Jakarta.
- Andi Mappi Sameng, 2001, **Cakrawala Pariwisata**, Balai Pustaka, Jakarta.
- Damardjati, R. S, 2001, **Istilah-Istilah Dalam Pariwisata**, Pradnya Paramita, Jakarta.
- Desky, M.A, 2001, **Manajemen Perjalanan Pariwisata**, Adicita Karya Nusa, Yogyakarta.
- Djaali dan Mudjiono, Pudji, Pengukuran dalam Penelitian.
- Kusmayadi, 2004, **Statistik Pariwisata Deskriptif**, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Marpaung, Happy, 2002, **Pengetahuan Kepariwisataaan** , Alfabeta, Bandung.
- Pendit, Nyoman S, 2006, **Ilmu Pariwisata**, Pradnya Paramitha, Jakarta.
- Ross, Glen F, 1988, **Psikologi Pelayanan Pariwisata**, Yayasan Obor Indonesia, Jakarta.
- Siagian, P, Sondang, Dr. Prof. MPA, 2002, **Manajemen Stratejik**, Bumi Aksara, Jakarta.
- Sihite. 2002. **Pariwisata Dan Komponennya**, Rajawali pers, Jakarta.
- Soewarno Darsoprajitno, H. 1999. **Anatomi Pariwisata**, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Soewarno Darsoprajitno, H.1996 **Ekologi Pariwisata**, Angkasa, Bandung.
- Sutomo Anton. 2004. **Geografi Pariwisata**, Aneka, Solo.
- Suyitno. 2005. **Pemandu Wisata (Tour Guiding)**, Graha Ilmu, Jakarta.
- Sugiono, 1998 **Manajemen Penelitian Administrasi**, Alfabeta, Bandung.
- Wahab, Salah, 2003, **Tourism Management**, Pradnya Paramitha, Jakarta.
- Wahab, Salah, Ph. D,1992, **Pemasaran Pariwisata**, PT. Pradnya Paramitha, Jakarta.
- Winardi, Dr. Prof, SE, 1997. **Manajemen Stratejik**, Mandar Maju, Jakarta.
- Yoeti, Oka A, 2001, **Pengantar Pariwisata**, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Yoeti, Oka A, dkk, 2006, **Pariwisata Budaya**, Pradnya Paramita, Jakarta.
- Wahab, Salah, 2003, **Manajemen Kepariwisataaan**, Pt. Perca, Jakarta.
- Warpani, Suwardjoko P, dan Warpani, Indra P, 2007, **Pariwisata Dalam Tata Ruang Wilayah**, ITB, Bandung