

ABSTRACT

This research has a correlation with the author's finding of the complaints on Garuda Indonesia Jakarta – Amsterdam route. The purpose of this research is to test the service quality toward customer satisfaction in Garuda Indonesia's Jakarta – Amsterdam route using the AIRQUAL Model. The AIRQUAL (Airline Quality) Model consists of airline tangibles, terminal tangibles, personnel service, empathy, and image (Ekiz et al., 2006). It was the approach used for measuring the problem with the psychometric application of the existing service quality scale, particularly in the airline industry. The research method used in this study is quantitative to test the relationships between variables in the model with the said theory. The data collection process was carried out by distributing questionnaires to respondents with a minimum age of 17 years old who had flown with Garuda Indonesia on the Jakarta – Amsterdam route at least in the last two years. A total of 293 samples has been collected for this research. This research model was evaluated using the PLS-SEM method and analyzed using smart PLS. The results of this research show that airline tangibles, personnel services, and image variables have a positive, significant effect on customer satisfaction in Garuda Indonesia passengers Jakarta – Amsterdam route. This finding indicates that quality airline tangibles, personnel services, and image translate to better customer satisfaction. However, this research also discovers that terminal tangibles and empathy have a positive yet insignificant effect on customer satisfaction in Garuda Indonesia passengers Jakarta – Amsterdam route.

Keywords: Garuda Indonesia, Jakarta – Amsterdam, Airline Quality, Service Quality, Customer Satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh temuan penulis terkait keluhan terhadap layanan Garuda Indonesia rute Jakarta – Amsterdam. Maka dari itu, penelitian ini bertujuan untuk menguji kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen penumpang Garuda Indonesia rute Jakarta – Amsterdam menggunakan model AIRQUAL. Model AIRQUAL (Kualitas Maskapai) terdiri dari *airline tangibles*, *terminal tangibles*, layanan personel, empati, dan citra (Ekiz et al., 2006). Model AIRQUAL merupakan pendekatan yang digunakan untuk mengukur tingkat permasalahan dalam aplikasi psikometrik skala kualitas layanan yang berjalan saat ini, terutama dalam industri penerbangan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif, yaitu pengujian relasi antar variabel model terhadap teori. Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara pembagian kuesioner pada responden berusia minimal 17 tahun dan pernah terbang dengan Garuda Indonesia rute Jakarta – Amsterdam setidaknya dalam kurun dua tahun terakhir. Penelitian ini berhasil mengumpulkan total 293 sampel. Model penelitian ini dievaluasi menggunakan metode PLS-SEM dan dianalisa dengan smart PLS. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *airline tangibles*, layanan personel, dan citra berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen penumpang Garuda Indonesia rute Jakarta – Amsterdam. Penemuan ini mengindikasikan bahwa *airline tangibles*, layanan personel, dan citra berkualitas tinggi akan berdampak pada peningkatan kepuasan konsumen. Meskipun demikian, penelitian ini juga menyimpulkan bahwa *terminal tangibles* dan empati berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen penumpang Garuda Indonesia rute Jakarta – Amsterdam.

Kata Kunci: Garuda Indonesia, Jakarta – Amsterdam, Kualitas Maskapai, Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen