

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS SISTEM PELAYANAN *ONLINE* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PT GARUDA INDONESIA DI BANDAR LAMPUNG

Oleh

Andri Ismawanto

Garuda Indonesia merupakan maskapai penerbangan pertama yang menerapkan sistem pelayanan online di Indonesia pada tahun 2006. Sebagai satu-satunya perusahaan penerbangan di Indonesia yang menjadi anggota Asosiasi Perusahaan Penerbangan Internasional (IATA).

Persaingan yang dihadapi oleh Garuda Indonesia pada Tahun 2012 pangsa pasar (*market share*) Garuda Indonesia berada di peringkat ke dua dengan persentase 22,76% lebih rendah dibandingkan maskapai penerbangan Lion Air sebesar 41,48%. Tetapi terjadi peningkatan jumlah penumpang Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia dari Tahun 2012 jumlah penumpangnya 4,6 juta meningkat di Tahun 2013 menjadi 5,56 juta penumpang. Sehingga peneliti menduga apakah peningkatan jumlah penumpang ini terjadi karena PT Garuda Indonesia telah melakukan jasa sistem pelayanan online.

Tujuan yang ingin dicapai yaitu untuk mengetahui pengaruh variabel mana yang dominan dari kualitas sistem pelayanan *online* diantaranya efisiensi

(*efficiency*), pemenuhan (*fulfillment*), ketersediaan sistem (*system availability*), dan rahasia (*privacy*) terhadap kepuasan konsumen PT Garuda Indonesia di Bandar Lampung.

Hipotesis yang diajukan pada penelitian ini yaitu : “Kualitas Sistem Pelayanan *Online* yang terdiri dari efisiensi (*efficiency*), pemenuhan (*fulfillment*), ketersediaan sistem (*system availability*), dan rahasia (*privacy*) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen PT Garuda Indonesia di Bandar Lampung”.

Responden dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah menggunakan sistem pelayanan online maskapai Garuda, dengan melalui kuesioner yang diisi oleh 100 responden secara acak atau random. Validitas dan reliabilitas akan dianalisis lebih lanjut dari hasil kuesioner 94 responden yang layak menggunakan analisis faktor yang dinyatakan jika KMO lebih besar dari 0,5 (taraf signifikan), sehingga menghasilkan kelayakan untuk pengujian reliabilitas selanjutnya. Sedangkan pengolahan data untuk mengetahui pengaruh variabel satu dengan variabel lain yaitu menggunakan analisis regresi linier berganda dan penilaian akhir melalui uji hipotesis (uji t dan uji F).

Berdasarkan Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Kualitas Sistem Pelayanan *Online* yang meliputi efisiensi (*efficiency*), pemenuhan (*fulfillment*), ketersediaan sistem (*system availability*), dan rahasia (*privacy*) secara positif berpengaruh sebesar R^2 77,6 % terhadap Kepuasan Konsumen PT Garuda Indonesia di Bandar Lampung. Variabel *fulfillment* memiliki pengaruh positif paling besar terhadap kepuasan konsumen dengan nilai 0,965.

Kata kunci: Kualitas Sistem Pelayanan Online (*Efficiency, Fullfilment, System Availability, Privacy*), dan Kepuasan Konsumen.