

## SKALA PENELITIAN

### KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN JASA PENERBANGAN DITINJAU DARI NILAI KONSUMEN DAN MUTU PELAYANAN

Kepada Yth : Konsumen Jasa Penerbangan  
Di tempat

**Dengan hormat,**

Salam sejahtera bagi Anda. Pada kesempatan ini, saya:

Nama : Michally C.

NIM : 04.40.0037

Fakultas : Psikologi

Universitas : Universitas Katolik Soegijapranata Semarang

bermaksud untuk mengadakan penelitian dengan judul “Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penerbangan Ditinjau dari Nilai Konsumen dan Mutu Pelayanan”.

Oleh karena itu, saya mohon kesediaan Anda untuk mengisi skala penelitian ini sesuai dengan petunjuk yang ada. Atas bantuan yang Anda berikan, saya ucapkan banyak terima kasih. Semoga Tuhan YME melimpahkan balasan yang setimpal. Amin.

Hormat saya

Michally C

**Identitas Responden:**

Nama : (Boleh diisi dengan inisial)

Usia :

Jenis Kelamin :

Frekuensi penggunaan jasa penerbangan : (dalam enam bulan)

**Petunjuk Umum:**

1. Bacalah masing-masing pernyataan dengan teliti dan jawablah sesuai dengan keadaan Anda yang sebenarnya dan jangan terpengaruh dengan pendapat orang lain.
2. Skala ini bukanlah suatu tes, jadi tidak ada jawaban yang benar ataupun salah. Semua tanggapan adalah baik dan benar apabila dijawab sesuai keadaan yang sebenarnya.
3. Pilihlah jawaban yang paling sesuai dengan keadaan Anda dengan memberikan tanda silang (X) pada kolom jawaban yang tersedia disamping pernyataan.

Contoh:

SP	P	TP	STP
	X		

4. Jika Anda merasa bahwa jawaban yang Anda berikan salah dan ingin mengganti dengan jawaban lain, Anda dapat langsung mencoret jawaban yang salah dan menggantinya dengan jawaban yang sesuai dengan keadaan Anda.

Contoh :

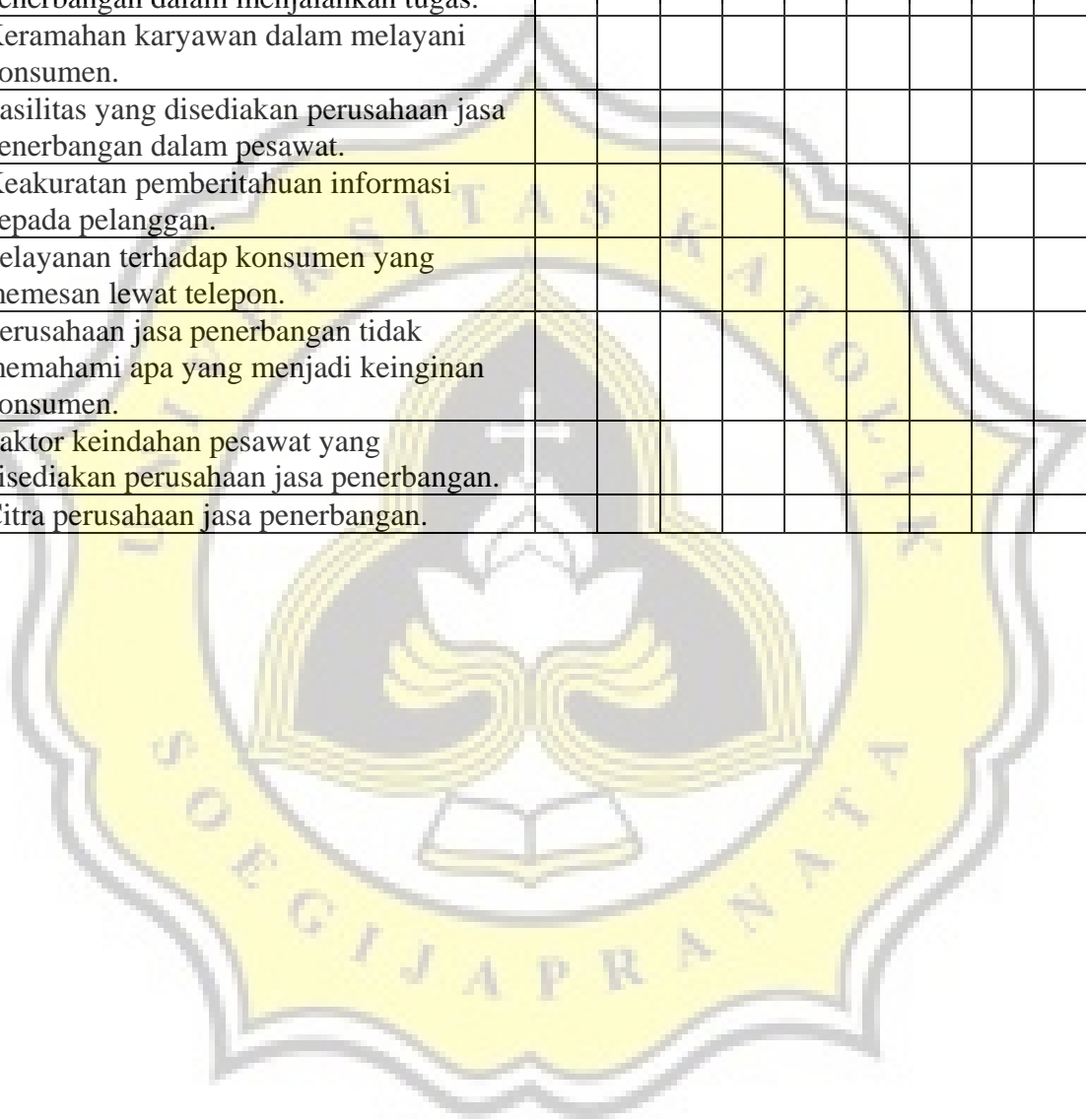
SP	P	TP	STP
	<del>X</del>		X

5. Usahakan agar tidak ada pernyataan yang terlewatkan, oleh karena itu bacalah seluruh pernyataan yang ada dengan teliti.
6. Kerahasiaan jawaban Anda dijamin sepenuhnya oleh peneliti.
7. Terima kasih atas kesediaan Anda mengisi skala ini.

>>> **Selamat Mengerjakan** <<<



No	Pernyataan	Tidak Memuaskan					Sangat Memuaskan				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
20	Pelayanan karyawan sesuai harapan penumpang.										
21	Penyediaan pelayanan jasa selama 24 jam penuh.										
22	Pelayanan yang diberikan perusahaan jasa penerbangan.										
23	Tampilan secara visual pesawat terbang yang disediakan oleh jasa penerbangan.										
24	Kesigapan perusahaan dalam menangani kerusakan pesawat.										
25	Profesionalisme karyawan jasa penerbangan dalam menjalankan tugas.										
26	Keramahan karyawan dalam melayani konsumen.										
27	Fasilitas yang disediakan perusahaan jasa penerbangan dalam pesawat.										
28	Keakuratan pemberitahuan informasi kepada pelanggan.										
29	Pelayanan terhadap konsumen yang memesan lewat telepon.										
30	Perusahaan jasa penerbangan tidak memahami apa yang menjadi keinginan konsumen.										
31	Faktor keindahan pesawat yang disediakan perusahaan jasa penerbangan.										
32	Citra perusahaan jasa penerbangan.										



## SKALA NILAI KONSUMEN

Petunjuk Khusus :

- Berikut ini disajikan beberapa pernyataan untuk mengetahui penilaian Anda mengenai jasa penerbangan.
- Berilah tanda silang ( X ) pada salah satu pilihan jawaban di bawah ini yang terdiri dari:
  - a. SP : Sangat Penting, jika pernyataan yang disajikan Anda anggap sangat penting dalam suatu jasa penerbangan.
  - b. P : Penting, jika pernyataan yang disajikan Anda anggap penting dalam suatu jasa penerbangan.
  - c. TP : Tidak Penting, jika pernyataan yang disajikan Anda anggap tidak penting dalam suatu jasa penerbangan.
  - d. STP : Sangat Tidak Penting, jika pernyataan yang disajikan Anda anggap sangat tidak penting dalam suatu jasa penerbangan.

No	Pernyataan	Jawaban			
		SP	P	TP	STP
1	Kualitas jasa penerbangan yang ditawarkan perusahaan.				
2	Fasilitas yang terdapat di dalam pesawat.				
3	Kesiapan perusahaan penerbangan membantu para konsumen.				
4	Keamanan dalam penggunaan jasa penerbangan.				
5	Kenyamanan jasa penerbangan.				
6	Pelayanan jasa penerbangan dalam membantu aktivitas konsumen.				
7	Kepedulian perusahaan penerbangan terhadap barang bawaan penumpang.				
8	Kemampuan interaksi / komunikasi karyawan jasa penerbangan dengan para konsumen.				
9	Ketepatan jadwal pesawat terbang.				
10	Keselamatan pengguna jasa penerbangan.				
11	Harga tiket yang dibayarkan.				
12	Layanan perusahaan jasa penerbangan secara keseluruhan.				
13	Kemampuan karyawan jasa penerbangan dalam menjalankan pekerjaannya.				
14	Kemudahan dalam penggunaan jasa penerbangan.				
15	Kecepatan alat transportasi pesawat terbang.				
16	Fasilitas yang ditawarkan perusahaan jasa penerbangan.				
17	Jasa penerbangan sangat membantu konsumen dalam bertransportasi.				
18	Kemampuan perusahaan dalam mengkomunikasikan prosedur keamanan kepada para penumpangnya.				
19	Kualitas pelayanan secara keseluruhan.				
20	Pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen.				

## SKALA MUTU PELAYANAN

Petunjuk Khusus :

- Berikut ini disajikan beberapa pernyataan untuk mengetahui tanggapan Anda mengenai mutu pelayanan dalam jasa penerbangan.
- Berilah tanda silang ( X ) pada salah satu pilihan jawaban di bawah ini yang terdiri dari:
  - a. Br : Buruk, jika pernyataan yang disajikan menggambarkan mutu pelayanan yang buruk.
  - b. Bi : Biasa, jika pernyataan yang disajikan menggambarkan mutu pelayanan yang biasa.
  - c. Bg : Bagus, jika pernyataan yang disajikan menggambarkan mutu pelayanan yang bagus.
  - d. Ist : Istimewa, jika pernyataan yang disajikan menggambarkan mutu pelayanan yang istimewa.

No	Pernyataan	Jawaban			
		Br	Bi	Bg	Ist
1	Barang-barang yang berkaitan dengan layanan pesawat, misalnya: tiket, majalah, petunjuk keamanan, dan sebagainya.				
2	Ketepatan karyawan jasa penerbangan dalam memberikan pelayanan.				
3	Kecepatan pelayanan yang diberikan oleh karyawan jasa penerbangan.				
4	Kenyamanan yang diberikan oleh karyawan jasa penerbangan.				
5	Perhatian yang diberikan karyawan jasa penerbangan kepada konsumennya.				
6	Keramahan karyawan jasa penerbangan kepada konsumen.				
7	Janji yang diberikan oleh perusahaan jasa penerbangan oleh para konsumen.				
8	Kesiapan karyawan jasa penerbangan dalam menanggapi permintaan konsumen.				
9	Informasi keselamatan penerbangan yang diberikan karyawan jasa penerbangan.				
10	Kemampuan karyawan dalam memahami kebutuhan konsumen.				
11	Pakaian yang dikenakan serta penampilan karyawan jasa penerbangan.				
12	Keakuratan informasi yang diberikan oleh karyawan jasa penerbangan kepada konsumen.				
13	Pelayanan yang diberikan karyawan jasa penerbangan kepada konsumen.				
14	Perasaan aman yang diberikan karyawan jasa penerbangan kepada konsumen.				
15	Perhatian yang diberikan karyawan jasa penerbangan kepada para konsumen.				
16	Fasilitas fisik yang diberikan perusahaan jasa penerbangan, terkesan apa adanya.				
17	Kesigapan karyawan jasa penerbangan dalam melakukan koreksi bila ada kesalahan.				
18	Kemauan karyawan dalam memberikan bantuan kepada konsumen.				
19	Pengetahuan tentang keselamatan penerbangan yang dimiliki karyawan jasa penerbangan.				
20	Perilaku karyawan jasa penerbangan kepada para konsumen.				