

Dwi Suhartari. (2006). Perbedaan Penilaian Terhadap *Courtesy* Awak Kabin Pada Penerbangan Garuda Ditinjau Dari Gaya Hidup. Skripsi Sarjana S1, Fakultas Psikologi, Universitas Surabaya, Surabaya.

ABSTRAK

Courtesy awak kabin meliputi pelayanan yang diberikan kepada penumpang setelah penumpang masuk ke dalam pesawat sampai keluar dari pesawat, seperti diantaranya memberikan senyum, berbahasa yang sopan, dan kecepatan merespon permintaan pelanggan. Awak kabin yang melayani konsumen dengan sopan dan memberikan senyuman kepada pelanggan, akan membuat pelanggan merasa dihargai. Penilaian perilaku *courtesy* awak kabin salah satunya bergantung pada bagaimana gaya hidup pelanggan. Gaya hidup adalah cara orang meluangkan waktu dan menghabiskan uang (Engel, dkk, 1995). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan penilaian terhadap *courtesy* awak kabin pada penerbangan Garuda Indonesia ditinjau dari gaya hidup.

Populasi penelitian ini adalah pelanggan yang setidaknya telah menggunakan jasa penerbangan Garuda Indonesia 3 kali atau lebih dalam satu tahun terakhir dan telah menggunakan jasa penerbangan Garuda Indonesia minimal selama 1 tahun terakhir. Jurusan penerbangan yang dipilih sebagai populasi penelitian ini adalah jurusan Asia dan Domestik. Dipilihnya jurusan Asia dan Domestik karena berdasarkan jumlah keluhan terbanyak mengenai *courtesy* awak kabin yang masuk ke manajemen Garuda kebanyakan berasal dari kedua jalur penerbangan ini. Teknik pengambilan sampel akan dilakukan dengan teknik *incidental sampling*. Subyek penelitian adalah pelanggan pengguna jasa Garuda Indonesia yang sedang menggunakan jasa antara tanggal 20-27 Januari 2006.

Pengujian hipotesis yang menyatakan dilakukan dengan menggunakan analisis variansi satu jalur (*one-way analysis of variance*). Hasil yang didapatkan adalah nilai $F = 2,162$ dengan $p = 0,048$, karena nilai $p < 0,05$, berarti maka ada perbedaan penilaian terhadap *courtesy* awak kabin pada penerbangan Garuda Indonesia ditinjau dari gaya hidup. Dari riset gaya hidup maka didapatkan hasil ada perbedaan penilaian terhadap *courtesy* awak kabin antara pelanggan dengan gaya hidup *innovators* dan *achievers* dengan selisih *mean* 3,4482 dengan SD 0,019, *innovators* dan *experiencers* dengan selisih *mean* 4,5201 dengan SD 0,003 serta antara *experiencers* dan *strivers* dengan selisih *mean* 2,9576 dengan SD 0,025.

Saran yang bisa diberikan dari penelitian ini adalah (1) untuk manajemen Garuda Indonesia: agar memperhatikan rendahnya tingkat penilaian terhadap *courtesy* awak kabin dan memperbaiki aspek-aspek *courtesy* awak kabin yang dinilai rendah oleh target pasar perusahaan, (2) untuk pelanggan Garuda Indonesia: diharapkan dapat memberikan masukan bagi perbaikan kualitas layanan Garuda Indonesia yang pada akhirnya akan berdampak pula bagi pelanggan, (3) untuk penelitian selanjutnya: agar meneliti variabel lain yang terkait dengan *courtesy*, lebih menspesifikkan populasi, dan pengambilan sampel sebisa mungkin dengan cara *random*, karena akan dapat mengurangi kemungkinan terjadi bias dalam pemilihan sampel.