

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG BISNIS TERHADAP PENYAJIAN MAKANAN PADA MASKAPAI CHINA AIRLINES DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA

Kartika Fajar Nieamah,¹⁾ Sri Sutarwati,²⁾ Yois Dillian³⁾

¹⁾Program Studi Pramugari-pramugara Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan
kartika.nieamah@gmail.com

^{2),3)} Program Studi Manajemen Transportasi Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

Abstrak

Penumpang bisnis Maskapai China Airline diberikan sebuah pelayanan di ruang tunggu (Boarding room) di terminal 2 Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya diantaranya adalah pelayanan makan (breakfast, lunch, dinner). Dalam dunia industri penerbangan, faktor kepuasan sangat di pengaruhi oleh pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh perusahaan, termasuk dalam penyajian makanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui jenis makanan yang disajikan kepada penumpang bisnis di ruang tunggu (executive lounge) pada Maskapai China Airline di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Selain itu, untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang bisnis terhadap penyajian makanan pada Maskapai China Airline di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer. Data penelitian ini didapatkan dari penumpang yang diminta tanggapan melalui kuisisioner yang diberikan. Responen dalam penelitian ini adalah penumpang bisnis di ruang tunggu executive maskapai China Airline Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Kuisisioner penelitian ini digunakan untuk mengukur variabel tingkat kepuasan penumpang.

Hasil analisis data dengan uji-t rata-rata kepuasan penumpang bisnis terhadap penyajian makanan pada penumpang maskapai China Airlines di bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Hal ini dibuktikan bahwa penumpang bisnis Maskapai China Airlines lebih menyukai hidangan makanan yang berasal dari Indonesia hal itu dikarenakan penumpang bisnis banyak berasal dari dalam negeri, jenis makanan yang disajikan kepada penumpang bisnis Maskapai China Airlines diantaranya adalah : Nasi soto madura, Rawon surabaya, Nasi Goreng, dan lain-lain. Hasil analisis uji-t rata-rata menunjukkan bahwa terdapat tingkat kepuasan penumpang bisnis Maskapai China Airlines terhadap penyajian makanan di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya berada pada nilai 0,385 dan berada diantara 0,300 – 0,399 yang masuk dalam kriteria puas.

Kata kunci: *Kepuasan penumpang, penyajian makanan, penumpang bisnis.*

Pendahuluan

Salah satu aspek infrastruktur yang menungjung laju perekonomian adalah moda transportasi, dan saat ini transportasi yang sedang banyak diminati adalah moda transportasi udara dengan pesawat terbang sebagai medianya. Jumlah penumpang yang selalu bertambah dari tahun ketahun menyebabkan banyak perusahaan penerbangan tertarik untuk untuk mengembangkan usaha di Indonesia.

China Airline adalah salah satu perusahaan penerbangan asing yang menjadikan Indonesia sebagai route penerbangan Internasionalnya. Perusahaan ini mulai masuk ke Indonesia sejak tahun 2007 dan sudah mencapai lebih dari 1 (satu) juta pelanggan yang terbang dari Surabaya (SUB) menuju

negara-negara lain di Asia, contohnya Singapura (SIN) dan Taipei (TPE). Kini China Airlines mempunyai cabang di beberapa bandar udara besar di Indonesia antara lain: Bandar Udara Internasional Juanda, Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Cengkareng, Bandar Udara Internasional Ngurah Rai Denpasar, dengan menerbangi negara-negara seperti : Singapura (SIN), Taipei (TPE), Hongkong (HKG), dan beberapa negara lain di benua Amerika. Perusahaan ini memiliki lebih dari lima puluh (50) pesawat terbang diantaranya adalah : 13 Boeing 747-400, 6 Airbus 340-300, 15 Airbus A350-AXB, 17 Airbus A330-300, 11 Boeing 737-800, 10 Boeing 747-400F.

Maskapai *China Airline* memberi kenyamanan kepada para penumpang untuk menggunakan layanan member card pada saat check-in dan pada saat di ruang tunggu (*Boarding room*). Beberapa member card tersebut adalah : *Paragon Card, Dynasty Card, Emerald Card, Benefits Card, Gold Card, Sky Team membership Card*. Member card tersebut bisa dipakai pada saat *check-in* di bandara-bandara *China Airline* dan keuntungan dari member card tersebut adalah pelayanan pada saat *check-in* lebih di prioritaskan, ruang tunggu (*Boarding room*) lebih nyaman, serta pelayanan-pelayanan pada saat *in-flight*.

Khusus untuk penumpang bisnis Maskapai *China Airline* akan diberikan sebuah pelayanan yang berbeda dengan dengan penumpang general, penumpang bisnis maskapai *China Airline* akan disuguhkan dengan kenyamanan dan kemewahan pada saat di ruang tunggu (*Boarding room*) di terminal 2 Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Sebelum mereka memasuki pesawat terbang penumpang bisnis akan mendapatkan pelayanan yang diberikan oleh petugas (*waiters*). Pelayanan tersebut diantaranya adalah : pelayanan makan (*breakfast, lunch, dinner*), pelayanan entertainment, serta keramahan dari para petugas (*waiters*).

Dalam dunia industri penerbangan, faktor kepuasan sangat di pengaruhi oleh pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh perusahaan, termasuk dalam penyajian makanan. Penyajian makanan yang kurang memberikan kepuasan dapat mengakibatkan penumpang beralih ke maskapai penerbangan lainnya sehingga dapat menimbulkan kerugian bagi perusahaan yang bersangkutan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui jenis makanan yang disajikan kepada penumpang bisnis di ruang tunggu (*executive lounge*) pada Maskapai *China Airline* di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Selain itu, untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang bisnis terhadap penyajian makanan pada Maskapai *China Airline* di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

Tinjauan Pustaka

Fasilitas di ruang tunggu sedikit banyak berpengaruh terhadap kepuasan penumpang. Penelitian sejenis telah banyak dilakukan oleh peneliti yang terdahulu. Arionasti [1] melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh fasilitas di ruang tunggu terhadap tingkat kepuasan penumpang di Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang Tahun 2013” yang menunjukkan persamaan $Y = 5,904 + 0,721X$ yang artinya fasilitas ruang tunggu berpengaruh terhadap kepuasan penumpang. Nilai $R^2 = 0,636$. Hal ini menunjukkan pengaruh fasilitas ruang tunggu sebesar 63.6% yang cukup besar terhadap kepuasan penumpang, sedangkan 36,4% kepuasan ditentukan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian tersebut.

Penelitian sejenis yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti pernah dilakukan oleh *Jurnal Flight Attendant Kedirgantaraan Vol.3, No. 2, Desember 2016* | 6

Restia [2] berjudul prediksi rata-rata permintaan *special meals* pada Maskapai *Thai Airways* rute CGK-BKK periode januari 2015 sampai dengan april 2015 di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Cengkareng yang hasil penelitian menunjukkan bahwa jumlah *Special Meals* berjumlah 1608 permintaan dengan yang terbanyak dipesan adalah *moeslem meals*, sedangkan yang paling sedikit adalah *Bland Meal*, *Gluten Free Meal*, dan *Low Salt Meal*.

Pelayanan

Menurut Kotler dalam Arionasti [1], menyatakan bahwa pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi.

Penumpang

Menurut Supajar (1995), penumpang adalah setiap orang yang diangkut ataupun yang harus diangkut di dalam pesawat udara ataupun alat pengangkutan lainnya, atas dasar persetujuan dari perusahaan ataupun badan yang menyelenggarakan angkutan tersebut. Secara umum, penumpang dapat dikategorikan menjadi tiga jenis yaitu penumpang bisnis, penumpang khusus, penumpang bermasalah. Dalam praktiknya tergantung bagaimana perusahaan penerbangan memperlakukan para penumpang sesuai dengan kondisi dan kebijakan perusahaan penerbangan tersebut. Sebagai standarisasi pelayanan penumpang, maka perusahaan penerbangan dituntut untuk senantiasa meningkatkan pelayanan yang optimal kepada para penumpangnya.

Kepuasan

Kepuasan penumpang yaitu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapan yang di inginkan (Tjipto,1998). Menurut Tjipto, kepuasan penumpang yang diartikan secara umum yaitu perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara pelayanan yang diberikan dengan harapan yang diinginkan. Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (norma kinerja linnya) dan kinerja aktual yang dirasakan.

Fasilitas Ruang Tunggu

Fasilitas (Ruang Tunggu) *Executive Lounge* berfungsi sebagai sebagai daerah tunggu penumpang bisnis sebelum naik ke pesawat udara. Fasilitas yang terdapat di ruang *tunggu executive* maskapai *China Airline* Bandara Internasional Juanda Surabaya antara lain: tempat duduk (sofa), toilet, AC, Tv hiburan, *Sound system*, *CCTV*, lemari pendingin, ruang makan, *WIFI*, peralatan makan, *entertainment* (Majalah dan surat kabar), dan *cofee bar*.

Jenis Makanan dan Minuman Penumpang Bisnis

Makanan yang di berikan bagi penumpang kelas bisnis, yaitu makanan yang cenderung tidak memiliki kadar kolestrol yang tinggi serta terdiri dari bahan-bahan pilihan yang disesuaikan menurut kepercayaan dan budaya penumpang itu sendiri. Petugas akan menyajikan makanan untuk penumpang kelas bisnis dengan penampilan yang menarik sehingga akan menambah minat penumpang untuk menggunakan jasa penerbangan yang sama.

Penelitian Restia [2] menyebutkan beberapa jenis makanan yang disajikan oleh maskapai untuk para penumpang kelas bisnis sebagai berikut:

a. Makanan Untuk Penumpang Vegetarian

Makanan vegetarian yang disajikan tidak mengandung bawang merah, bawang putih, dan produk jenis hewan.

b. Makanan Untuk Anak-anak

Makanan untuk anak-anak berusia 2 sampai 12 tahun. Makanan ini biasanya berisi pilihan sayuran atau buah-buahan serta biskuit balita.

c. Makanan Khas Indonesia

Makanan khas Indonesia adalah makanan yang berasal dari beberapa kota atau provinsi dimana letak suatu Bandara itu berada, dan biasanya makanan tersebut terdiri dari : nasi, lauk, sayuran, kerupuk, dan buah.

d. Makanan Khusus Lainnya

1) *Seafood Meals*

Makanan yang berisi ikan / makanan laut yang disajikan sesuai dengan spesifikasi lokal.

2) *Region Meals*

Makanan yang berasal dari tumbuhan atau hewan yang diharamkan oleh pemeluk agama Katholik dan Kristen. Seperti : daging babi.

e. Makanan Penutup

Makanan ini biasanya dihidangkan untuk para penumpang kelas bisnis pada saat mereka telah usai menyantap hidangan utama, dalam sajian hidangan penutup biasanya petugas akan menghadirkan makanan yang tidak terlalu berat seperti contoh : Salad Buah, Coctail Buah, Cake beraneka rasa, Kue Kering (Biskuit)

f. Minuman

Adalah suguhan pelengkap setelah makanan yang di suguhkan oleh petugas /waiters untuk penumpang kelas bisnis, minuman ini biasanya terdiri dari beberapa minuman yang tersedia di ruang tunggu *executive* maskapai *China Airlines* Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya : Kopi, Teh manis, *Soft drink*, *Beer*, Jus Buah

Metode Penelitian

Data dan Metode Pengumpulan Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer. Data penelitian ini didapatkan dari penumpang yang dimintai tanggapan melalui kuisisioner yang diberikan. Respoden dalam penelitian ini adalah penumpang bisnis di ruang tunggu *executive* maskapai *China Airline* Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Kuisisioner penelitian ini digunakan untuk mengukur variabel tingkat kepuasan penumpang. Pengukuran variabel dilakukan dengan menggunakan skala likert 4 point

yang terdiri atas Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Cukup Setuju (CS), dan Tidak Setuju (TS). Skala likert adalah skala pengukuran yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang dengan menempatkan kedudukan sikapnya pada kesatuan perasaan kontinum yang berkisar dari “sangat positif” sampai ke “sangat negatif”.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang bisnis yang menggunakan jasa maskapai *China Airlines* di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Mengingat cukup besarnya populasi maka penelitian ini menggunakan sampel. Teknik pengambilan sampel menggunakan probabilitas sampling dengan teknik purposive sampling artinya responden dipilih secara sengaja yang diyakini representatif terhadap populasi (Doherti, 1994).

Sampel dalam penelitian ini adalah penumpang bisnis maskapai *China Airlines* dengan tujuan penerbangan SIN - TPE yang berusia 17 tahun keatas sehingga di mungkinkan dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan di dalam kuisinoner yang menjadi variabel dalam penelitian ini. Jumlah sampel yang akan diambil dalam penelitian ini sejumlah 70 orang.

Uji Validitas dan Realibilitas

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung (untuk setiap butir yang dapat dilihat pada kolom *correditem-total correlation*) dengan r tabel untuk *degree of freedom* ($df = n-k$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah item. Jika r hitung \geq tabel, maka pertanyaan tersebut dikatakan valid [3]. Penentuan layak atau tidaknya suatu item yssng akan digunakan biasanya dilakukan dengan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,05, artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total. Apabila nilai signifikansi $\geq 0,05$ maka uji validitas dinyatakan tidak valid dan apabila nilai signifikansi $\leq 0,05$ maka uji validitas dinyatakan valid.

Hasil Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan metode analisis korelasi. Perhitungan dilakukan dengan bantuan program *SPSS Release 15.0*. nilai signifikani yang berada di bawah 0,05 menunjukkan item yang *valid* (Ghozali, 2005:45). Pengujian validitas selengkapnya dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1

No	Butir	Nilai Korelasi	Nilai Signifikan	Keterangan
1	Variasi makanan yang disajikan	0,727	0,000	Valid
2	Petugas profesional dalam melayani penyajian makanan	0,706	0,000	Valid
3	Petugas peduli dan	0,683	0,000	Valid

	perhatian kepada keinginan penumpang			
4	Kebersihan ruangan tempat menyajikan makanan	0,706	0,000	Valid
5	Kenyamanan ruangan tempat menyajikan makanan	0,727	0,000	Valid
6	Petugas bersikap ramah dan sopan dalam menjalankan tugas	0,706	0,000	Valid
7	Makanan yang disajikan sesuai selera saya	0,683	0,000	Valid
8	Penyajian makanan dilihat dari higienisnya	0,727	0,000	Valid
9	Kelezatan makanan yang disajikan	0,727	0,000	Valid
10	Penempatan dan penataan makanan	0,683	0,000	Valid

Berdasarkan data pada tabel 1, uji validitas variabel kepuasan menyebutkan bahwa pada butir dengan pertanyaan variasi makanan yang disajikan dengan nilai korelasi 0,727 dan nilai signifikansi 0,000. Kedua dengan pertanyaan petugas profesional dalam melayani penyajian makanan dengan nilai korelasi 0,706 dan nilai signifikansi 0,000. Ketiga dengan pertanyaan petugas peduli dan perhatian kepada keinginan penumpang dengan nilai korelasi 0,683 dan nilai signifikansi 0,000, keempat dengan pertanyaan kebersihan ruang tempat menyajikan makanan dengan nilai korelasi 0,706 dan nilai signifikansi 0,000. Kelima dengan pertanyaan kenyamanan ruangan tempat menyajikan makanan dengan nilai korelasi 0,727 dan nilai signifikansi 0,000. Keenam dengan pertanyaan petugas bersikap ramah dan sopan dalam menjalankan tugas dengan nilai korelasi 0,706 dan nilai signifikansi 0,000. Ketujuh dengan pertanyaan makanan yang disajikan sesuai selera saya dengan nilai korelasi 0,683 dan nilai signifikansi 0,000. Kedelapan dengan pertanyaan penyajian dilihat dari higienisnya dengan nilai korelasi 0,727 dan nilai signifikansi 0,000. Kesembilan dengan pertanyaan kelezatan makanan yang disajikan dengan nilai korelasi 0,727 dan nilai signifikansi 0,000. Kesepuluh dengan pertanyaan penempatan dan penataan makanan dengan nilai korelasi 0,683 dan nilai signifikansi 0,000. Berdasarkan hasil uji validitas terhadap keseluruhan item-item pertanyaan variabel kepuasan maka semua dinyatakan valid, karena nilai signifikansinya (α) \leq 0,05.

Semua kuesioner dikatakan handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur realibilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha (a)*. suatu variabel dikatakan reliable jika nilai $a \geq 0,60$ (Ghozali, 2005:56).

Hasil Uji Reabilitas

Tabel 2

Uji Realibilitas Satu Variabel Kepuasan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,769	11

Berdasarkan data pada tabel 2 maka dapat dilihat bahwa nilai cronbach alpha dengan pertanyaan tentang kepuasan sebesar 0,769 berada pada nilai diantara 0,600-0,799 atau masuk dalam kriteria reabilitas tinggi.

Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji- t. Uji-t adalah jenis pengujian untuk mengetahui apakah ada perbedaan dari nilai yang diperkirakan dengan nilai hasil perhitungan statistika. Uji- t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas secara individual dalam menerangkan variansi variabel terkait.

$$T_0 = X_1 - \mu_0 \sqrt{SX/N}$$

Keterangan :

T 0 = nilai t hitung

X = rata-rata kepuasan

μ_0 = tingkat kepuasan

SX = Standar deviasi

N = jumlah sampel

Hasil Dan Pembahasan

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan data yang berkumpul dari 70 responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini diperoleh informasi mengenai karakteristik responden dari segi usia sebagaimana disajikan pada tabel berikut :

Tabel 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia (tahun)	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	18-20	15	21,43
2	21-30	15	21,43
3	31-40	30	42,86
4	41-50	10	14,28
	Tottal	70	100%

Sumber:Data yang diolah

Dari Tabel 3 di atas dapat dilihat usia responden yang menggunakan jasa penerbangan maskapai *China Airlines* sangat bervariasi. Mulai dari usia 18 tahun sampai 50 tahun dari karakteristik usia dapat dilihat bahwa usia 18-20 sebanyak 15 orang (21,43), usia 20-30 sebanyak 15 orang (21,43), usia 31-40 sebanyak 30 orang (42,86), usia 41-50 sebanyak 10 orang (14,28). Jumlah responden yang dominan adalah usia 31-40 tahun yaitu sebanyak 30 orang (42,86).

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Usia (tahun)	Jumlah (orang)	Presentasi (%)
1	Pria	38	54,29
2	Wanita	32	45,71
	Jumlah	70	100

Sumber : Data yang diolah

Dari Tabel 4 diatas, menunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin pria berjumlah 38 orang (54,29) dan yang berjenis wanita berjumlah 32 (45,71). Hal ini menunjukkan adanya kesamaan pikiran antara wanita dengan pria tentang kenyamanan,dan ketenangan dalam hal menggunakan ruang *executive* maskapai *China Airlines* Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Pekerjaan	Jumlah	Presentase
1	Pelajar/mahasiswa	20	28,57
2	Swasta	40	57,14
3	Pegawai Negeri	10	14,29
	Jumlah	70	100

Sumber : Data yang diolah

Dari Tabel 5 menunjukkan bahwa pengguna jasa penerbangan maskapai *China Airlines* yang lebih banyak adalah swasta sebanyak 40 orang (57.14). Hal ini dikarenakan pengguna jasa penerbangan *China Airlines* di dominasi oleh warga negara asing dan warga negara Indonesia yang melakukan perjalanan ke luar negeri baik karena urusan bisnis maupun berlibur.

Karakteristik Responden Berdasarkan Keanggotaan *China Airlines club Member*

Tabel 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Keanggotaan *China Airlines Club Member*

No	Jenis Member	Jumlah	Presentase
1	<i>Dynasty Card</i>	20	28.57
2	<i>Gold Member Card</i>	16	22.86
3	<i>Emerald Card</i>	12	17.14
4	<i>Paragont Card</i>	8	11.43
5	<i>Sky Team Membership Card</i>	10	14.29
6	<i>Non Membership</i>	4	5.71
	<i>Jumlah</i>	70	100

Sumber : Data yang diolah

Dari Tabel 6 diatas, menunjukkan bahwa responden yang lebih besar yaitu menggunakan kartu *Member Dynasty* berjumlah 20 orang (28.57), disusul *Gold Card* berjumlah 16 orang (22.86), *Emerald Card* berjumlah 12 orang (17.14), *Paragont Card* berjumlah 8 orang (11.43), *Sky Team Membership Card* berjumlah 10 orang (14.29), dan *Non Membership* berjumlah 4 orang (5.71).

Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Penerbangan

Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Penerbangan

No	Tujuan Penerbangan	Jumlah	Presentase
1	Liburan	20	28.57
2	Sekolah	20	28.57
3	Bisnis	20	28.57
4	Dan lain-lain	10	14.29
	Jumlah	70	100

Sumber : Data yang diolah

Dari tabel 7 menunjukkan bahwa responden berdasarkan tujuan penerbangan adalah liburan berjumlah 20 orang (28.57), sekolah berjumlah 20 orang (28.57), bisnis berjumlah 20 orang (28.57), sedangkan dengan tujuan lain-lain berjumlah 10 orang (14.29).

Jenis Makanan yang Disajikan Kepada Penumpang Bisnis di Ruang Tunggu *Executive* Pada Maskapai *China Airlines*

Maskapai *China Airlines* adalah maskapai yang berbasis di Taiwan, dan sudah banyak mempunyai cabang cabang di beberapa negara di Asia bahkan di Benua Amerika, *China Airlines* sudah banyak melakukan penerbangan ke beberapa negara di dunia kini *China Airlines* juga mulai melakukan penerbangan di daratan Eropa dan sudah mempunyai lebih dari 100 juta pelanggan setiap tahunnya.

Penumpang *China Airlines* mempunyai pelanggan tetap yang dibagi menjadi dua kelas yaitu kelas bisnis dan kelas ekonomi serta ditandai dengan adanya *member club of China Airlines* dan dibagi menjadi beberapa kelompok diantaranya: *Dynasty Card*, *Gold card*, *Emerald Card*, dan *Paragont Card*. Beberapa member diberikan kepada pengguna setia layanan Maskapai *China Airlines*.

Pada Ruang Tunggu *Executive* Maskapai *China Airlines* di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya pihak maskapai selalu memberikan sajian makanan yang berasal dari Indonesia dan juga makanan yang berasal dari luar negeri, diantaranya :

1. Makanan Indonesia: Soto Ayam Madura, Nasi Goreng, Rawon Surabaya, Gado – Gado, Bubur Ayam.
2. Makanan Luar Negeri: *Beef Steak*, *Chicken Steak*, *Kimchi jjigae (Sup daging babi)*, *Samgyetang (Sup daging ayam)*, *Maeuntang (Sup ikan)*, *Fish Steak*,
3. Makanan Pembuka (*Dessert*): *Chocolate Cake*, *Puding*, *Cheese Cake*, Roti panggang, Salad Buah, Serta aneka buah segar.

Makanan- makanan tersebut adalah sajian yang disajikan kepada penumpang kelas bisnis Maskapai *China Airlines* yang menempati ruang tunggu *executive* di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, namun tidak semua makanan tersebut disajikan secara bersamaan tetapi makanan tersebut akan disajikan secara bertahap sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan oleh penyedia layanan Maskapai *China Airlines*.

Jadwal yang ditentukan oleh penyedia jasa penerbangan Maskapai *China Airlines* adalah setiap bulan dan akan menyajikan beberapa makanan baik dari dalam negeri maupun luar negeri sehingga pengguna jasa penerbangan akan selalu menikmati makanan yang disediakan secara bergantian dan tidak merasa bosan dengan makanan yang disajikan oleh maskapai *China Airlines*.

Hasil Analisis Data dan Pembahasan

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji-t rata-rata. Teknik analisis ini digunakan untuk mengetahui nilai rata-rata tingkat kepuasan penumpang bisnis terhadap penyajian makanan pada maskapai *China Airlines* di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Data penelitian ini terdiri hanya satu (1) variabel, yaitu variabel kepuasan (X). Perhitungan analisis data dan pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan program *SPSSRelease 15.0*. Hasil analisis uji-t rata-rata seperti tabel 8 dan tabel 9.

Tabel 8
One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
TK	70	3,61	,385	,046

Berdasarkan hasil analisis *one sample statistic* maka di dapatkan nilai standar deviasi adalah sebesar 0,385 berada pada nilai diantara 3,00 – 3,99 atau masuk dalam kriteria puas.

Tabel 9
One-Sample Test

Test Value = 3						
	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
TK	13,311	69	,000	,613	,52	,70

Berdasarkan hasil analisis *one sample test* maka didapat nilai signifikansi korelasi sebesar $0,000 \leq (0,05)$ atau berada dibawah tingkat signifikansi $< 0,05$. yang berarti ada tingkat kepuasan sebesar 0,385 atau masuk dalam kriteria puas.

Kesimpulan

1. Hasil analisis data dengan uji-t rata-rata kepuasan penumpang bisnis terhadap penyajian makanan pada penumpang maskapai *China Airlines* di bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Hal ini dibuktikan bahwa penumpang bisnis Maskapai *China Airlines* lebih menyukai hidangan makanan yang berasal dari Indonesia hal itu dikarenakan penumpang bisnis banyak berasal dari dalam negeri, jenis makanan yang disajikan kepada penumpang bisnis Maskapai *China Airlines* diantaranya adalah : Nasi soto madura, Rawon surabaya, Nasi Goreng, dan lain-lain.
2. Hasil analisis uji-t rata-rata menunjukkan bahwa terdapat tingkat kepuasan penumpang bisnis Maskapai *China Airlines* terhadap penyajian makanan di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya berada pada nilai 0,385 dan berada diantara 0,300 – 0,399 yang masuk dalam kriteria puas.

Daftar Pustaka

- [1] Boni Arionasti Sekali, *Pengaruh fasilitas di ruang tunggu terhadap tingkat kepuasan penumpang di bandara Internasional Ahmad Yani Semarang tahun 2013*. Yogyakarta: STTKD, 2013.
- [2] Vega Restia Andriana, *Prediksi rata-rata permintaan specials meals pada maskapai penerbangan THAI Airways rute CGK-BKK periode Januari sampai dengan April 2015 di Bandara Internasional Soekarno-Hatta Cengkareng*, Yogyakarta: STTKD, 2014.
- [3] Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2005
- [4] Arikunto,Suharsini 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* .PT. Asdi Mahasatya. Jakarta.