

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH (TANDAMATA) PADA BANK BJB CABANG RANGKASBITUNG

Ahmad Tabrani

Dosen UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten

ahmad.tabrani@uinbanten.ac.id

Gian Sumarna

Dosen Program Studi Administrasi Bisnis, STIA Banten

gisumarna@gmail.com

Mitha Permatasari

Mahasiswa Program Studi Administrasi Bisnis, STIA Banten

permatha303@gmail.com

Abstrak

Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah (tandamata) pada Bank bjb Cabang Rangkasbitung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah (tandamata) pada Bank bjb Cabang Rangkasbitung. Sedangkan waktu penelitian dimulai dari Maret sampai dengan Juni 2019. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Teknik analisa data menggunakan menggunakan statistik inferensial. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Hasil penelitian bahwa terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah (tandamata) pada Bank bjb Cabang Rangkasbitung sebesar 74,2% dan sisanya sebesar 25,8% dipengaruhi oleh faktor lain. Hasil pada uji statistik yang telah dilakukan, terbukti $t_{hitung} \geq t_{tabel}$, dapat dinyatakan bahwa hal ini berarti terdapat pengaruh signifikan kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah (tandamata) pada Bank bjb Cabang Rangkasbitung, sedangkan saran penelitian antara lain Bank bjb Cabang Rangkasbitung melakukan perbaikan dari sisi kualitas pelayanan seperti menambah petugas di bagian pelayanan, agar nasabah tandamata ketika melakukan transaksi tidak menunggu terlalu lama serta pelayanan yang cepat dapat diterima oleh semua nasabah, dan Bank bjb Cabang Rangkasbitung agar memperbaiki sistem pelayanan serta terus melakukan inovasi-inovasi terhadap produk tandamata agar nasabah tidak beralih ke produk/jasa bank lain

Kata kunci : *kualitas layanan, loyalitas nasabah (tandamata)*

Pendahuluan

Dalam dunia bisnis dan ekonomi masa kini banyak sekali perusahaan-perusahaan yang tidak hanya mengandalkan daya jual dari produk-produk yang dimiliki perusahaan tersebut. Ada beberapa contoh perusahaan yaitu perusahaan industri, perusahaan dagang dan perusahaan jasa. Bank adalah sebuah lembaga intermediasi keuangan umumnya didirikan dengan kewenangan untuk menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan menerbitkan promes atau yang dikenal sebagai banknote. Sedangkan menurut undang-undang perbankan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Industri perbankan telah mengalami perubahan besar dalam beberapa tahun terakhir. Industri ini menjadi lebih kompetitif karena deregulasi peraturan. Saat ini, bank memiliki fleksibilitas pada layanan yang mereka tawarkan, lokasi tempat mereka beroperasi, dan tarif yang mereka bayar untuk simpanan deposan. Seiring berkembangnya zaman, bank semakin banyak mulai dari bank yang status kepemilikannya milik Negara (BUMN), milik daerah (BUMD), ataupun kepemilikannya swasta. Dengan banyaknya bank yang beroperasi di Indonesia Bank bjb merupakan salah satu bank yang sampai saat ini aktif dan mempunyai performa baik di dunia perbankan, Bank bjb sudah beroperasi selama 56 tahun dengan status kepemilikan daerah (BUMD). Bank bjb merupakan bank yang mempunyai cukup banyak produk baik simpanan, maupun kredit.

Selain memiliki produk yang beragam untuk mendapatkan nasabah sebuah bank harus mempunyai jasa layanan yang baik dan bisa bersaing dengan bank-bank lain, karena pada dasarnya untuk produk yang dimiliki setiap bank sama, hanya yang membedakan yaitu manfaat yang diberikan, program-program yang dimiliki, keunggulan dalam jaringan. Di era seperti sekarang ini industri perbankan semakin menjamur, semakin banyak bank-bank baru yang mulai di buka atau bank yang sudah bangkrut diakuisisi dan menjadi bank baru, nasabah semakin mudah untuk mendapatkan jasa perbankan dengan segala kelebihan yang masing-masing perbankan tersebut miliki. Saat suatu bank tidak mampu bersaing dalam hal teknologi dengan bank lain, maka bank tersebut harus meningkatkan kemampuan bank tersebut di

bidang lain seperti misalnya di dari segi manfaat yang bisa didapatkan oleh nasabah.

Bank sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa hal lain yang bisa digali dari suatu bank untuk mendapatkan nasabah bisa diupayakan dengan jasa layanan yang dimiliki, mulai dari fasilitas yang bisa di dapatkan nasabah hingga pelayanan para pelaku layanan di bidang jasa, mulai dari *security*, *office boy*, *teller*, *customer service* hingga strata tertinggi di bank dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, dan menangani setiap masalah yang timbul di setiap kasusnya. layanan pun sekarang menjadi sebagai suatu persaingan karena layanan merupakan salah satu faktor penunjang untuk nasabah menentukan pilihan bank mana yang akan mereka gunakan baik untuk bertransaksi dan berinvestasi.

Dalam menyeragamkan pelayanan di sebuah bank, setiap bank pasti memiliki visi misi dan tata cara yang harus dilakukan dalam melakukan setiap pelayanan. Untuk perbankan di Indonesia ada suatu lembaga yang meneliti nasabah-nasabah perbankan mulai dari perilaku nasabah, yang dibutuhkan nasabah, dan apakah bank sudah memberikan pelayanan yang sesuai dibutuhkan oleh nasabah yaitu adalah MRI (*Marketing Research Indonesia*), berikut ini adalah daftar penilaian yang diberikan MRI kepada Bank bjb Cabang Rangkasbitung dengan data banyaknya nasabah sebagai perbandingan antara nilai pelayanan dengan loyalitas nasabah.

**Tabel 1: Data Nilai MRI dan Jumlah Nasabah
Bank bjb
Cabang Rangkasbitung**

No	Tahun	Nilai MRI	Jumlah Nasabah
1	2014	70,29	147.600
2	2015	72,04	163.340
3	2016	72,75	163.184
4	2017	74,76	170.765

Sumber : Bank bjb Cabang Rangkasbitung

Berdasarkan tabel di atas bisa diambil kesimpulan bahwa pertumbuhan NOA (*Number Of Account*) di Bank bjb Cabang Rangkasbitung lebih banya bertambah dari tahun ketahun seperti pertumbuhan penilaian layanan yang diberikan oleh MRI, tetapi memang ada 1 tahun dari 4 tahun pertumbuhan NOA di Bank bjb

Cabang Rangkasbitung yang bergerak menurun, walaupun nilai layanan terus berkembang naik.

Agar terlaksanannya pelayanan yang baik dan merata di setiap kantor tanpa ada perbedaan fasilitas pelayanan yang diberikan oleh bank maka dibuat lah visi dan misi layanan di setiap bank, agar nasabah merasakan keseragaman dan kesamaan layanan di setiap bank-bank BUMN maupun BUMD. MRI atau *Market Research Indonesia* pun setiap tahunnya selalu melakukan penilaian kepada setiap bank yang memang sudah terdaftar untuk dinilai karena setiap pelayanan pun membunyai standar tertentu mulai dari cara menyambut nasabah, menangani *complain* sampai melakukan pemasaran dengan waktu yang memang sudah menjadi standar masing-masing bank.

Bank bjb sebagai bank BUMD yang terbesar selama 59 tahun ini sudah banyak melakukan kemajuan-kemajuan di bidang layanan, keseragaman layanan pun sampai saat ini selalu dipertahankan karena layanan banyak nasabah yang sudah bertahun-tahun tetap memilih Bank bjb sebagai mitra untuk bertransaksi dan berinvestasi, tetapi masih ada kantor-kantor cabang ataupun kantor cabang pembantu yang masih belum melakukan pelayanan sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan, ketidak seragaman layanan ini membuat salah satu faktor yang bisa membuat nasabah menjadi tidak nyaman dan memilih bank lain. Maka peneliti tertarik untuk mengambil judul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah (Tandamata) pada Bank bjb Cabang Rangkasbitung”

Metode Penelitian

Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif, dengan rumusan masalah asosiatif dan pendekatan atau kerangka pemikiran variabel independen yang diduga sebagai variabel paling dominan dalam meningkatkan loyalitas nasabah (tandamata) pada bank bjb Cabang Rangkasbitung yaitu kualitas layanan

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh jumlah nasabah yang ada di bjb Cabang Rangkasbitung baik nasabah bank bjb yang sudah mempunyai rekening ataupun nasabah yang belum mempunyai rekening bank bjb atau disebut WIC (*Walk In Customer*). Sampel pada penelitian ini adalah seluruh nasabah bank bjb Cabang Rangkasbitung yang diambil secara acak oleh peneliti yang dianggap mewakili jumlah populasi. Dalam

pengambilan sampel biasanya peneliti menentukan terlebih dahulu besarnya jumlah sampel. Apabila jumlah sampel lebih kecil dari 100 orang maka lebih baik diambil semua, jika subyeknya lebih dari 100 orang maka diambil antara 10% s/d 15% atau 20% s/d 25%. karena keterbatasan waktu, tenaga, dan biaya maka populasi dalam penelitian ini diambil sebagian untuk menjadi sampel. Peneliti mengambil 100 orang dari jumlah seluruh nasabah Bank BJB Cabang Rangkasbitung.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Hasil Uji Korelasi

Tabel 2 : Correlations

		Kualitas Layanan	Loyalitas Nasabah
Kualitas Layanan	Pearson Correlation	1	,861**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	100	100
Loyalitas Nasabah	Pearson Correlation	,861**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Interpretasi :

Berdasarkan dari tabel 2 *Model Summary^b* hasil perhitungan *product moment* koefisien korelasi kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah (tandamata) pada Bank bjb Cabang Rangkasbitung didapatkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,861 ini berarti bahwa terdapat pengaruh sangat kuat kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah (tandamata) pada Bank bjb Cabang Rangkasbitung.

2. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Tabel 3 : Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,861 ^a	,742	,739	1,357

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan

Interpretasi :

Berdasarkan dari tabel 3 *Model Summary^b* kontribusi kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah (tandamata) pada Bank bjb Cabang Rangkasbitung dapat diketahui melalui koefisien determinasi yaitu *Rsquare* x 100% atau 0,742 x 100% = 74,2% ini berarti kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah (tandamata) pada Bank bjb Cabang Rangkasbitung

dan sisanya sebesar 25,83% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti.

3. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Tabel 4 Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,092	1,220		,075	,940
Kualitas Layanan	,595	,035	,861	16,773	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Interpretasi :

Berdasarkan dari tabel 4 *Coefficients^a*, nilai (*constant*) = 0,092 dan nilai B = 0,595 serta harga t_{hitung} dan tingkat signifikansi = 16,773 dan 0,000. Dari tabel *Coefficients^a* diperoleh persamaan perhitungan regresi linier sederhana adalah $\hat{Y}=0,092+0,595X$. Nilai konstanta = 0,092 menunjukkan bahwa dengan kualitas layanan yang baik, maka loyalitas nasabah (tandamata) dapat meningkatkan, sedangkan nilai regresi sebesar 0,595 menunjukkan bahwa terdapat terdapat pengaruh positif kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah (tandamata) pada Bank bjb Cabang Rangkasbitung sebesar 0,595.

4. Hasil Uji Siginifikansi

Selanjutnya hipotesis penelitian dijabarkan menjadi hipotesis statistik sebagai berikut.

$H_0 : \rho = 0$ berarti tidak terdapat pengaruh signifikan kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah (tandamata) pada Bank bjb Cabang Rangkasbitung

$H_a : \rho \neq 0$ berarti terdapat pengaruh signifikan kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah (tandamata) pada Bank bjb Cabang Rangkasbitung

Statistik uji yang digunakan adalah uji-t.

Kriteria uji:

1. Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$: H_0 diterima atau H_a ditolak

2. Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$: H_0 ditolak atau H_a diterima

Dari tabel 4 *Coefficients* dari hasil uji signifikan diperoleh nilai $t_{hitung}= 16,773$ sedangkan nilai t_{tabel} pada $\alpha = 0,05$ yakni sebesar 1,671. Jadi $16,773 > 1,671$ atau dengan kata lain nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak atau H_a diterima artinya variabel kualitas layanan (X) berpengaruh secara

signifikan terhadap variabel loyalitas nasabah (tandamata) (Y) pada Bank bjb Cabang Rangkasbitung.

Interpretasi Hasil Penelitian

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu diberikan kepada orang lain, dalam hal ini, kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan dengan tingkat persepsi mereka. Kualitas pelayanan merupakan proses yang secara konsisten meliputi pemasaran dan operasi yang memperhatikan keterlibatan orang, pelanggan internal dan pelanggan eksternal, dan memenuhi berbagai persyaratan dalam penyampaian jasa. Kualitas pelayanan adalah aktivitas tambahan di luar tugas pokok yang diberikan kepada pelanggan, nasabah, dan sebagainya, serta dirasakan baik sebagai penghargaan maupun penghormatan. Kualitas pelayanan tersebut diukur dengan menggunakan atribut: *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible*. Pemberian pelayanan yang baik oleh pihak Bank bjb Cabang Rangkasbitung kepada nasabah dalam melakukan transaksinya menyebabkan nasabah merasa senang dan puas.

Berdasarkan hasil penghitungan pada tiap-tiap variabel penelitian tingkat penafsiran pada variabel kualitas layanan nasabah (tandamata) pada Bank bjb Cabang Rangkasbitung berada pada tingkat yang baik (3,31). Nilai tersebut berarti memperlihatkan bahwa keenam dimensi yang tercakup dalam kualitas layanan nasabah (tandamata) pada Bank bjb Cabang Rangkasbitung memiliki nilai yang baik serta telah setuju dalam penerapannya, sehingga nilai baik tersebut dapat dirasakan oleh para responden penelitian yang dalam penelitian ini adalah para nasabah (tandamata) pada Bank bjb Cabang Rangkasbitung.

Melihat hasil penghitungan nilai penafsiran indikator penelitian pada variabel kualitas layanan nasabah (tandamata) pada Bank bjb Cabang Rangkasbitung terdapat nilai penafsiran terendah yakni pada indikator karyawan Bank bjb Cabang Rangkasbitung memberikan pelayanan yang cepat kepada nasabah ketika melakukan transaksi memperoleh nilai rata-rata sebesar (2,70), hal ini mengindikasikan bahwa karyawan Bank bjb Cabang Rangkasbitung dalam memberikan pelayanan yang cepat kepada nasabah ketika melakukan transaksi masih belum optimal karena terkendala jumlah karyawan yang melayani

nasabah (tandamata) pada Bank bjb Cabang Rangkasbitung tidak sebanding dengan jumlah nasabah yang menerima pelayanan. Maka sesuai dengan hasil penelitian pada angka penafsiran variabel kualitas layanan dengan dimensi kehandalan (*reliability*) perlu diperhatikan sebagai salah satu unsur yang harus dilakukan peningkatan dari kualitas layanan (tandamata).

Selanjutnya berdasarkan hasil penghitungan pada tiap-tiap variabel penelitian tingkat penafsiran pada variabel loyalitas nasabah (tandamata) pada Bank bjb Cabang Rangkasbitung berada pada tingkat yang baik (3,32). Nilai tersebut berarti memperlihatkan bahwa ke empat dimensi yang tercakup dalam loyalitas nasabah (tandamata) pada Bank bjb Cabang Rangkasbitung memiliki nilai yang baik serta telah setuju dalam penerapannya, sehingga nilai baik tersebut dapat dirasakan oleh para responden penelitian yang dalam penelitian ini adalah para nasabah (tandamata) pada Bank bjb Cabang Rangkasbitung.

Melihat hasil penghitungan nilai penafsiran indikator penelitian pada variabel loyalitas nasabah (tandamata) pada Bank bjb Cabang Rangkasbitung terdapat nilai penafsiran terendah yakni pada indikator Bank bjb mampu memberikan ikatan secara emosi kepada nasabah, sehingga membuat nasabah menjadi nyaman sebagai mitra, dan tetap ingin terus bertransaksi di Bank bjb memperoleh nilai rata-rata sebesar (3,31), hal ini mengindikasikan bahwa Bank bjb mampu memberikan ikatan secara emosi kepada nasabah, sehingga membuat nasabah menjadi nyaman sebagai mitra, dan tetap ingin terus bertransaksi di Bank bjb masih belum optimal. Maka sesuai dengan hasil penelitian pada angka penafsiran variabel loyalitas nasabah (tandamata) dengan dimensi faktor emosi perlu diperhatikan sebagai salah satu unsur yang harus dilakukan dalam rangka peningkatan loyalitas nasabah (tandamata).

Kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah (tandamata) pada Bank bjb Cabang Rangkasbitung sebesar 74,2% dan sisanya sebesar 25,8% dipengaruhi oleh faktor lain. Persamaan perhitungan regresi sederhana adalah $\hat{Y} = 0,092 + 0,595X$. Setiap peningkatan 1 skor variabel kualitas layanan dapat meningkatkan loyalitas nasabah (tandamata) pada Bank bjb Cabang Rangkasbitung sebesar 0,595 skor pada konstanta 0,092.

Selain itu hasil penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Sandriana Marina, Andi Darmawati, dan Indra Setiawan (2012) dengan judul Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Perusahaan Penerbangan Full Service Airlines, yang mana hasil analisa data menunjukkan bahwa hasil uji hipotesis didapat $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($8.4009 > 1.020$) yang berarti H_0 ditolak, H_1 diterima. Artinya ada hubungan signifikan antara variabel kualitas (X) dan variabel loyalitas pelanggan (Y). Dan hasil penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Alexander Aloysius dan Kasmiruddin (2015) dengan judul pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada tabungan BTN Batara (kasus : PT. Bank Tabungan Negara (persero) Tbk., Cabang Medan) yang mana hasil analisa data menunjukkan bahwa hasil penelitian diketahui t_{hitung} ($16,569$) $> t_{tabel}$ ($1,984$) dan Sig. ($0,000$) $< 0,05$. Maka H_0 ditolak, jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada tabungan BTN Batara.

Hasil pada uji statistik yang telah dilakukan, terbukti $t_{hitung} \geq t_{tabel}$, dapat dinyatakan bahwa hal ini berarti terdapat pengaruh signifikan kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah (tandamata) pada Bank bjb Cabang Rangkasbitung.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil olah data dan analisis hasil penelitian menggunakan rumus koefisien determinasi dan uji hipotesis (uji t) maka dapat ditarik simpulan bahwa terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah (tandamata) pada Bank bjb Cabang Rangkasbitung sebesar 74,2% dan sisanya sebesar 25,8% dipengaruhi oleh faktor lain. Hasil pada uji statistik yang telah dilakukan, terbukti $t_{hitung} \geq t_{tabel}$, dapat dinyatakan bahwa hal ini berarti terdapat pengaruh signifikan kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah (tandamata) pada Bank bjb Cabang Rangkasbitung

Saran

Berdasarkan hal tersebut penulis mengemukakan beberapa saran antara lain sebagai berikut :

1. Bank bjb Cabang Rangkasbitung melakukan perbaikan dari sisi kualitas pelayanan seperti menambah petugas di bagian pelayanan, agar nasabah tandamata ketika melakukan

- transaksi tidak menunggu terlalu lama serta pelayanan yang cepat dapat diterima oleh semua nasabah
2. Bank bjb Cabang Rangkasbitung agar memperbaiki sistem pelayanan serta terus melakukan inovasi-inovasi terhadap produk tandemata agar nasabah tidak beralih ke produk/jasa bank lain

DAFTAR PUSTAKA

- A. Abdullah, Hasim. 2015. *Kepemimpinan, Budaya Organisasi dan Pelayanan Publik*. Bandung : Lepsindo
- Abdurahman, Maman, dkk. 2011. *Dasar-dasar Metode Statistika untuk Penelitian*. Bandung : CV Pustaka Setia
- Ariani, D. Wahyu. 2009. *Manajemen Operasi Jasa*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Darmawan, Deni. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Griffin, Jill. 2002. *Customer Loyalty*, Edisi revisi. Jakarta: Erlangga
- Husein, Umar. 2014. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada
- Kotler, Phillip. 2005. *Manajemen Pemansaran*. Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia
- Mulyadi, Muhammad. 2014. *Metode Penelitian Praktis : Kuantitatif dan Kualitatif*. Jakarta : Publica Institute
- Riduwan. 2009. *Pengantar Statistik Sosial*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Sedarmayanti. 2014. *Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi*. Bandung : PT. Refika Aditama
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Bandung: CV. Alfabeta

Supardi. 2016. *Aplikasi Statistika dalam Penelitian, Konsep Statistika yang Lebih Komprehensif*. Jakarta : Change Publication

Tjiptono, Fandy dan G. Chandra. 2012. *Service, Quality & Satisfaction*. ANDI. Yogyakarta.

Jurnal

Aloysius, Alexander dan Kasmiruddin. 2015. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada tabungan BTN Batara (kasus : PT. Bank Tabungan Negara (persero) Tbk., Cabang Medan)*. JOM FISIP Vol. 2 No. 2 – Oktober 2015

Marina, Sandriana, dkk. 2012. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Perusahaan Penerbangan Full Service Airlines*. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTransLog)* - Vol. 01 No. 02, Juli 2014.