

KEPUASAN KAPTEN PILOT DAN CO PILOT TERHADAP KINERJA FLIGHT OPERATION OFFICER

Cecep Pahrudin

STMT Trisakti

stmt@indosat.net.id

Adi Chandra

STMT Trisakti

adichan.foo@gmail.com

Tito Warsito

STMT Trisakti

stmt@indosat.net.id

ABSTRACT

PT. Sriwijaya Air is one of the national airline was established on November 10, 2003. The paper purpose is to analyze the degree of correspondence between the performance of flight services operations officer with customer expectations (pilot) PT. Sriwijaya Air, using qualitative methods, while data analysis using the five-dimensional approach, and Cartesian diagram. The analysis shows the level of implementation of quality of service with the average performance of 4.42. Level expectations or interests of customers / pilot average of 4.69, which means that the service performance of flight operations officer told the pilots are considered very important to be well run. At the level of concordance between the implementation of services to the benefit of customers amounted to 94.19%, based on the interpretation table can be interpreted pilots are very satisfied with the performance of flight operations officer PT. Sriwijaya Air.

Keywords: *Service Performance and Customer Satisfaction*

PENDAHULUAN

Unit kerja dalam suatu perusahaan penerbangan yang bertugas melayani operasional penerbangan adalah *Flight Operation Officer* --- suatu unit yang bertugas mulai dari persiapan sebelum penerbangan; seperti menghitung *performance* pesawat untuk menentukan batasan berat pada saat tinggal landas maupun pada saat mendarat, menghitung keseimbangan pesawat (*central of gravity*) dan menentukan kebutuhan bahan bakar (*fuel consumption*), menganalisis cuaca di stasiun keberangkatan dan stasiun tujuan yang bersumber dari BMKG, memberitahukan *notice to airmen (notam)* untuk

Kepuasan Kapten Pilot Dan Co Pilot Terhadap Kinerja Flight Operation...

memastikan kondisi area dan alat bantu navigasi bandara tujuan, serta merencanakan rute penerbangan (*flight planning*) dan lain-lain.

FOO akan melakukan *briefing* kepada *pilot* sebelum penerbangan dilaksanakan, untuk menandatangani *dispatch release* sebagai tanda bahwa rencana penerbangan sudah aman (*safe*), ekonomis, nyaman untuk penumpang dan disepakati kedua belah pihak (*mutual agreement*). Selanjutnya, setelah pesawat mengudara, maka, FOO juga memantau penerbangan untuk memberikan bantuan kepada *pilot* jika diperlukan serta memberikan informasi perkembangan cuaca atau informasi penting lainnya. Pemantauan ini dilakukan terus menerus sampai pesawat mendarat dan misi penerbangan dianggap selesai, kemudian, FOO melakukan *De-briefing* dengan *pilot* untuk perencanaan penerbangan berikutnya.

Adapun, dokumen penerbangan yang perlu disiapkan antara lain: *weather*, *notam*, *loadsheets*, *dispatch release*, dan yang semuanya masih dikerjakan secara manual, kecuali *flight plan* yang sudah menggunakan sistem.

Berdasarkan data pada Desember 2015 telah terjadi 827 penerbangan yang tertunda atau *delay* dari total 1.790 penerbangan di antaranya disebabkan masalah operasional, sehingga penulis ingin meneliti permasalahan di atas; bagaimana tingkat kinerja *flight operation officer* pada PT. Sriwijaya Air? Bagaimana harapan *pilot* terhadap kinerja *flight operation officer* PT. Sriwijaya Air? Adakah kesesuaian antara kualitas kinerja FOO dengan harapan *pilot* PT. Sriwijaya Air?

Untuk menganalisis permasalahan, penulis mengambil sampel dari seluruh populasi yang ada; yaitu 25 *captain* atau *first officer* dan *co pilot* Boeing 737-800 NG PT. Sriwijaya Air. Alat analisis yang digunakan adalah diagram kartesius dengan skala likert yang meliputi lima dimensi kualitas jasa yaitu : 1. *Tangibles* 2. *Reliability* 3. *Responsiveness* 4. *Assurance* 5. *Empathy* dengan rentang nilai.

Tabel 1. Skala penilaian instrument penelitian.

Pilihan Jawaban	Bobot Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Ragu ragu (RG)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

(Sugiyono 2008:133)

Tabel 2 : Tolak Ukur Kepuasan

No.	Nilai IKP	Indeks Kepuasan Pelanggan
1.	0,80-1,000	Sangat Puas
2.	0,60-0,799	Puas
3.	0,40-0,599	Cukup Puas
4.	0,20-0,399	Kurang Puas
5.	0,00-0,199	Tidak Puas

Sumber : Riduwan (2005:138)

Dalam penelitian ini terdapat dua buah variable yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, di mana X merupakan tingkat kinerja *flight operation officer* yang dapat memberikan kepuasan kepada *pilot*, sedang Y merupakan tingkat harapan *pilot*. Menurut Supranto (2011:70), diagram kartesius adalah suatu bangunan yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik- titik (X,Y). X merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja perusahaan yang dapat memberikan kepuasan para pelanggan, sedang Y adalah rata-rata skor tingkat kepentingan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Adapun rumus yang digunakan menurut J. Supranto : 2011 adalah :

$$TK = \frac{x_i}{y_i} \times 100\%$$

Keterangan : TK_i = Tingkat kesesuaian responden,
 x_i = Skor penilaian kinerja perusahaan,
 y_i = Skor penilaian kepentingan perusahaan.

Selanjutnya, sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan, sedang sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan dengan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum x_i}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum y_i}{n}$$

Keterangan : $\bar{X}$: Skor rata – rata tingkat pelaksanaan,
 $\bar{Y}$: Skor rata – rata tingkat kepentingan,
 n : Jumlah responden.

Untuk itu, maka, penulis menggunakan metode kualitatif (J. Supranto, 2011) dan pendekatan lima dimensi, dan diagram kartesius.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil kuesioner yang diisi oleh kapten *pilot* dan *co pilot* PT Sriwijaya Air dalam mengukur kepuasan dari kinerja *flight operation officer* dengan pendekatan lima dimensi, yaitu dimensi keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik/penampilan (*tangible*), maka, hasilnya tampak sebagai berikut:

A. Analisis Tingkat Kinerja *Flight Operation Officer* PT. Sriwijaya Air.

Tabel 3: Rekapitulasi Analisis Tingkat Kinerja FOO (X).

Dimensi /Urutan	SS	S	HH	TS	STS	Total	Skor	$\bar{X}$
Reliability	19	6	0	0	0	25	119	4,76
1. FOO PT. Sriwijaya Air tepat waktu dalam menjalankan tugasnya.								
2. Semua masalah operasional penerbangan dapat diatasi dengan baik dan cepat.	10	13	1	1	0	25	107	4,28
3. Kinerja FOO PT. Sriwijaya Air dapat diandalkan dan dipercaya.	17	6	2	0	0	25	115	4,60
4. FOO PT. Sriwijaya Air memberikan informasi atau data yang tepat dan akurat.	16	7	1	1	0	25	113	4,52
Empathy	11	14	0	0	0	25	111	4,44
5. FOO PT. Sriwijaya Air paham secara spesifik kebutuhan atau maksud utama cockpit crew.								
6. Cockpit crew merasa nyaman berkomunikasi dengan FOO PT. Sriwijaya Air.	13	12	0	0	0	25	113	4,52
7. FOO PT. Sriwijaya Air dalam upaya membantu kebutuhan cockpit crew.	13	12	0	0	0	25	113	4,52
8. FOO PT. Sriwijaya Air menanyakan kembali jika ada kekurangan.	16	7	2	0	0	25	114	4,56
Tangible	1	11	9	4	0	25	84	3,36
9. Ruang flop PT. Sriwijaya Air Cengkareng tempat yang bersih dan nyaman untuk briefing.								
10. Ruang flop PT. Sriwijaya Air Cengkareng memiliki fasilitas kerja yang lengkap.	4	14	6	1	0	25	96	3,84
11. Software sistem yang digunakan FOO PT. Sriwijaya Air sudah memadai.	4	15	4	2	0	25	96	3,84
12. FOO PT. Sriwijaya Air menggunakan manual book yang valid.	13	10	2	0	0	25	111	4,44
Assurance	18	7	0	0	0	25	118	4,72
13. FOO PT. Sriwijaya Air bersikap baik, ramah, dan sopan saat menerima keluhan.								
14. Informasi yang diberikan FOO PT. Sriwijaya Air dapat memuaskan pertanyaan cockpit crew.	17	6	1	1	0	25	114	4,56
15. FOO PT. Sriwijaya Air cakap dalam menyelesaikan pekerjaannya.	16	7	1	1	0	25	113	4,52
16. FOO PT. Sriwijaya Air berkompeten dalam memenuhi kebutuhan cockpit crew.	16	8	1	0	0	25	115	4,60
Responsiveness	16	7	0	2	0	25	112	4,48
17. Respon FOO PT. Sriwijaya Air cepat dalam menghadapi masalah yang timbul.								
18. Kemampuan FOO PT. Sriwijaya Air dalam berkomunikasi untuk memberikan informasi dapat dipahami.	16	8	1	0	0	25	115	4,60
19. FOO PT. Sriwijaya Air bersedia mendengar dan segera mengatasi keluhan cockpit crew.	17	7	1	0	0	25	116	4,64
20. Tidak mengabaikan cockpit crew yang datang.	18	6	0	1	0	25	116	4,64
Jumlah	271	183	32	14	0	800	2211	88,44
Rata* dari rata* $\bar{X}$								4,42

Sumber : Data Olahan

Berdasarkan Tabel di atas, maka persentase jawaban adalah sebagai berikut :

- Sangat Setuju : $271/500 \times 100\% = 54,2\%$
- Setuju : $183/500 \times 100\% = 36,6\%$
- Ragu-ragu : $32/500 \times 100\% = 6,4\%$
- Tidak Setuju : $14/500 \times 100\% = 2,8\%$
- Sangat Tidak Setuju : tidak ada responden menjawab STS.

Berdasarkan Tabel diatas hasil rekapitulasi tingkat pelaksanaan kualitas layanan, jawaban responden yang paling tinggi adalah sangat setuju sebesar 54,2% dan setuju sebesar 36,6%. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas kinerja *Flight Operation Officer* PT. Sriwijaya Air sangat memuaskan bagi *cockpit crew*

B. Analisis Tingkat Harapan Pilot Terhadap Kinerja *Flight Operation Officer*.

Berdasarkan tabel 4 maka persentase jawaban adalah sebagai berikut :

- Sangat Penting : $367/500 \times 100\% = 73,4\%$
- Penting : $111/500 \times 100\% = 22,2\%$
- Cukup Penting : $22/500 \times 100\% = 4,4\%$

Berdasarkan Tabel di atas hasil rekapitulasi tingkat harapan/kepentingan kapten *pilot* dan *co pilot*, jawaban responden yang paling tinggi adalah sangat penting sebesar 73,40% dan 22,2% mengatakan penting. Dengan demikian menunjukkan bahwa kinerja *flight operation officer* PT. Sriwijaya Air bagi Kapten *pilot* dan *co pilot* PT. Sriwijaya Air perlu dilakukan karena dianggap sangat penting oleh pelanggan sehingga dapat meningkatkan kepuasan bagi kapten *pilot* dan *co pilot* terhadap kinerja *flight operation officer*.

Kepuasan Kapten Pilot Dan Co Pilot Terhadap Kinerja Flight Operation...

Tabel 4 : Rekapitulasi Tingkat Harapan/Kepentingan Pilot dan Co Pilot (Y

Dimensi /Uraian	SP	P	CP	KP	TP	Total	Skor	$\bar{X}$
Reliability	22	3	0	0	0	25	122	4,88
1.FOO PT. Sriwijaya Air tepat waktu dalam menjalankan tugasnya.								
2.Semua masalah operasional penerbangan dapat diatasi dengan baik dan cepat.	21	4	0	0	0	25	121	4,84
3.Kinerja FOO PT. Sriwijaya Air dapat diandalkan dan dipercaya.	22	3	0	0	0	25	122	4,88
4.FOO PT. Siwijaya Air memberikan informasi atau data yang tepat dan akurat.	21	4	0	0	0	25	121	4,84
Empathy	20	5	0	0	0	25	119	4,76
5. FOO PT. Sriwijaya Air paham secara spesifik kebutuhan atau maksud utama cockpit crew.								
6. Cockpit crew merasa nyaman berkomunikasi dengan FOO PT. Sriwijaya Air.	19	6	0	0	0	25	119	4,76
7. FOO PT. Sriwijaya Ai tulus dalam upaya membantu kebutuhan cockpit crew.	15	8	2	0	0	25	113	4,52
8. FOO PT. Sriwijaya Air menanyakan kembali jika ada kekurangan.	18	7	0	0	0	25	118	4,72
Tangible	7	5	13	0	0	25	94	3,76
9. Ruang flops PT. Sriwijaya Air Cengkareng tempat yang bersih dan nyaman untuk briefing.								
10. Ruang flops PT. Sriwijaya Air Cengkareng memiliki fasilitas kerja yang lengkap.	12	10	3	0	0	25	109	4,36
11. Software sistem yang digunakan FOO PT. Sriwijaya Air sudah memadai.	18	6	1	0	0	25	117	4,68
12. FOO PT. Sriwijaya Air menggunakan manual book yang valid.	20	5	0	0	0	25	120	4,80
Assurance	20	5	0	0	0	25	120	4,80
13. FOO PT. Sriwijaya Ai bersikap baik, ramah, dan sopan saat menerima keluhan.								
14. Informasi yang diberikan FOO PT. Sriwijaya Air dapat memuaskan pertanyaan cockpit crew.	21	4	0	0	0	25	121	4,84
15. FOO PT. Sriwijaya Air cakap dalam menyelesaikan pekerjaannya.	20	5	0	0	0	25	120	4,84
16. FOO PT. Sriwijaya Air berkompeten dalam memenuhi kebutuhan cockpit crew.	20	5	0	0	0	25	120	4,80
Responsiveness	21	4	0	0	0	25	121	4,84
17. Respon FOO PT. Sriwijaya Air cepat dalam menghadapi masalah yang timbul.								
18. Kemampuan FOO PT. Sriwijaya Air dalam berkomunikasi untuk memberikan informasi dapat dipahami.	20	5	0	0	0	25	120	4,84
19. FOO PT. Sriwijaya Air bersedia mendengar dan segera mengatasi keluhan cockpit crew.	19	6	0	0	0	25	119	4,84
20. Tidak mengabaikan cockpit crew yang datang.	11	11	3	0	0	25	108	4,32
Jumlah	367	111	22	0	0	500	2344	93,92
Rata ² dari rata ² $\bar{X}$								4,69

Sumber : Data Olahan

C. Analisis Kesesuaian Antara Tingkat Kinerja *Flight Operation Officer* dengan Tingkat Harapan Kapten *Pilot* dan *Co Pilot* dan Analisis Tingkat Kesesuaian Dimensi.

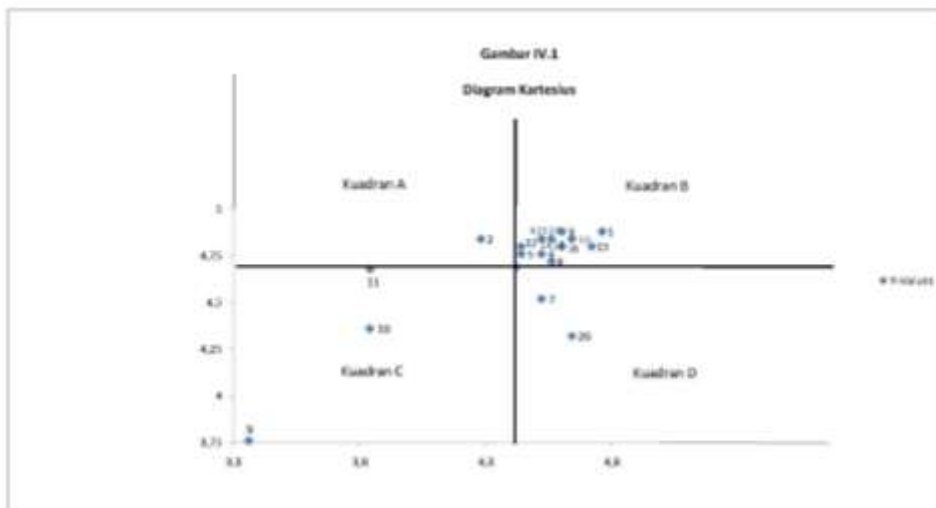
Rekapitulasi rata-rata dari Faktor Tingkat Kesesuaian Antara Tingkat Kinerja *Flight Operation Officer* dengan Harapan Kapten dan *Co Pilot* PT. Sriwijaya Air.

Tabel 5 : Kesesuaian Tingkat kinerja FOO dengan Tingkat Harapan *Pilot*

Dimensi /Uraian	Kinerja	Harapan	X	Y	Kesesuaian %	Rata ² kesesuaian
Reliability 1.						93,40
	119	122	4,76	4,88	97,54	
2.	107	121	4,28	4,84	88,42	
3.	115	122	4,60	4,98	94,26	
4.	113	121	4,52	4,84	93,38	
Responsiveness						97,75
5.	112	121	4,48	4,84	92,56	
6.	115	120	4,60	4,84	95,83	
7.	116	119	4,64	4,84	97,47	
8.	116	108	4,64	4,32	107	
Assurance						95,63
9.	118	120	4,72	4,80	98,33	
10.	114	121	4,56	4,84	94,21	
11.	113	120	4,52	4,84	94,16	
12.	115	120	4,60	4,80	95,83	
Empathy						96,20
13.	111	119	4,44	4,76	93,27	
14.	113	119	4,52	4,76	94,95	
15.	113	113	4,52	4,52	100	
16.	114	118	4,56	4,72	96,60	
Tangible						87,99
17.	84	94	3,36	3,76	89,36	
18.	96	109	3,84	4,36	88,07	
19.	96	117	3,84	4,68	82,05	
20.	111	120	4,44	4,80	92,50	
Jumlah	2211	2344	88,44	93,92	1979,17	470,97
Rata ² dari rata ² $\bar{X}$			4,42	4,69	98,95%	94,19%

Sumber : Data Olahan

Dari perhitungan rata-rata (rerata) dengan menggunakan tabel tolok ukur kepuasan pelanggan yang mencapai angka 94,19%., maka, dapat dikatakan pelanggan merasa Sangat Puas terhadap kinerja FOO, sehingga tingkat kinerja sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan.



Gambar I: Diagram Kartesius
Sumber : Data Olahan Penulis

Dalam diagram kartesius di atas, terlihat letak unsur-unsur kepentingan dan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan/kinerja *flight operation officer* yang dibagi menjadi 4 (empat) bagian yang terdiri dari:

1. Kuadran A
Merupakan prioritas tinggi, wilayah ini dianggap penting oleh pelanggan, akan tetapi, dalam kenyataannya belum sesuai dengan yang diharapkan. Di wilayah ini, *flight operation officer* PT. Sriwijaya Air melakukan perbaikan secara terus menerus agar performa terus meningkat. Instrumen yang termasuk dalam kuadran ini adalah pernyataan nomor 2 pada dimensi keandalan (*Reliability*) yakni “*Semua masalah operasional penerbangan dapat diatasi dengan baik dan cepat*”.
2. Kuadran B
Merupakan kuadran dipertahankan, wilayah ini dianggap penting oleh pelanggan dan kenyataannya sudah sesuai dengan yang dirasakan dan

relatif lebih tinggi. Instrumen yang termasuk dalam kuadran ini adalah pernyataan nomor 1,3,4,5,6,8,12,13,14,15,16,17,18,19 dari masing-masing dimensi :

- a. Dimensi Keandalan (*Reliability*)
 1. *Flight operation officer* tepat waktu dalam menjalankan tugasnya.
 2. Kinerja *flight operation officer* dapat diandalkan dan dipercaya.
 3. *Flight operation officer* memberikan informasi atau data yang tepat dan akurat.
- b. Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)
 1. Respon *flight operation officer* cepat dalam menghadapi masalah yang timbul.
 2. Kemampuan *flight operation officer* dalam berkomunikasi untuk memberikan informasi dapat dipahami.
 3. *Flight operation officer* bersedia mendengar dan segera mengatasi keluhan *cockpit crew*.
- c. Dimensi Jaminan/Kepastian (*Assurance*)
 1. *Flight operation officer* bersikap baik, ramah, dan sopan saat menerima keluhan.
 2. Informasi yang diberikan *flight operation officer* dapat memuaskan pertanyaan *cockpit crew*.
 3. *Flight operation officer* cakap dalam menyelesaikan pekerjaannya.
 4. *Flight operation officer* berkompeten dalam memenuhi kebutuhan *cockpit crew*.
- d. Dimensi Empati (*Empathy*)
 1. *Flight operation officer* paham secara spesifik kebutuhan atau maksud utama *cockpit crew*.
 2. *Cockpit crew* merasa nyaman berkomunikasi dengan *flight operation officer*.
 3. *Flight operation officer* menanyakan kembali jika ada kekurangan.
- e. Dimensi bukti fisik/penampilan (*tangible*) yakni “*flight operation officer* menggunakan *manual book* yang *valid*.”

3. **Kuadran C**

Merupakan prioritas rendah, wilayah ini dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataanya kinerjanya kurang istimewa. Instrumen dalam kuadran ini adalah pernyataan nomor 9, 10, 11 pada dimensi bukti fisik/penampilan (*tangible*):

- (1) Ruang floss Cengkareng tempat yang bersih dan nyaman untuk *briefing*.
- (2) Ruang floss Cengkareng memiliki fasilitas kerja yang lengkap.
- (3) *Software system* yang digunakan *flight operation officer* sudah memadai.

4. **Kuadran D**

Merupakan kuadran yang berlebihan, wilayah dianggap kurang penting oleh pelanggan dan dirasakan berlebihan. Instrumen dalam kuadran ini adalah pernyataan nomor 7 dan 20 pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*) tentang “Tidak mengabaikan *cockpit crew yang datang*” dan dimensi empati (*emphaty*) tentang “*Flight operation officer tulus dalam upaya membantu kebutuhan cockpit crew*”

SIMPULAN

Dari paparan di atas, maka, penulis menyatakan bahwa tingkat kualitas kinerja *flight operation officer* sudah baik dengan rata-rata sebesar 4,42 dari skala 5, dengan responden menyatakan sangat setuju sebesar 54,20% dan setuju 36,60% yang berarti bahwa kapten *pilot* dan *co pilot* sudah merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan *flight operation officer*. Selanjutnya, tingkat harapan kapten *pilot* dan *co pilot* terhadap kinerja *flight operation officer* menunjukkan skor rata-rata sebesar 4,69 dari skala 5, dengan responden menyatakan sangat penting sebesar 73,40% yang berarti bahwa kinerja *flight operation officer* sangat penting untuk membantu kapten *pilot* dan *co pilot* dalam misi penerbangan yang aman, nyaman, dan efisien. Sementara, tingkat kesesuaian antara harapan kapten *pilot* dan *co pilot* terhadap kinerja *flight operation officer* sudah sesuai dengan indeks kepuasan sebesar 94,19% yang digambarkan dalam diagram kartesius pada titik potong dari nilai rata-rata X sebesar 4,42 dan Y sebesar 4,69. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas kinerja *flight operation officer* telah mampu memenuhi kepuasan kapten *pilot* dan *co*

pilot --- sedang kuadran ini dianggap penting oleh pelanggan, akan tetapi, dalam kenyataannya atribut-atribut ini belum sesuai yang diharapkan “Semua masalah operasional penerbangan dapat diatasi dengan baik dan cepat”. Berkait dengan hal yang tersebut di atas, kuadran ini dianggap penting oleh pelanggan dan sudah sesuai dengan yang dirasakan sehingga tingkat kepuasan relatif lebih tinggi seperti “Ketepatan waktu, dapat diandalkan dan dipercaya, memberikan informasi/data yang tepat dan akurat, respon yang cepat, kemampuan berkomunikasi yang baik, mendengar dan mengatasi keluhan, ramah dan sopan, informasi yang diberikan sangat jelas, cakap dan berkompeten, memahami kebutuhan cockpit crew, merasa nyaman dalam berkomunikasi, menanyakan atas kekurangan dan menggunakan manual yang masih valid.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas Salim, 2004 *Manajemen Trasportasi*, Edisi Satu, PT. Raja Grafindo, Jakarta.
- Christopher, Lovelock Jochen Wirtz, 2004, *Service Marketing People, Technology Strategy*, Fifth Edition, Pearson Prentice Hall USA.
- Dewi Hanggraeni, 2012, *Manajmen Sumber Daya Manusia*, Universitas Indonesia, Jakarta.
- Farida Jasfar, 2009, *Manajemen Jasa*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Hadi Suharno, 2009, *Manajemen Perencanaan Bandar Udara*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Irfan Fahmi, 2012, *Manajemen*, ALFABETA, Bandung.
- , 2011, *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*, Catatan Kedua, ALFABETA, Bandung.
- J. Supranto, 2011, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- M. Manulang, 2012, *Dasar – Dasar Manajemen*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.

Kepuasan Kapten Pilot Dan Co Pilot Terhadap Kinerja Flight Operation...

M. Nur Nasution, 2004, *Manajemen Jasa Terpadu*, Ghalia Indonesia, Jakarta.

-----, 2004, *Manajemen Transportasi*, Ghalia Indonesia, Jakarta.

Malayu Hasibuan, 2005, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta.

----- 2009, *Manajemen*, Bumi Aksara, Jakarta.

Maringan Masry Simbolon, 2003, *Manajemen Transportasi*, Ghalia Indonesia, Jakarta.

Marwansyah, 2012, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, ALFABETA, Bandung.

Rambat Lupioyadi, 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta.

Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Bisnis*, ALFABETA, Bandung.

Suharto A. Majid, Eko Probo; 2009. *Ground Handling*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Civil Aviation Safety Regulation (CASR), 2006. Part 1, Jakarta.

Flight Dispatch Manual (DFM), 2006. Sriwijaya Air, Jakarta

