

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

1. pada tingkat kepuasan penumpang berdasarkan 5 dimensi yaitu reability, responsivenees, assurance, empaty, tangibles terhadap kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh pesawat air asia ditinjau dari kesenjangan (GAP) bernilai dikatakan pelanggan puas .
2. sedangkan tingkat kesesuaian dalam pelayanan terhadap konsumen bisa dilihat dari perhitungan rata – rata pada tabel 4.10 sudah sesuai dengan harapan/ kepentingan penumpang/ pelanggan. Dengan nilai kesesuaian hampir mencapai 100% .

#### **5.2 saran**

Dari kesimpulan maka dipertimbangkan saran guna perbaikan hal tersebut yaitu sebaiknya dilakukan perbaikan atas faktor atribut yang dinilai belum memuaskan dalam kualitas pelayanan karena belum sesuai dengan harapan penumpang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Fatimah, S. (2019). *Pengantar Transportasi*. Myria Publisher.
- Firmansyah, F., & Haryanto, R. (2019). *Manajemen Kualitas Jasa* (Vol. 113). Duta Media Publishing.
- Candrianto, (2021). *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*. Batu. Literasi Nusantara.
- Wardana, S. Hut (2020). *Pengantar Aplikasi SPSS versi 20*. Baubau. LPPM Buton Press.
- Gozali, I., 2001, *Aplikasi Analisis Muktivariante Dengan Program SPSS*, BP, Unip Semarang.
- Tiara, S. (2020). *Analisis Kepuasan Penumpang Pesawat Lion Air Rute Penerbangan Lombok-Surabaya* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Mataram).
- Agus, P. (2020). *Evaluasi Pelayanan Terminal Penumpang Bandara Internasional Lombok Setelah Pengembangan Terminal Tahun 2018-2019* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Mataram).
- Afri, A. (2020) *evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan Bus Damri Rute Kota Mataram - Bandara Internasional Lombok Berdasarkan Persepsi Pengguna*. undergraduate thesis, Universitas Muhammadiyah Mataram.
- Damayanti, R., Usman, B., & Putra, A. E. (2017). *Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Transmisi) Melalui Kinerja Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kota Palembang*. 15(1).
- Dian, B., & Sandy, A. (2019). *Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Bus Sekolah Kota Surabaya Dengan Metode Important Performance Analysis*. 5(2), 100–111.
- Fassa, F., Jhon, F., Sitorus, P., & Adikesuma, T. N. (2017). *Kinerja Pelayanan ShuttleBus Di Kota Mandiri*. *Seminar NASIONAL Sains Dan Teknologi 2017, November*, 1–2.
- Hasyim, M., & Listiawan, T. (2014). *Penerapan Aplikasi IBM SPSS Untuk Analisis Data Bagi Pengajar Pondok Hidayatul Mubtadi'in Ngunut Tulungagung Demi Meningkatkan Kualitas Pembelajaran dan Kreativitas Karya Ilmiah Guru*. *Jurnal Pengabdian Kepada*

*Masyarakat*, 2(1), 28–35.

- Idris, Z. (2009). Kajian “TINGKAT KEPUASAN” Pengguna Angkutan Umum diDIY. *Dinamika Teknik Sipil*, 9(2), 189–196.  
<https://doi.org/10.2169/naika.56.1379>
- Junior, N. P. S., Rumayar, A. L. E., & Sendow, T. K. (2016). Analisis Kebutuhan Angkutan Umum Penumpang Kota Manado. *Jurnal Sipil Statik*, 4(6), 367–373.
- Leliana, A., & Oktaviastuti, B. (2020). *Analisis Kepuasan Penumpang Kereta Api Terhadap Angkutan Umum di Stasiun Madiun*. 5(1), 1–6.
- Mahendra, I. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Angkutan Umum Angkutan Koperasi Daerah Kabupaten Purworejo. *Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia, Universitas Islam Indonesia, kualitas pelayanan pada angkutan umum di yogyakarta*, 1–15.
- Moha, S., & Loindong, S. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 4(1), 575–584.
- Mustafa, A., & Sugiarto. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penghuni ( Studi Kasus Rusunawa Jurug Surakarta ). *Matriks Teknik Sipil*, 1(2), 63.
- Ong, J. O., & Pambudi, J. (2014). Importance Performance Analysis Di SBU Laboratory Cibitung PT SUCOFINDO (PERSERO). *Jurnal Teknik Industri UNDIP*, IX(1), 8–9.
- Prima, G. R. (2020). *Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Angkutan Umum Perkotaan di Kota Tasikmalaya*. 6(2), 129–140.
- Sumanga, U. A. (2013). Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Penerapan. *Media Engineering*, 3(1), 6–13.
- Wedagama, D. M. ., Suthanaya, P. A., & Pramana, P. C. A. (2020). Analisis Kinerja Layanan Angkutan Umum Massal Bus Trans Sarbagita Berdasarkan Persepsi Kepuasan Penumpang. *Jurnal Spektran*, 8(1), 11–18.
- Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif , dan R&D*. Bandung: Alfabeta.



TABEL DATA HASIL KUESIONER TINGKAT KEPENTINGAN PENUMPANG

Responden	Atribut/Pertanyaan																		Total
	Relibilitas			Responsiv			Assurance				Empathy			Tangibles					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	
1	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	4	61
2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	72
3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	69
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	69
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	70
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	70
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	67
8	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	73
9	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	71
10	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	67
11	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	69
12	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	66
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	72
14	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	5	62
15	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	70
16	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	5	3	4	4	3	4	4	3	69
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	3	70
18	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	74
19	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	67
20	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	72
21	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	68
22	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	3	68
23	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	5	4	3	3	4	3	3	3	65
24	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	69
25	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	2	2	63
26	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	2	4	3	4	60
27	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	67
28	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	3	3	5	4	3	67
29	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	65
30	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	69
31	4	4	3	3	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	3	66
32	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	2	68
33	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	65
34	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	59
35	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	62
36	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	61
37	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	60
38	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	67
39	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	67
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	71
41	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	67
42	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	70
43	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	3	66
44	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	71
45	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	66
46	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	72
47	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	69
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	69
50	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	3	4	68
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	73
52	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4	68
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	70
54	3	3	5	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	3	4	4	3	72
55	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71
56	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	70
57	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	69
58	4	4	5	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	2	4	68
59	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70
60	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	68
61	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	69
62	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	76
63	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	70
64	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	69
65	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	67
66	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	71
67	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	65
68	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	69
69	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71
70	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	3	4	71
71	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	64
72	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	66
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	70
74	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	68
75	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	70
76	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	69
77	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	70
78	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70
79	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	72
80	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71
81	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	66
82	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	63
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	71
84	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	71
85	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	73
86	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	69
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	69
88	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	68
89	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	69
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
91	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	71
92	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	3	69
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
94	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	69
95	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4</	





No Atribut	Skor Kepuasan	Tingkat Kepuasan (Xi)	Skor Kepentingan	Tingkat Kepentingan (Yi)
P1	393	3.93	423	4.23
P2	381	3.81	422	4.22
P3	391	3.91	416	4.16
P4	381	3.81	417	4.17
P5	383	3.83	408	4.08
P6	384	3.84	406	4.06
P7	375	3.75	436	4.36
P8	384	3.84	432	4.32
P9	386	3.86	430	4.3
P10	380	3.8	419	4.19
P11	406	4.06	412	4.12
P12	383	3.83	403	4.03
P13	388	3.88	416	4.16
P14	382	3.82	419	4.19
P15	360	3.6	400	4
P16	380	3.8	406	4.06
P17	345	3.45	411	4.11
P18	371	3.71	400	4
<b>TOTAL</b>	<b>6853</b>	<b>68.53</b>	<b>7476</b>	<b>74.76</b>
		3.81		4.15

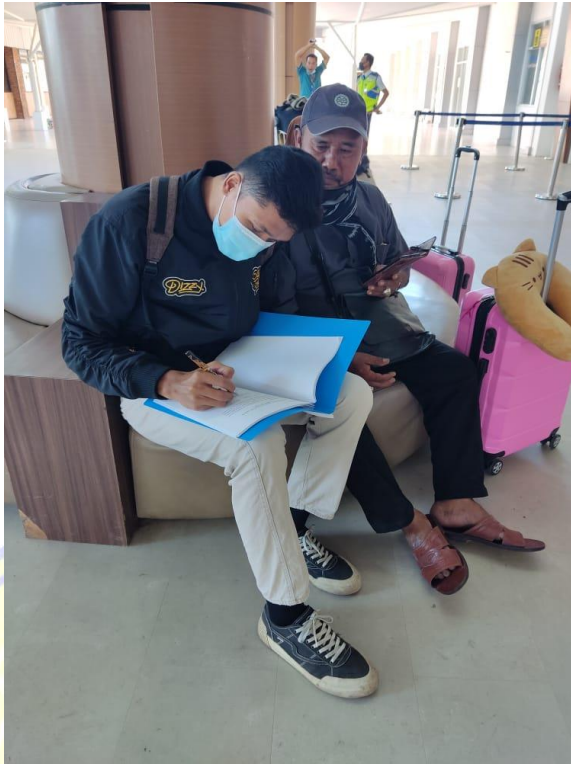
No Atribut	Tingkat Kepuasan ( Xi )	Tingkat Kepentingan ( Yi )	GAP Xi-Yi	Tingkat Kesesuaian ( Tki ) %
P1	3.93	4.23	-0.3	92.908
P2	3.81	4.22	-0.41	90.284
P3	3.91	4.16	-0.25	93.990
P4	3.81	4.17	-0.36	91.367
P5	3.83	4.08	-0.25	93.873
P6	3.84	4.06	-0.22	94.581
P7	3.75	4.36	-0.61	86.009
P8	3.84	4.32	-0.48	88.889
P9	3.86	4.3	-0.44	89.767
P10	3.8	4.19	-0.39	90.692
P11	4.06	4.12	-0.06	98.544
P12	3.83	4.03	-0.2	95.037
P13	3.88	4.16	-0.28	93.269
P14	3.82	4.19	-0.37	91.169
P15	3.6	4	-0.4	90.000
P16	3.8	4.06	-0.26	93.596
P17	3.45	4.11	-0.66	83.942
P18	3.71	4	-0.29	92.750
<b>TOTAL</b>			-6.23	1650.668



NO	PERTANYAAN/ATRIBUT- ATRIBUT	Skor Kepuasan	Skor Kepentingan	Tingkat Kepuasan (Xi)	Tingkat Kepentingan (Yi)	GAP Xi-Yi	Tingkat Kesesuaian ( Tki ) %
<b>I. Reliability ( Kehandalan)</b>							
1	Jadwal penerbangan Air Asia yang <i>ontime</i>	426	423	4.26	4.23	0.03	100.709
2	Penerbangan Air Asia tiba sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan	412	412	4.12	4.12	0	100.000
3	Air Asia menyediakan informasi penerbangan yang tepat	416	416	4.16	4.16	0	100.000
<b>II Responsivenees (Ketanggapan)</b>							
4	Pesawat Air Asia dilengkapi peralatan keselamatan yang baik ( <i>safety fest, masker oksigen, safery belt, safety card</i> )	406	404	4.06	4.04	0.02	100.495
5	<i>Crew</i> Air Asia selalu menginformasikan kondisi penerbangan (cuaca, jarak tempuh, ketinggian terbang, waktu terbang)	414	408	4.14	4.08	0.06	101.471
6	Mudah untuk memesan tiket online melalui <i>website</i> Air Asia, <i>minimarket</i> serta <i>traveler</i>	408	406	4.08	4.06	0.02	100.493
<b>III Assurance (Jaminan)</b>							
7	Jaminan asuransi yang diberikan air asia kepada penumpang sudah baik	403	430	4.03	4.3	-0.3	93.721
8	Pilot bertanggung jawab terhadap kelancaran dan keselamatan penumpang	411	432	4.11	4.32	-0.2	95.139
9	Pramugari dan pramugara bersikap ramah dan sopan	421	430	4.21	4.3	-0.1	97.907
10	Jaminan uang kembali ketika penerbangan dibatalkan	397	416	3.97	4.16	-0.2	95.433
<b>III Empati (Empaty)</b>							
11	Air Asia memberikan pelayanan maksimal kepada penumpang <i>misconnect</i> , penumpang <i>last minute</i> , penumpang <i>delay</i>	399	398	3.99	3.98	0.01	100.251
12	Karyawan air asia membantu penumpang yang mengalami kesulitan dengan sigap	394	403	3.94	4.03	-0.1	97.767
13	Air Asia memiliki rute serta jam penerbangan yang sesuai kebutuhan penumpang	399	408	3.99	4.08	-0.1	97.794
<b>IV Bukti Fisik (Tangibles)</b>							
14	Interior pesawat air asia yang digunakan bersih, rapi, serta nyaman	396	413	3.96	4.13	-0.2	95.884
15	tempat cabin bagasi pesawat air asia, berat tidak lebih dari 7 kg	389	398	3.89	3.98	-0.1	97.739
16	pesawat air asia memiliki fasilitas yang menarik	398	406	3.98	4.06	-0.1	98.030
17	air asia memberikan free bagasi pesawat setiap penerbangan nasional	359	395	3.59	3.95	-0.4	90.886
18	aksesoris yang digunakan karyawan air asia sesuai standar perusahaan ( <i>ID Card, Name Tag, Bar</i> )	381	400	3.81	4	-0.2	95.250

## DOKUMENTASI









No	
Kuesioner	

**SURVEI KEPUASAN PENUMPANG PESAWAT AIR ASIA RUTE  
PENERBANGAN  
LOMBOK-YOGYAKARTA**

**Penumpang yang terhormat,**

Terimakasih anda telah meluangkan waktu yang sangat berharga untuk memberikan pendapat tentang pelayanan maskapai Air Asia ini, pendapat anda sangat berharga dalam rangka mengumpulkan data penelitian saya sebagai Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Mataram. Doa dan harapan saya, semoga penerbangan anda lancar dan tiba dengan selamat sampai tujuan.

**I. Identitas Responden**

1. Nama :
2. Jenis kelamin : P/L
3. Umur :
4. Alamat :
5. Pekerjaan :

**II. Pengalaman Responden**

1. Sudah berapa kali anda melakukan perjalanan menggunakan jasa penerbangan Air Asia?
  - a. 1 kali
  - b. 2 kali
  - c. 3 kali
  - d. 4 kali
  - e. 5 kali
  - f. 6 kali
2. Kapan terakhir anda melakukan perjalanan menggunakan pesawat Air Asia?
  - a. < 1 bulan yang lalu
  - b. 2 bulan yang lalu



- c. 3 bulan yang lalu
- d. 4 bulan yang lalu
- e. 5 bulan yang lalu
- f. > 5 bulan yang lalu

## II. DAFTAR PERNYATAAN

Jawablah pertanyaan-pertanyaan dibawah ini dengan memberi tanda silang (X), checklist (√), atau lingkaran pada kolom- kolom yang tersedia sesuai dengan pengalaman anda. Dengan kriteria penilaian kepuasan dan kepentingan.

- 1 = Tidak Puas
- 2 = Kurang Puas
- 3 = Cukup Puas
- 4 = Puas
- 5 = Sangat Puas

- 1 = Tidak Penting
- 2 = Kurang Penting
- 3 = Cukup Penting
- 4 = Penting
- 5 = Sangat Penting

No.	Pernyataan	Kepuasan					Kepentingan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Kehandalan ( <i>Reliability</i> )											
1	Jadwal penerbangan Air Asia yang <i>ontime</i>										
2	Penerbangan Air Asia tiba sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan										
3	Air Asia menyediakan informasi penerbangan yang tepat										
Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4	Pesawat Air Asia dilengkapi peralatan keselamatan yang baik ( <i>Safety fest, masker oksigen, safety belt, safety card</i> )										
5	<i>Crew</i> Air Asia selalu menginformasikan kondisi penerbangan (cuaca, jarak tempu, ketinggian terbang, waktu terbang)										
6	Mudah untuk memesan tiket <i>online</i> melalui										

	website Air Asia, Minimarket serta Travel										
Jaminan ( <i>Assurance</i> )		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
7	Jaminan asuransi yang diberikan Air Asia kepada penumpang sudah baik										
8	Pilot bertanggung jawab terhadap kelancaran dan keselamatan penumpang										
9	Pramugari dan pramugara bersikap ramah dan sopan										
10	Jaminan uang kembali ketika penerbangan dibatalkan										
Empati ( <i>Empaty</i> )		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11	Air Asia memberikan pelayanan maksimal kepada penumpang <i>misconnect</i> , penumpang <i>last minute</i> , penumpang <i>delay</i>										
12	Karyawan Air Asia membantu penumpang yang mengalami kesulitan dengan sigap										
13	Air Asia memiliki rute serta jam penerbangan yang sesuai kebutuhan penumpang										
Bukti fisik ( <i>Tangibles</i> )		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
14	Interior pesawat Air Asia yang digunakan bersih, rapi, serta nyaman										
15	Tempat <i>cabin</i> bagasi pesawat Air Asia, berat tidak lebih dari 7 kg										
16	Pesawat Air Asia memiliki fasilitas yang menarik										
17	Air Asia memberikan <i>free</i> bagasi pesawat setiap penerbangan nasional										
18	Aksesoris yang digunakan karyawan Air Asia sesuai Standar Perusahaan ( <i>ID Card, Name Tag, Bar</i> )										