

**PREFERENSI MASYARAKAT TERHADAP PEMILIHAN  
MASKAPAI PENERBANGAN GARUDA INDONESIA  
MENGUNAKAN ANALISIS KONJOIN**

**TUGAS AKHIR**

*untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh Gelar Ahli Madya*



Oleh

**DIAN NESYA PUTRI**

**NIM. 1207776/2012**

**PROGRAM STUDI STATISTIKA  
JURUSAN MATEMATIKA  
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2016**

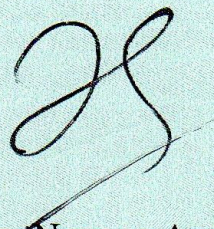
## **PERSETUJUAN UJIAN TUGAS AKHIR**

### **PREFERENSI MASYARAKAT TERHADAP PEMILIHAN MASKAPAI PENERBANGAN GARUDA INDONESIA MENGUNAKAN ANALISIS KONJOIN**

Nama : Dian Nesya Putri  
NIM/Tahun Masuk : 1207776/2012  
Program Studi : Statistika  
Jurusan : Matematika  
Fakultas : Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

Padang, 21 Januari 2016

Disetujui Oleh  
Pembimbing,



Dra. Nonong Amalita, M.Si  
NIP. 19690615 199303 2 001

**HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN TUGAS AKHIR**

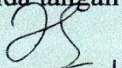

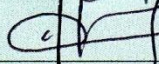
Nama : Dian Nesya Putri  
NIM/BP : 1207776/2012  
Program Studi : Statistika  
Jurusan : Matematika  
Fakultas : Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

**PREFERENSI MASYARAKAT TERHADAP PEMILIHAN  
MASKAPAI PENERBANGAN GARUDA INDONESIA  
MENGUNAKAN ANALISIS KONJOIN**

**Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir  
Program Studi Statistika Jurusan Matematika Fakultas Matematika dan Ilmu  
Pengetahuan Alam Universitas Negeri Padang**

Padang, 26 Januari 2016

Tim Penguji

Nama	Tanda tangan
1. Ketua : Dra. Nonong Amalita, M.Si	
2. Anggota : Yenni Kurniawati, M.Si	
3. Anggota : Dra. Dewi Murni, M.Si	

## SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT


Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dian Nesyia Putri  
NIM/TM : 1207776/2012  
Progran Studi : Statistika  
Jurusan : Matematika  
Fakultas : MIPA UNP

Dengan ini menyatakan, bahwa Tugas Akhir saya dengan judul **“Preferensi Masyarakat terhadap Pemilihan Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia Menggunakan Analisis Konjoin”** adalah benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam tradisi keilmuan. Apabila suatu saat terbukti saya melakukan plagiat maka saya bersedia diproses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di institusi UNP maupun di masyarakat dan Negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui oleh,

 Ketua Jurusan Matematika,



Muhammad Subhan, M.Si  
NIP.19701126 199903 1 002

Saya yang menyatakan,



Dian Nesyia Putri  
NIM. 1207776/2012

## ABSTRAK

**Dian Nesya Putri : Preferensi Masyarakat terhadap Pemilihan Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia Menggunakan Analisis Konjoin**

Sarana transportasi meliputi transportasi darat, laut dan udara. Namun kini masyarakat mulai berpikir cepat dan praktis, mereka memilih menggunakan jasa transportasi yang nyaman, tidak memakan waktu yang lama dan harga yang masih terjangkau. Industri jasa penerbangan dari tahun ke tahun semakin berkembang. Salah satu jenis maskapai penerbangan yang ada di Indonesia adalah Garuda Indonesia. Garuda Indonesia memiliki keunggulan dan kelemahan, untuk itu perlu dilakukan analisis untuk mengetahui preferensi masyarakat terhadap pemilihan maskapai penerbangan Garuda Indonesia. Tujuan penelitian adalah menentukan tingkat utilitas level tertinggi masing-masing atribut, mengidentifikasi kombinasi atribut apa yang paling diinginkan dan kurang diinginkan masyarakat dan menentukan atribut apa yang paling penting bagi masyarakat yang berkaitan dengan pemilihan maskapai penerbangan Garuda Indonesia di Bandara Internasional Minangkabau.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah Analisis Konjoin. Populasi dari penelitian ini adalah penumpang maskapai penerbangan Garuda Indonesia yang melakukan penerbangan dari Bandara Internasional Minangkabau dengan sampel sebanyak 160 responden. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu kuesioner yang diisi oleh penumpang maskapai penerbangan Garuda Indonesia yang berada di ruang tunggu Bandara Internasional Minangkabau pada tanggal 15-22 November 2015.

Dari hasil analisis data, nilai level utilitas tertinggi pada atribut petugas adalah profesionalitas, dan pada atribut produk nilai level utilitas tertinggi adalah ketepatan waktu, sedangkan pada atribut fasilitas nilai level utilitas tertinggi adalah kenyamanan pesawat. Kombinasi yang diinginkan masyarakat terhadap pemilihan maskapai penerbangan Garuda Indonesia adalah profesionalitas petugas, ketepatan waktu penerbangan dan kenyamanan pesawat. Di sisi lain, kombinasi yang kurang diinginkan masyarakat terhadap pemilihan maskapai penerbangan Garuda Indonesia adalah penampilan petugas, harga tiket dan proses check in. Atribut yang paling penting bagi masyarakat adalah atribut produk dengan menggunakan tingkat kepercayaan 95%.

## KATA PENGANTAR



Puji syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Preferensi Masyarakat Terhadap Pemilihan Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia Menggunakan Analisis Konjoin”**.

Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan pada Program Studi D3 Statistika Jurusan Matematika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Padang. Dalam menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini, peneliti banyak mendapat sumbangan pemikiran, bimbingan, serta saran dan petunjuk dari berbagai pihak, untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Nonong Amalita, M.Si, dosen pembimbing sekaligus Penasehat Akademik yang telah banyak memberikan bimbingan, saran dan arahan demi selesainya Tugas Akhir ini.
2. Ibu Dra. Dewi Murni, M.Si dan Ibu Yenni Kurniawati, M.Si, dosen penguji.
3. Bapak Muhammad Subhan, S.Si, M.Si, Ketua Jurusan Matematika FMIPA UNP.

4. Bapak dan Ibu dosen, Staf Pengajar dan Karyawan Jurusan Matematika FMIPA UNP yang telah membimbing dan berbagi ilmu pengetahuan kepada peneliti selama duduk di bangku perkuliahan.

5. Rekan-rekan dan segenap Civitas Akademik FMIPA UNP yang telah memberikan bantuan moril dan ikatan persahabatan yang terjalin selama ini.

Semoga semua bimbingan, bantuan dan kerjasamanya dapat dibalas oleh Allah SWT sebagai amal ibadah.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini peneliti telah berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan yang terbaik, namun peneliti menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, karena keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang peneliti miliki. Untuk itu kritik dan saran sangat peneliti harapkan demi kesempurnaan penyusunan Tugas Akhir berikutnya. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi peneliti dan pembaca umumnya. Aamiin

Padang, Januari 2016

Dian Nesya Putri  
NIM. 1207776

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	viii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Batasan Masalah .....	4
C. Perumusan Masalah .....	5
D. Pertanyaan Penelitian.....	5
E. Tujuan Penelitian .....	5
F. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	7
A. Defenisi Preferensi .....	7
B. Kualitas Pelayanan.....	7
C. Analisis Konjoin .....	13
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b> .....	26
A. Jenis Penelitian .....	26
B. Jenis dan Sumber Data .....	26
C. Populasi dan Sampel .....	27
D. Teknik Pengumpulan Data .....	28
E. Variabel Penelitian.....	28
F. Teknik Analisis Konjoin .....	33
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	34
A. Dekripsi Data .....	34

B. Analisis Data .....	42
C. Pembahasan .....	48
<b>BAB V. PENUTUP.....</b>	<b>50</b>
A. Kesimpulan .....	50
B. Saran.....	50
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>52</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>53</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Data Jumlah Penumpang Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia Tahun 2012-2014 di Bandara Internasional Minangkabau .....	3
2. Tabel Pendekatan Berpasangan .....	16
3. Tabel ANAVA Regresi Linier Berganda .....	24
4. Atribut Kualitas Layanan dan Levelnya .....	29
5. Kombinasi Level dari Atribut Kualitas Pelayanan .....	29
6. Pengkodean Data untuk Regresi .....	31
7. Jumlah Responden memilih Kombinasi 1 berdasarkan Rangking .....	34
8. Jumlah Responden memilih Kombinasi 2 berdasarkan Rangking .....	35
9. Jumlah Responden memilih Kombinasi 3 berdasarkan Rangking .....	36
10. Jumlah Responden memilih Kombinasi 4 berdasarkan Rangking .....	36
11. Jumlah Responden memilih Kombinasi 5 berdasarkan Rangking .....	37
12. Jumlah Responden memilih Kombinasi 6 berdasarkan Rangking .....	37
13. Jumlah Responden memilih Kombinasi 7 berdasarkan Rangking .....	38
14. Jumlah Responden memilih Kombinasi 8 berdasarkan Rangking .....	39
15. Jumlah Responden memilih Kombinasi 9 berdasarkan Rangking .....	39
16. Jumlah Responden memilih Kombinasi 10 berdasarkan Rangking .....	40
17. Jumlah Responden memilih Kombinasi 11 berdasarkan Rangking .....	40
18. Jumlah Responden memilih Kombinasi 12 berdasarkan Rangking .....	41
19. Tabel ANOVA .....	43
20. Nilai Utilitas Level .....	44
21. Tingkat Kepentingan Atribut .....	46
22. Hasil $R^2$ .....	47

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Penelitian .....	53
2. Tabulasi Data Penelitian .....	55
3. Pengkodean Variabel Penelitian .....	60
4. Hasil Output SPSS .....	61
5. Hasil Perhitungan Utilitas Level dan Tingkat Kepentingan Atribut.....	62
6. Surat Tanda Melakukan Penelitian .....	66

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Transportasi merupakan industri jasa yang mengemban fungsi pelayanan publik, yang secara umum menyediakan jasa yang dapat membantu masyarakat untuk berpindah dari suatu tempat ke tempat yang lainnya. Sarana transportasi meliputi transportasi darat, laut dan udara. Namun kini masyarakat mulai berpikir cepat dan praktis, mereka memilih menggunakan jasa transportasi yang nyaman, tidak memakan waktu yang lama dan harga yang masih terjangkau. Hal ini menyebabkan masyarakat memilih menggunakan jasa penerbangan, karena jika dibandingkan dengan menggunakan jasa transportasi darat dan laut, jasa penerbanganlah yang dirasa paling nyaman dan praktis walaupun terkadang harganya lebih mahal.

Industri jasa penerbangan di Indonesia dari tahun ke tahun semakin berkembang. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya jumlah maskapai penerbangan yang beroperasi di Indonesia. Ada beberapa jenis maskapai penerbangan di Indonesia yaitu Garuda Indonesia, Lion Air, Sriwijaya Air, Citylink dan lain-lain. Setiap maskapai penerbangan mempunyai kelebihan dan kekurangan masing-masing. Beberapa maskapai penerbangan memberikan tarif yang murah namun memiliki pelayanan yang kurang baik seperti tidak tepat waktu. Hal ini menyebabkan kekecewaan penumpang terhadap maskapai penerbangan tersebut. Ada juga yang memberikan harga yang relatif tinggi dibandingkan dengan

maskapai penerbangan lain dan memiliki keunggulan dari segi kenyamanan dan pelayanan. Contohnya maskapai penerbangan Garuda Indonesia.

PT. Garuda Indonesia sebagai salah satu perintis maskapai penerbangan di Indonesia yang merupakan maskapai penerbangan nasional Indonesia. Garuda Indonesia tetap bertahan untuk menjaga eksistensi kualitasnya dengan baik. Saat ini Garuda Indonesia mengoperasikan 136 armada untuk melayani 59 rute domestik dan 66 rute internasional. Garuda Indonesia banyak mendapatkan penghargaan, salah satunya pada tahun ini Garuda Indonesia mendapatkan penghargaan dari *Skytrax* yaitu *World's Best Cabin Crew*. Dengan banyaknya rute dan maskapai yang disediakan tentu saja PT. Garuda Indonesia sudah mempersiapkan diri untuk terus menjaga mutu dan kepercayaan masyarakat.

Keunggulan yang dimiliki oleh maskapai penerbangan Garuda Indonesia yaitu memiliki ketepatan waktu penerbangan, kenyamanan penumpang, kualitas keamanan dan keselamatan dalam maskapai ini juga tinggi dengan adanya sistem GMF (*Garuda Maintenance Facilities*) sebagai bengkel khusus pesawat Garuda Indonesia. Selain itu, keunggulan yang dimiliki maskapai penerbangan Garuda Indonesia adalah menyediakan kartu GFF (*Garuda Frequent Flyer*). Kartu ini bisa dimanfaatkan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih apabila poin miles yang didapatkan sudah tinggi. Dengan banyaknya keunggulan yang dimiliki maskapai penerbangan Garuda Indonesia, maskapai ini mengalami peningkatan jumlah penumpang dari tahun ke tahun. Hal ini terlihat pada tabel data jumlah penumpang maskapai penerbangan Garuda Indonesia tahun 2012-2014 di Bandara Internasional Minangkabau.

**Tabel 1. Data Jumlah Penumpang Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia Tahun 2012-2014 di Bandara Internasional Minangkabau**

Tahun	Jumlah Pesawat		Jumlah Penumpang	
	Kedatangan	Keberangkatan	Kedatangan	Keberangkatan
2012	1582	1578	220669	224808
2013	1798	1800	241107	245359
2014	2060	2069	255223	263182

Berdasarkan data yang diperoleh dari PT. Angkasa Pura II cabang Bandara Internasional Minangkabau terlihat bahwa jumlah kedatangan pesawat Garuda Indonesia di Bandara Internasional Minangkabau mengalami peningkatan dari tahun 2012 sampai tahun 2014, begitu juga pada jumlah keberangkatan pesawat Garuda Indonesia dari Bandara Internasional Minangkabau mengalami peningkatan. Jumlah kedatangan penumpang maskapai penerbangan Garuda Indonesia di Bandara Internasional Minangkabau mengalami peningkatan dari tahun 2012 sampai tahun 2014. Begitu juga pada jumlah keberangkatan penumpang dari Bandara Internasional Minangkabau juga mengalami peningkatan dari tahun 2012 sampai tahun 2014.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan beberapa penumpang yang terbang menggunakan maskapai penerbangan Garuda Indonesia, mereka memilih menggunakan Garuda Indonesia karena kualitas pelayanan dan kenyamanan yang baik walaupun memiliki harga yang relatif lebih mahal. Mereka yang melakukan perjalanan dinas dan bisnis memilih menggunakan maskapai penerbangan Garuda Indonesia. Menurut mereka waktu adalah hal yang sangat penting, sehingga mereka memilih maskapai penerbangan Garuda Indonesia karena ketepatan waktu penerbangannya. Selain itu, mereka memilih Garuda

Indonesia karena maskapai ini menyediakan berbagai macam fasilitas seperti makanan, LCD TV layar sentuh dan majalah untuk dibaca para penumpang.

Dengan adanya keunggulan dan kelemahan dari maskapai penerbangan tersebut, untuk itu perlu dilakukan analisis untuk mengetahui preferensi konsumen terhadap pemilihan maskapai penerbangan Garuda Indonesia dengan menggunakan analisis konjoin. Analisis Konjoin merupakan teknik *multivariate* yang digunakan untuk menentukan atau memahami bagaimana responden membentuk keputusan pada sebuah produk atau pelayanan berdasarkan pada persyaratan sederhana yang dinilai melalui utilitas konsumen tentang suatu produk atau jasa atau ide yang dikombinasikan dari beberapa karakteristik atribut. Analisis Konjoin memberikan suatu ukuran kuantitatif mengenai kepentingan relatif suatu atribut terhadap atribut lain dari suatu produk/jasa, yang data pengamatannya sangat fleksibel. Artinya taraf faktor dan respon dari pengamatan yang dilakukan dapat berupa data non metrik.

Berdasarkan uraian di atas, dilakukan penelitian terhadap permasalahan ini dengan judul **“Preferensi Masyarakat Terhadap Pemilihan Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia Menggunakan Analisis Konjoin”**.

## **B. Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, perlu adanya batasan masalah agar penelitian ini lebih terarah. Untuk itu peneliti membatasi masalah pada atribut yang akan diteliti yaitu dimensi keandalan (*reliability*) yang menjadi atribut adalah produk yang meliputi harga tiket dan ketepatan waktu, dimensi daya tanggap (*responsiveness*) yang menjadi atribut adalah petugas yang

meliputi penampilan petugas, profesionalitas petugas dan keramahan petugas, dimensi bentuk fisik (*tangibles*) yang menjadi atribut adalah fasilitas yang meliputi proses *check in* dan kenyamanan pesawat.

### **C. Perumusan Masalah**

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah preferensi masyarakat terhadap kombinasi atribut yang berkaitan dengan pemilihan maskapai penerbangan Garuda Indonesia dengan menggunakan analisis konjoin?

### **D. Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka pertanyaan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Berapa tingkat utilitas level tertinggi masing-masing atribut yang berkaitan dengan pemilihan maskapai penerbangan Garuda Indonesia di Bandara Internasional Minangkabau?
2. Kombinasi atribut apa yang paling diinginkan dan kurang diinginkan masyarakat yang berkaitan dengan pemilihan maskapai penerbangan Garuda Indonesia di Bandara Internasional Minangkabau?
3. Atribut apa yang paling penting bagi masyarakat yang berkaitan dengan pemilihan maskapai penerbangan Garuda Indonesia di Bandara Internasional Minangkabau?

### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah, dapat diidentifikasi tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Menentukan tingkat utilitas level tertinggi masing-masing atribut yang berkaitan dengan pemilihan maskapai penerbangan Garuda Indonesia di Bandara Internasional Minangkabau.
2. Mengidentifikasi kombinasi atribut apa yang paling diinginkan dan kurang diinginkan masyarakat yang berkaitan dengan pemilihan maskapai penerbangan Garuda Indonesia di Bandara Internasional Minangkabau.
3. Menentukan atribut apa yang paling penting bagi masyarakat yang berkaitan dengan pemilihan maskapai penerbangan Garuda Indonesia di Bandara Internasional Minangkabau.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan, maka hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi:

1. Peneliti, untuk menambah pengetahuan, wawasan dan pemahaman materi serta menerapkan ilmu dan teori yang telah didapatkan dan dipelajari dalam proses perkuliahan.
2. Instansi, sebagai bahan masukan bagi maskapai penerbangan Garuda Indonesia dalam menerapkan strategi-strategi yang dapat meningkatkan minat masyarakat terhadap pemilihan maskapai penerbangan Garuda Indonesia.
3. Bagi pihak lain, hasil penelitian ini dapat memberikan masukan dan sebagai bahan pertimbangan bagi rekan-rekan yang akan mengadakan penelitian yang lebih lanjut yang berguna bagi perkuliahan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

1. Nilai utilitas level tertinggi pada atribut petugas adalah profesionalitas petugas sebesar 1,25, dan pada atribut produk nilai utilitas tertinggi adalah ketepatan waktu dengan nilai 3, sedangkan pada atribut fasilitas memiliki nilai utilitas tertinggi adalah kenyamanan pesawat dengan nilai 1,3335.
2. Kombinasi level yang paling disukai penumpang maskapai penerbangan Garuda Indonesia adalah kombinasi dari profesionalitas petugas, ketepatan waktu dan kenyamanan pesawat. Sedangkan kombinasi level yang paling kurang disukai adalah kombinasi dari penampilan petugas, harga tiket dan proses check in.
3. Atribut dari pemilihan maskapai penerbangan Garuda Indonesia yang paling penting bagi penumpang adalah atribut produk, karena memiliki nilai kepentingan tertinggi sebesar 53,73%.

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

1. Hasil penelitian dapat dipakai sebagai bahan acuan bagi pihak maskapai penerbangan Garuda Indonesia dalam meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memenuhi dan meningkatkan minat masyarakat terhadap pemilihan maskapai penerbangan Garuda Indonesia.

2. Agar peneliti selanjutnya dapat menggunakan analisis konjoin dalam permasalahan yang sesuai serta dapat berguna bagi masyarakat dan lembaga tertentu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 1999. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : PT Rineka Cipta
- Eriyanto. 2007. *Teknik Sampling. Analisis Opini Publik*. Yogyakarta : PT LKiS Pelangi Aksara
- Hardle, Wolfgang. 2007. *Applied Multivariate Statistical Analysis. Second Edition*. New York : Springer.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium. Jilid 1*. Jakarta : Prenhalindo
- Malhotra, Naresh K. 2007. *Marketing Research*. New Jersey : Upper Saddle River.
- Montgomery, Douglas. 1992. *Introduction to line Regression Analysis*. New York : A Wiley Interscience Publication.
- Singarimbun, Masri. dkk. 1989. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta : LP3ES
- Simamora, Bilson. 2005. *Analisis Multivariat Pemasaran*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Supranto, J. 2004. *Analisis Multivariat, Arti dan Interpretasi*. Jakarta : PT Rineka Cipta
- Sembiring, R.K. 1995. *Analisis Regresi*. Bandung : ITB
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi Offset. Yogyakarta.

<http://www.garuda-indonesia.com/>