

## Passenger's Perceptions And Expectations Of Garuda Indonesia Airline Services At Zainudin Abdul Madjid International Airport Lombok

Ella Dian Praharyati

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

**ABSTRACT:** This study aims to analyze passenger satisfaction and determine the service quality attributes of Garuda Indonesia Airlines at Zainuddin Abdul Majid International Airport Lombok that need to be developed. This research was conducted for one month, using five main dimensions of service quality, namely the appearance of elements or physical/tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The sample of this research is Garuda Indonesia airline passengers. The sample in this study used purposive sampling method. Data was collected by means of questionnaires, documentation, and literature study. The research method uses a quantitative research design in the form of a survey with Service Quality (Servqual) and Importance Performance Analysis (IPA) analysis. The results of this study indicate the physical dimensions or tangibles (tangible) passengers are not satisfied with the average value of the gap (-0.055), the reliability (reliability) passengers are satisfied with the average value of the gap (0.08), responsiveness (responsiveness) passengers are satisfied with the average value of the gap (0.285), guarantee (assurance) passengers are satisfied with the average value of the gap (0.105), empathy (emphity) shows passengers are satisfied with the average value (0.03). It can be concluded that Garuda Indonesia passengers at Zainuddin Abdul Madjid International Airport Lombok were satisfied with the services provided with an average value (0.089). Attributes that can be developed in order to improve the quality of service in this study are found in the P18 attribute (aircraft crew should pay individual attention) on the empathy dimension.

**Keywords:** *Importance performance analysis, service quality, passenger satisfaction, service quality*

**Corresponding Author:** [elladian58@gmail.com](mailto:elladian58@gmail.com)

## Persepsi dan Harapan Penumpang Terhadap Pelayanan Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Zainudin Abdul Majid Lombok

Ella Dian Praharyati

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

**ABSTRAK:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan penumpang dan mengetahui atribut-atribut kualitas pelayanan pada Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid Lombok yang perlu dikembangkan. Penelitian ini dilakukan selama satu bulan, menggunakan lima dimensi pokok suatu kualitas jasa yaitu tampilan elemen atau fisik/berwujud (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan/keyakinan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Sampel penelitian ini adalah penumpang Maskapai Garuda Indonesia. Sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner, dokumentasi, dan studi pustaka. Metode penelitian menggunakan rancangan atau desain penelitian kuantitatif dalam bentuk survei dengan analisis *Service Quality* (Servqual) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian ini menunjukkan dimensi fisik atau berwujud (*tangible*) penumpang tidak merasa puas dengan nilai rata-rata gap (-0,055), keandalan (*reliability*) penumpang merasa puas dengan nilai rata-rata gap (0,08), daya tanggap (*responsivisnes*) penumpang merasa puas dengan nilai rata-rata gap (0,285), jaminan (*assurance*) penumpang merasa puas dengan nilai rata-rata gap (0,105), empati (*emphaty*) menunjukkan penumpang merasa puas dengan nilai rata-rata (0,03). Dapat disimpulkan penumpang Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid Lombok merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dengan nilai rata-rata (0,089). Atribut yang dapat dikembangkan agar mampu meningkatkan kualitas pelayanan pada penelitian ini terdapat pada atribut P18 (Awak pesawat seharusnya memberikan perhatian secara individual) pada dimensi *emphaty*.

**Keywords:** *Importance performance analysis*, kualitas pelayanan, kepuasan penumpang, *service quality*.

*Submitted: 11 July; Revised: 22 July; Accepted: 26 July*

**Corresponding Author:** [elladian58@gmail.com](mailto:elladian58@gmail.com)

## PENDAHULUAN

Transportasi udara merupakan salah satu transportasi yang dinilai memiliki tingkat efisiensi, kecepatan, kenyamanan, keselamatan, dan efektivitas yang tinggi. PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk. merupakan salah satu Maskapai yang ada di Indonesia dengan menawarkan konsep *full service*, yang di mana Maskapai tersebut mengutamakan pelayanan penuh kepada penumpang baik dari segi kenyamanan, pelayanan, dan kualitas, dengan begitu penumpang yang menggunakan Maskapai tersebut dapat merasa puas atas pelayanan yang telah diberikan.

Maskapai Garuda Indonesia menerapkan *sosial distancing* (jaga jarak) dan pembatasan jumlah penumpang, mewajibkan penumpang menggunakan masker, menyediakan *hand sanitizer* dan melengkapi surat perjalanan yang telah ditetapkan oleh pemerintah hal tersebut diterapkan untuk meningkatkan pelayanan agar mampu mempertahankan kenyamanan dan kualitas pelayanan bagi penumpang yang hendak bepergian di masa pandemi. Maskapai Garuda Indonesia menerapkan protokol Kesehatan yang sangat ketat mulai dari pengecekan suhu tubuh, mewajibkan penumpang untuk melakukan validitas surat Kesehatan serta mewajibkan memakai masker, menjaga jarak, dan mencuci tangan (3M). Kepuasan penumpang merupakan persepsi suatu produk atau jasa yang telah memenuhi harapan penumpang, sehingga apabila persepsi pelanggan lebih rendah dibandingkan nilai harapan maka pelanggan tersebut merasa tidak puas terhadap produk atau jasa yang diberikan (Noer, 2016). "Maskapai Garuda Indonesia memberikan pelayanan terbaik selama masa pandemi, seperti kebersihan pesawat. Penerapan *physical distancing*, kesediaan *hand sanitizer*, penyesuaian *meal service* dan berbagai aspek penunjang lainnya (PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk., 2021)."

Beberapa bandar udara di Indonesia ikut terdampak dengan adanya penerapan sosial distancing dan pembatasan jumlah penumpang yang diterapkan oleh Maskapai Garuda Indonesia. Efek dari pembatasan tersebut, di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung beberapa penerbangan yang telah dijadwalkan harus dibatalkan. Senior Manager of Branch Communication and Legal Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta "PPKM Darurat berlangsung memang terjadi penurunan penumpang yang biasanya mencapai 60.000-70.000 orang namun sekarang penumpang hanya sekitar 10 ribu-15 ribu penumpang (Muwardi, 2021)." "Bandar Udara Internasional Abdul Madjid Lombok merupakan salah satu bandar udara yang mengalami kenaikan jumlah pergerakan penumpang mencapai 72 persen (PT. Angkasa Pura I, 2020)."

Berdasarkan latar belakang yang telah peneliti uraikan, peneliti melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan menggunakan kombinasi antara Metode Servqual (*Service Quality*) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) yang memiliki tujuan menganalisis kepuasan penumpang dan mengetahui atribut kualitas pelayanan yang dapat dikembangkan, maka peneliti mengangkat judul Persepsi dan Harapan Penumpang terhadap Kualitas

Pelayanan Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Zainudin Abdul Madjid Lombok.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### *Kualitas Pelayanan*

Kualitas pelayanan atau jasa menurut Kotler dan Keller (2016) merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apa pun, proses produksinya mungkin juga dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan dengan produk fisik. Kualitas suatu produk baik barang maupun jasa perlu ditentukan melalui dimensi-dimensinya.

### *Kepuasan Penumpang/pelanggan*

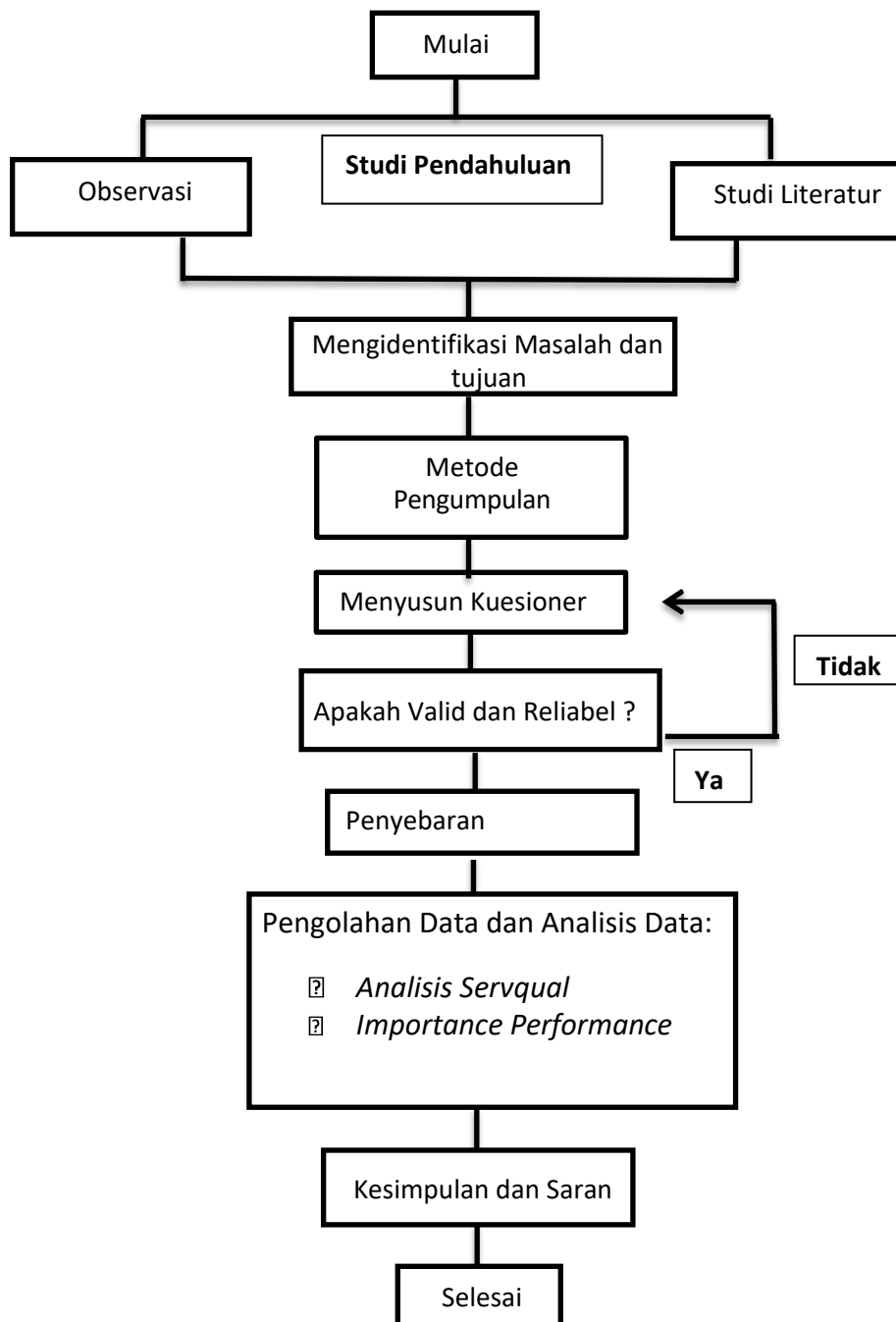
Kepuasan merupakan persepsi pada suatu produk atau jasa yang telah memenuhi harapan pelanggan. Sehingga apabila persepsi dari pelanggan lebih rendah dibandingkan dengan nilai harapan, maka pelanggan tersebut tidak merasa puas terhadap produk maupun jasa yang diberikan. Sebaliknya, apabila persepsi pelanggan bernilai sama atau lebih dari yang diharapkan, maka pelanggan merasa puas terhadap produk maupun jasa tersebut (Noer, 2016).

### *Teori Service Quality (Servqual)*

Metode ini memiliki dua langkah utama, diantaranya mendapatkan persepsi pelanggan atas kualitas pelayanan yang di berikan dan harapan pelanggan atas kualitas pelayanan, kemudian memberikan penilaian terhadap harapan dan persepsi yang dilakukan dengan penyebaran kuisisioner kepada responden yang dilakukan dengan penyebaran kuisisioner kepada responden yang telah ditentukan peneliti. Hasil kuisisioner tersebut ada tiga kemungkinan kesenjangan Gap yang dihasilkan diantaranya (Winarno et al., 2017).

### *Teori Importance Performance Analysis (IPA)*

Teknik ini mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan penawaran pasar dengan menggunakan dua kriteria yaitu kepentingan relatif atribut dan kepuasan konsumen yang di wakili oleh huruf X dan Y. Dimana X sebagai tingkat kinerja perusahaan dan Y sebagai tingkat kepentingan/kepuasan konsumen (Yulianti et al., 2020). Metode ini juga membandingkan pengukuran antara expectation (harapan) dengan perceived performance (kinerja perusahaan) dalam mengukur kepuasan konsumen. Selain itu juga dapat diketahui atribut yang buruk kinerjanya dan keluhan dari pengguna, dari situ dapat ditentukan langkah perbaikan secara terencana mulai dari atribut-atribut yang dianggap penting namun kinerjanya masih kurang baik.



Gambar 1. Alur Penelitian.

Sumber: Winarno dan Absor (2017)

## METODOLOGI

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2019). Berdasarkan permasalahan yang diteliti, dapat disimpulkan penelitian ini menggunakan Rancangan atau desain penelitian

Kuantitatif dalam bentuk survei. Dengan dua jenis data, dan dapat menjelaskan penelitian berupa masalah dan faktor yang terjadi yang memiliki tujuan untuk Analisis Kepuasan Penumpang terhadap Kualitas Pelayanan Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Zainudin Abdul Madjid Lombok.

Peneliti menentukan waktu pengambilan data pada tanggal 25 Oktober-25 November 2021. Peneliti juga menentukan Bandar Udara Internasional Zainudin Abdul Madjid Lombok sebagai lokasi pengambilan data dalam penelitian. Penelitian ini menggunakan jenis data primer dan data sekunder.

Menurut Sugiyono (2019), Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah Kuesioner (Angket), Dokumentasi, dan Studi Pustaka. Analisa data yang digunakan peneliti pada penelitian ini adalah Pengolahan Data Servqual (*Service Quality*) dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

#### *Service Quality (Seroqual)*

Mendapatkan persepsi pelanggan atas kualitas pelayanan yang di berikan dan harapan pelanggan atas kualitas pelayanan, kemudian memberikan penilaian terhadap harapan dan persepsi yang dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada responden yang telah ditentukan peneliti. Hasil kuesioner tersebut memperoleh nilai selisih untuk dijadikan nilai Service Quality. Rumus mencari Servqual (Nurwulan et al., 2014) sebagai berikut:

$$\text{Skor Servqual} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan}$$

Dari hasil perhitungan tersebut ada tiga kemungkinan kesenjangan Gap yang dihasilkan (Winarno dan Absor, 2017).

Tabel 1. Kemungkinan Kesenjangan Gap

<b>Gap dihasilkan</b>	<b>Keterangan</b>
<b>Gap Positif (+)</b>	Dikatakan gap positif apabila kualitas pelayanan yang diterima pelanggan lebih besar dari harapan pelanggan. Dapat dikatakan bahwa pelanggan merasa puas pada pelayanan yang diberikan perusahaan.
<b>Gap Nol (0)</b>	Dapat dikatakan kualitas pelayanan yang diterima pelanggan sama seperti yang diharapkan pelanggan. Hal tersebut dapat dikatakan bahwa pelanggan merasa puas pada layanan yang diberikan perusahaan.
<b>Gap Negatif (-)</b>	Gap negatif apabila kualitas pelayanan yang diterima pelanggan kurang dari yang diharapkan oleh pelanggan. Hal ini dapat menggambarkan bahwa pelanggan tidak merasa puas pada layanan yang diberikan perusahaan

Beberapa hal yang perlu dilakukan dalam perhitungan servqual, sebagai berikut:

a. Menghitung Mean Persepsi dan Harapan.

Menghitung nilai rata-rata (mean) untuk setiap atribut yang diukur. Langkah ini dilakukan menghitung rata-rata score dari tiap atribut dari persepsi dan harapan.

b. Menghitung Nilai Servqual (Gap)

Menghitung nilai servqual dengan mengurangkan nilai rata-rata persepsi aktual dengan nilai rata-rata harapan responden.

*Importance Performance Analysis (IPA)*

Teknik ini responden diminta untuk merangking berbagai atribut atau elemen dari penawaran berdasarkan tingkat pentingnya setiap atribut tersebut. Selain itu responden juga diminta merangking seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing atribut tersebut (Yulianti et al., 2020). Diagram kartesius penelitian dapat menjabarkan tingkat unsur- unsur tersebut ke dalam empat bagian diagram kartesius diantaranya sebagai berikut (Yulianti et al., 2020):

a. Prioritas Utama (Kolom A)

Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan. Sehingga mengecewakan/tidak puas.

b. Pertahankan Prestasi (Kolom B)

Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan. Pelanggan merasa sangat puas.

c. Prioritas Rendah (Kolom C)

Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

d. Berlebihan (Kolom D)

Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

## **HASIL PENELITIAN**

### *Analisis Kepuasan Penumpang terhadap Kualitas Pelayanan*

Peneliti mengukur kepuasan penumpang yang fokus pada 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Peneliti menggunakan 100 responden yang pernah melakukan perjalanan pada bulan Oktober-Desember 2020 dan menggunakan Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Zainudin Abdul Madjid Lombok. Kualitas pelayanan yang diukur dalam penelitian ini adalah pelayanan yang menyesuaikan keadaan selama masa pandemi serta beberapa peraturan perjalanan transportasi udara di masa pandemi.

### 1. Dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik)

Dimensi *Tangibles* terdiri dari empat atribut. Berdasarkan pengolahan data, didapatkan hasil bahwa dari keempat atribut tersebut, tiga di antaranya bernilai negatif dengan nilai terendah yaitu atribut P4 dengan nilai -0,12, yang menjelaskan bahwa penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Zainudin Abdul Madjid Lombok tidak puas terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh pihak Maskapai Garuda Indonesia. Hasil setiap atribut dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 2. Hasil Kuesioner *Tangibles* (Bukti Fisik)

<b>Tangibles(Bukti Fisik)</b>			
<b>Atribut</b>	<b>PERSEPSI</b>	<b>HARAPAN</b>	<b>GAP</b>
<b>P1</b>	4,54	4,5	0,04
<b>P2</b>	4,41	4,5	-0,09
<b>P3</b>	4,45	4,5	-0,05
<b>P4</b>	4,38	4,5	-0,12
<b>RATA-RATA</b>			<b>-0,055</b>

Atribut P1 (0,04) merupakan satu-satunya atribut yang memiliki nilai positif. Penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Zainudin Abdul Madjid Lombok merasa puas atas pelayanan yang telah diterapkan, pada atribut ini fokus pada pelayanan penyediaan *hand sanitizer* saat proses *check-in* di *check-in counter* oleh Maskapai Garuda Indonesia. Hasil tabel 1 dengan nilai rata-rata -0,055 menunjukkan pada Dimensi *Tangibles* penumpang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Maskapai Garuda Indonesia. Winarno dan Absor (2017) dalam kasusnya juga menemukan bahwa atribut keempat pada dimensi *Tangibles* memiliki nilai negatif yang artinya kualitas pelayanan yang diberikan kurang sehingga pelanggan tidak merasa puas dengan pelayanan yang diterapkan, pada atribut ini fokus pada kelengkapan dan kesiapan bekerja. Dalam melakukan pelayanan PT. Media Purna Engineering banyak pekerja baru untuk dapat memenuhi man power khususnya helper, sehingga berdampak pada kesiapan bekerja, sehingga pelanggan tidak merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

### 2. Dimensi *Reliability* (Keandalan)

Dimensi *Reliability* terdiri dari lima atribut. Berdasarkan pengolahan data, didapatkan hasil bahwa dari kelima atribut tersebut, tiga di antaranya bernilai negatif dengan nilai terendah yaitu atribut P5 dan P7 dengan nilai gap (-0,09), yang menjelaskan bahwa penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Zainudin Abdul Madjid Lombok tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Tabel 3. Hasil Kuesioner *Reliability* (Keandalan)

<b>Reliability ( Keandalan)</b>			
<b>ATRIBUT</b>	<b>PERSEPSI</b>	<b>HARAPAN</b>	<b>GAP</b>

<b>P5</b>	4,41	4,5	-0,09
<b>P6</b>	4,29	4	0,29
<b>P7</b>	4,41	4,5	-0,09
<b>P8</b>	4,36	4	0,36
<b>P9</b>	4,43	4,5	-0,07
<b>RATA-RATA</b>			0,08

Berdasarkan pengolahan data pada tabel di atas, didapatkan hasil bahwa dari ke lima atribut tersebut, dua di antaranya bernilai positif dengan nilai tertinggi yaitu atribut P8 (0,36), yang menjelaskan bahwa penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Zainudin Abdul Madjid Lombok merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan Maskapai Garuda Indonesia, pada atribut ini fokus pada pelayanan keramahtamahan sesuai dengan visi dan misi Maskapai Garuda Indonesia. Berdasarkan tabel 2 nilai rata-rata gap yang di peroleh pada dimensi *Reliability* (0,08) sehingga pada dimensi ini penumpang merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan, meskipun pada penelitian ini dimensi *Reliability* penumpang menunjukkan rasa puas terhadap pelayanan yang telah diterapkan oleh Maskapai Garuda Indonesia, namun pada hasil penelitian Harto (2015), menunjukkan pada dimensi *Reliability* (keandalan) merupakan nilai gap terendah dengan nilai (-2) sehingga belum memenuhi kualitas pelayanan yang diharapkan. Hal ini diduga karena adanya faktor-faktor pelayanan yang masih belum mampu memenuhi harapan penumpang, sehingga pada dimensi ini dapat dikembangkan agar dapat memenuhi kualitas pelayanan yang diharapkan.

### 3. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Dimensi *Responsiveness* terdiri dari empat atribut. Berdasarkan pengolahan data, didapatkan hasil bahwa dari keempat atribut tersebut, tiga di antaranya bernilai positif dengan nilai tertinggi yaitu atribut P10 (0,46), yang menjelaskan bahwa penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Zainudin Abdul Madjid Lombok merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Maskapai Garuda Indonesia.

Tabel 4. Hasil kuesioner *Responsiveness* (Daya Tanggap)

<b>RESPONSIVENES</b>			
<b>ATRIBUT</b>	<b>PERSEPSI</b>	<b>HARAPAN</b>	<b>GAP</b>
<b>P10</b>	4,46	4	0,46
<b>P11</b>	4,44	4	0,44
<b>P12</b>	4,42	4,5	-0,08
<b>P13</b>	4,32	4	0,32
<b>RATA-RATA</b>			0,285

Atribut P12 merupakan satu-satunya atribut yang memiliki nilai negatif dengan nilai -0,08. Penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Zainudin Abdul Madjid Lombok merasa tidak puas atas pelayanan

yang telah diterapkan sehingga tidak dapat memenuhi harapan penumpang, pada atribut P12 fokus pada pelayanan kesediaan awak pesawat untuk membantu penumpang yang membutuhkan. Berdasarkan hasil nilai rata-rata gap (0,285) pada dimensi *Responsiveness* membuktikan bahwa penumpang merasa puas pada pelayanan yang diberikan. Meskipun pada penelitian ini penumpang menunjukkan rasa puas terhadap pelayanan yang telah diterapkan oleh pihak Maskapai Garuda Indonesia dan mampu memenuhi harapan penumpang, namun ditemukan pada penelitian Harto (2015), bahwa penumpang tidak merasa puas. Hal ini diduga karena pelanggan tidak merasa puas dengan pelayanan pihak bengkel serta belum mampu memenuhi harapan pelanggan terutama pada ketersediaan karyawan yang mampu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi konsumen dalam hal kecepatan waktu dan ketepatan pelayanan bagi pelanggan.

#### 4. Dimensi *Assurance* (Jaminan Pelayanan)

Dimensi *Assurance* terdiri dari empat atribut. Berdasarkan pengolahan data, didapatkan hasil bahwa dari keempat atribut tersebut, dua di antaranya bernilai negatif dengan nilai terendah yaitu atribut P15 dengan nilai -0,08, yang menjelaskan bahwa penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Zainudin Abdul Majid Lombok tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan sehingga tidak mampu memenuhi harapan penumpang.

Tabel 5. Hasil Kuesioner *Assurance* (Jaminan Pelayanan)

<b>ASSURANCE (Jaminan)</b>			
<b>ATRIBUT</b>	<b>PERSEPSI</b>	<b>HARAPAN</b>	<b>GAP</b>
<b>P14</b>	4,46	4	0,46
<b>P15</b>	4,42	4,5	-0,08
<b>P16</b>	4,56	4,5	0,06
<b>P17</b>	4,48	4,5	-0,02
<b>RATA-RATA</b>			0,105

Berdasarkan perhitungan data didapatkan dua atribut yang memiliki nilai positif dengan nilai tertinggi pada atribut P14 dengan nilai gap 0,46, pada atribut ini penumpang berharap dapat mempercayai awak pesawat. Nilai gap tersebut membuktikan bahwa penumpang merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan, sehingga dapat memenuhi harapan penumpang. Berdasarkan nilai rata-rata pada gap dimensi *Assurance* (0,105) menggambarkan pada dimensi *Assurance* penumpang merasa puas dengan layanan yang telah diberikan. Harto (2015), dalam kasusnya juga menemukan bahwa dimensi *Assurance* memiliki nilai positif yang artinya pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh Bengkel Resmi BAJAJ Padang, pada pelayanan ini Bengkel Resmi BAJAJ Padang mampu memenuhi harapan pelanggan.

#### 5. Dimensi *Emphaty* (Empati)

Dimensi *Emphaty* terdiri dari lima atribut. Berdasarkan pengolahan data, didapatkan hasil bahwa dari kelima atribut tersebut, dua di antaranya bernilai negatif dengan nilai terendah yaitu atribut P18, yang menjelaskan bahwa penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Zainudin Abdul Madjid Lombok tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Tabel 6. Hasil kuesioner *Emphaty* (Empati)

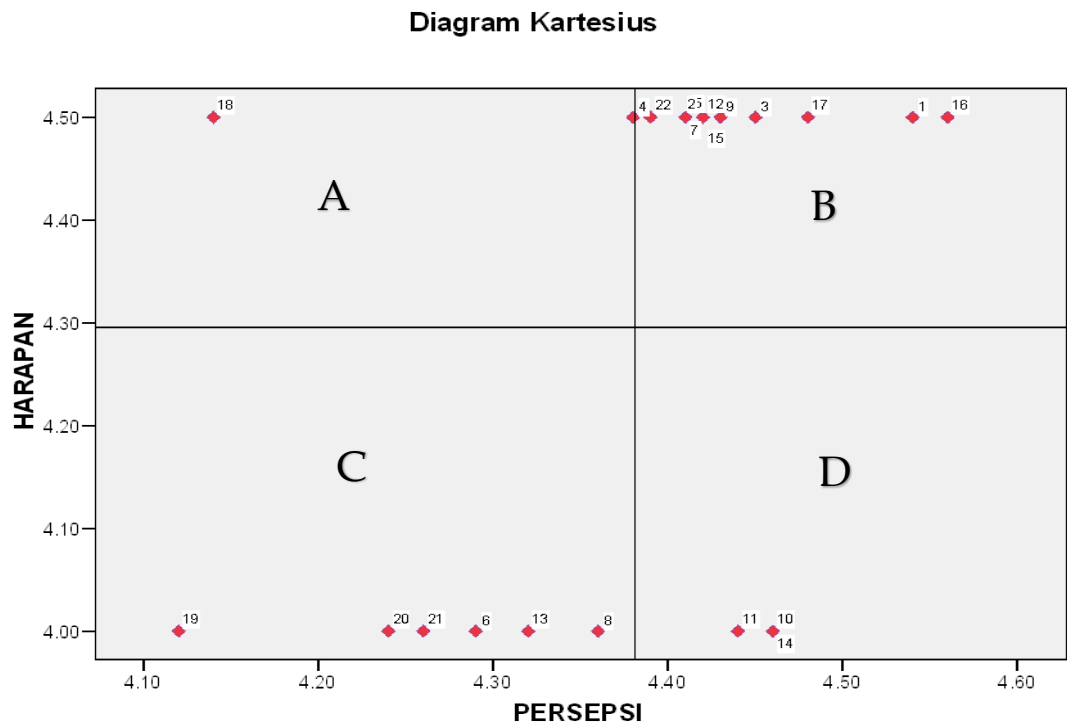
<b>EMPHATY (Empati)</b>			
<b>ATRIBUT</b>	<b>PERSEPSI</b>	<b>HARAPAN</b>	<b>GAP</b>
<b>P18</b>	4,14	4,5	-0,36
<b>P19</b>	4,12	4	0,12
<b>P20</b>	4,24	4	0,24
<b>P21</b>	4,26	4	0,26
<b>P22</b>	4,39	4,5	-0,11
<b>RATA-RATA</b>			0,03

Dimensi *Emphaty* memiliki lima atribut, tiga diantaranya bernilai positif, nilai tertinggi terdapat pada atribut P21 dengan nilai 0,26. Hasil pengolahan data tersebut membuktikan bahwa penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Zainudin Abdul Madjid Lombok merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Maskapai Garuda Indonesia sehingga mampu memenuhi harapan penumpang terhadap pelayanan tentang mengutamakan kepentingan terbaik penumpang. Berdasarkan nilai rata-rata pada dimensi *Emphaty* (0,03) menggambarkan bahwa Maskapai Garuda Indonesia mampu memenuhi harapan penumpang sehingga pada dimensi *Emphaty* penumpang merasa puas. Meskipun pada penelitian ini dimensi *Emphaty* penumpang menunjukkan rasa puas terhadap pelayanan yang di berikan oleh Maskapai Garuda Indonesia dan mampu memenuhi harapan penumpang, namun ditemukan pada penelitian Jiwantara *et al.* (2012), bahwa pada dimensi *Emphaty* penumpang tidak merasa puas. Hal ini diduga karena penyampaian materi oleh penyuluh yang kurang jelas dan kurangnya tingkat kesopanan panitia terhadap peserta.

#### *Atribut-Atribut Kualitas Pelayanan yang perlu Dikembangkan*

Berdasarkan nilai gap yang di peroleh agar mampu meningkatkan kualitas pelayanan pada Maskapai Garuda Indonesia perlu diketahui atribut mana saja yang perlu ditingkatkan dan yang harus dipertahankan, dalam penelitian ini peneliti menggunakan Important Performance Analysis untuk mengetahui atribut yang perlu ditingkatkan. Selanjutnya mengelompokkan nilai rata-rata dari setiap poin atribut harapan dan persepsi ke dalam *Important Performance Analysis* (IPA) berdasarkan hasil keempat kuadran tersebut sehingga dapat mengetahui pelayanan yang diprioritaskan, sesuai harapan, tidak begitu penting

tetapi perlu ditingkatkan, dan perlu lebih ditingkatkan. Untuk lebih jelas dapat di deskripsikan dengan Diagram Kartesius sebagai berikut:



Gambar 2. Diagram Kartesius

Sumber: Pengolahan data SPSS (2022)

Berdasarkan hasil Diagram Kartesius pada Kolom A merupakan faktor yang sangat memengaruhi kepuasan penumpang namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan, sehingga mengecewakan atau tidak puas. Atribut yang tergolong dalam kelompok ini diantaranya: P18 (Dimensi *Emphaty*) yang fokus pada perhatian terhadap individual penumpang Maskapai Garuda Indonesia. Atribut P18 (Dimensi *Emphaty*) pada kuadran A belum dilaksanakan sesuai keinginan penumpang sehingga penumpang kecewa dan merasa tidak puas pada pelayanan Maskapai Garuda Indonesia, atribut ini merupakan prioritas utama yang perlu di kembangkan agar mampu memenuhi keinginan penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Zainudin Abdul Madjid Lombok.

Berdasarkan hasil penelitian Faizin et al. (2017), pada Kuadran A terdapat atribut 11 (kebersihan dalam bus) yang merupakan faktor yang harus dikembangkan lagi agar dapat memenuhi harapan penumpang. Kebersihan dalam transportasi dianggap penting oleh penumpang dan pihak transportasi kurang memperhatikan kebersihan dalam bus. Untuk itu pihak transportasi harus berupaya untuk secara intensif mengembangkan kebersihan bus, sedangkan pada penelitian ini atribut P2 (kebersihan dan kerapian dalam pesawat) merupakan

atribut yang sudah berhasil diterapkan sehingga penumpang merasa puas dengan pelayanan yang diterapkan, oleh karena itu atribut tersebut perlu dipertahankan oleh Maskapai Garuda Indonesia.

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

Berdasarkan lima dimensi pokok yang digunakan dalam penelitian ini membuktikan pada dimensi fisik atau berwujud (*Tangible*) penumpang tidak merasa puas dengan nilai rata-rata (-0,055), keandalan (*Reliability*) penumpang merasa puas dengan nilai rata-rata gap (0,08), daya tanggap (*Responsivisnes*) penumpang merasa puas dengan nilai rata-rata gap (0,285), jaminan (*Assurance*) penumpang merasa puas dengan nilai rata-rata gap (0,105), empati (*Empahty*) menunjukkan penumpang merasa puas dengan nilai rata-rata (0,03). Berdasarkan nilai rata-rata (0,089) penilaian penumpang pada Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Zainudin Abdul Madjid Lombok, maka dapat disimpulkan bahwa penumpang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Atribut yang perlu di kembangkan oleh Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Zainudin Abdul Madjid Lombok yaitu pada dimensi *Empathy* atribut P18 penumpang berharap agar pihak Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Zainudin Abdul Madjid Lombok lebih mengutamakan perhatian secara individual kepada penumpang agar harapan penumpang dapat terpenuhi. Oleh karena itu, Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Zainudin Abdul Madjid Lombok agar mampu meningkatkan rasa empati terhadap penumpang, mengingat bahwa itu merupakan salah satu yang berpengaruh pada kepuasan penumpang sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

### **PENELITIAN LANJUTAN**

Penelitian ini memiliki keterbatasan dalam kuesioner yaitu kurang spesifik dengan permasalahan yang di teliti, untuk itu diharapkan kepada peneliti selanjutnya untuk lebih memerhatikan spesifikasi dari kuesioner penelitian.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa atas berkat dan rahmatnya sehingga penulis mampu menyelesaikan karya ilmiah yang berjudul “Persepsi dan Harapan Penumpang terhadap Kualitas Pelayanan Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Zainudin Abdul Madjid Lombok” tepat pada waktunya.

Pada kesempatan ini, penulis hendak menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan moril maupun material sehingga karya ilmiah ini dapat selesai. Ucapan terima kasih ini penulis tujukan kepada Kedua orang tua saya yang selalu mendukung dan mendoakan saya dalam segala urusan saya sehingga diberi kemudahan dan petunjuk dalam menyelesaikan karya ilmiah ini, Ibu Ristiani, S.Pi., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, masukan, dan semangat kepada peneliti selama penyusunan karya ilmiah ini dan Orang-orang yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Faizin, A., Koesoemawati, D. J., dan Kriswardhana, W. 2017. Tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan angkutan perintis Kabupaten Jember. *Konferensi Nasional Teknik Sipil dan Infrastruktur*. 31 Oktober: T31-T40.
- Harto, B. 2015. Analisis tingkat kepuasan pelanggan dengan pendekatan Fuzzy Servqual dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan. *Jurnal TEKNOIF* 3(1): 20-30.
- Jiwantara, K., Sutrisno, A., dan Neyland, J., S.C. 2012. Penerapan metode Servqual untuk evaluasi dan perbaikan kualitas pelayanan pada kegiatan penyuluhan Bahasa Indonesia praktis di Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Utara. *Skripsi*. Fakultas Teknik, Universitas Sam Ratulangi. Manado.
- Kotler, P., dan Keller, K. L. 2016. *Marketing Management*. 15 ed. Pearson Education Limited. England.
- Noer, L.R. 2016. Analisis peningkatan kualitas pelayanan mahasiswa magister manajemen teknologi ITS Surabaya dengan metode SERVQUAL dan Importance Performance Analysis (IPA). *Journal of Research and Technologies* 2(1): 35-42.
- Nurwulan, F. A., Desrianty, A., dan Fitria, L. 2014. Analisis pelayanan pada perusahaan daerah air minum (PDAM) DKI Jakarta dengan menggunakan metode Service Quality. *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional* 2(1): 435-447.
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A., dan Berry, L. L. 1998. SERVQUAL: A multi-Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing* 64(1): 12- 40.
- PT. Angkasa Pura I. 2020. Penumpang di Bandara Lombok naik 188 persen. *Bandar udara Internasional Lombok Praya*. <https://lombok-airport.co.id>. 04 Juli 2021 (20:32).
- PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk. 2021. Garuda Indonesia Raih Predikat "5-Star Covid-19 Airline Safety Rating" dari Skytrax. <https://www.garudaindonesia.com/id/id/newsandevents/garudaindonesia-raih-predikat-dari-skytrax>. 01 Januari 2022 (14:20).
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Edisi Kedua. Cetakan Pertama. Alfabeta. Bandung.
- Tsafarakis, S. Kokotas, T., dan Pantouvakis, A. 2017. A multi criteria approach for airline passenger satisfaction measurement and service quality

improvement. *Journal of Air Transport Management*. 7-21 September: 1-15.

Winarno, H. dan Absor, Tb. 2017. Analisis kualitas pelayanan dengan metode Service Quality (SERVQUAL) dan Importance Performance Analysis (IPA) pada PT. Media Purna Engineering. *Jurnal Manajemen Industri dan Logistik* 1(2): 146-160.

Yulianti, E. dan Umbara, T. 2020. Analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dengan metode Importance Performance Analysis. *Jurnal TEKNOIF* 8(2): 78-86.