

Pengaruh Kepuasan Penumpang terhadap Kualitas Pelayanan Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Juanda

Silviyanisyah¹, Febriansyah Ignas Pradana²

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

silvi.yanisyah@gmail.com , febriansyah.ignas@sttkd.ac.id

ABSTRACT.

During the COVID-19 pandemic period the airport must always be sterile to prevent the spread of the virus. Every passenger must expect a clean airport and comply with existing protocols in the area, region and country to be addressed. A clean airport provides a sense of comfort for passengers. Garuda airlines must still provide good service so that passengers can feel the service provided to the maximum and produce satisfaction for the passengers themselves. This research aims to analyze passenger satisfaction with the quality of Garuda Indonesia airline service at Juanda International Airport and to find out the attributes of service quality that Garuda Indonesia can develop at Juanda International Airport. Surabaya

The study used quantitative methods, with Garuda Indonesia passengers at Juanda International Airport as the subject of the study. The number of research as many as 100 respondents was determined by the formula slovin. From the research that has been done, the following results are obtained: 1) With the calculation of servqual where there are 22 indicators of service quality, where there are only 4 indicators with negative gap values, which means the quality on the service indicator is not in accordance with what the customer expects, while for 18 indicators with positive gap values have been in accordance with what customers expect or expect. 2) Based on the results of the Importance Performance Analysis (IPA) method, the attributes whose service quality can be developed by Garuda Indonesia are attributes that are in quadrant A, because the attributes on quadrant A are considered very important by customers but the quality of service provided is not appropriate.

Keywords: *Quality of Service, Passenger Satisfaction, Garuda Indonesia, Juanda International Airport*

ABSTRAK.

Di Masa Pandemi COVID-19 ini bandar udara harus selalu steril untuk mencegah tersebar nya virus tersebut. Setiap penumpang pasti mengharapkan Bandar Udara yang bersih dan mematuhi protokol yang ada di daerah, wilayah maupun negara yang ingin dituju. Bandar Udara yang bersih memberikan rasa nyaman bagi penumpang. Maskapai garuda harus tetap memberikan pelayanan yang baik sehingga penumpang dapat merasakan pelayanan yang diberikan secara maksimal dan membuahkan kepuasan bagi penumpang itu sendiri. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Juanda dan untuk mengetahui atribut-atribut kualitas pelayanan yang dapat di kembangkan maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Juanda, Surabaya

Penelitian ini memakai metode kuantitatif, dengan penumpang Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Juanda sebagai subjek penelitian. Jumlah sampel penelitian sebanyak 100 responden yang ditentukan dengan rumus slovin. Dari penelitian yang telah dilakukan, didapatkan hasil sebagai berikut: 1) Dengan perhitungan servqual dimana terdapat 22 indikator kualitas pelayanan, dimana hanya terdapat 4 indikator dengan nilai gap negatif, yang berarti kualitas pada indikator pelayanan tersebut tidak sesuai dengan yang pelanggan harapkan, sedangkan untuk 18 indikator dengan nilai gap positif telah sesuai dengan apa yang pelanggan harapkan atau ekspektasikan. 2) Berdasarkan hasil metode Importance Performance Analysis (IPA) atribut yang kualitas pelayanannya dapat dikembangkan oleh maskapai Garuda Indonesia adalah atribut yang berada pada kuadran A, dikarenakan atribut pada kuadran A dianggap sangat penting oleh pelanggan tetapi kualitas pelayanan yang diberikan tidak sesuai.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Penumpang, Garuda Indonesia, Bandara Internasional Juanda

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi dan informasi saat ini berkembang begitu cepat. Dengan adanya hal tersebut pola kehidupan manusia untuk memenuhi kebutuhan hidupnya yang beragam bisa lebih mudah untuk dipenuhi. Kebutuhan yang dimaksud bukan hanya kebutuhan akan barang melainkan kebutuhan jasa juga sangat diperlukan. Dengan banyaknya kebutuhan jasa yang diperlukan, sektor industri jasa menjadi terus berkembang. Tetapi, seperti yang kita ketahui saat ini beberapa negara termasuk negara Indonesia sendiri sedang menghadapi pandemi *Covid-19* yang mana hal tersebut berdampak buruk pada bisnis jasa. Indonesia sekarang telah memasuki tahun kedua pandemi *Covid-19* dan di tahun kedua ini banyak sekali sektor industri jasa yang terdampak.

Terutama di sektor penerbangan, salah satu maskapai penerbangan nasional yang juga mengalami dampak dari *Covid-19* adalah Garuda Indonesia. Hal ini menyebabkan penurunan jumlah penumpang dari segmen penerbangan berjadwal. Dengan adanya penurunan trafik yang cukup signifikan, perusahaan telah merancang sejumlah strategi untuk mengantisipasi turunnya permintaan dari penerbangan berjadwal. Strategi yang dilakukan sebagai upaya untuk mencegah penurunan jumlah penumpang tersebut adalah dengan menerapkan jaga jarak atau *physical distancing* di dalam pesawat. Maskapai Garuda Indonesia merupakan satu-satunya maskapai yang menerapkan *physical distancing*. Inilah yang membuat maskapai ini berbeda dari maskapai lainnya.

Dalam upaya memberikan keamanan dan keselamatan pada penumpang serta awak kabin selama penerbangan dan untuk menekan jumlah penyebaran *Covid-19*, Maskapai Garuda Indonesia menerapkan protokol kesehatan penerbangan yang meliputi *physical distancing*, pelaksanaan *pre-medical check* bagi awak kabin, dan penggunaan alat pelindung bagi kru yang bertugas. Dengan adanya kegiatan tersebut,

maskapai Garuda berusaha menata ulang dan menyesuaikan pelayanan selama masa pandemi *Covid-19*.

Untuk menjalankan kegiatan tersebut, maskapai Garuda harus tetap memberikan pelayanan yang baik sehingga penumpang dapat merasakan pelayanan yang diberikan secara maksimal dan membuahkan kepuasan bagi penumpang itu sendiri. Persaingan yang semakin ketat dan jumlah pesaing yang semakin banyak menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen. Oleh karena itu, Maskapai Garuda Indonesia sebagai penyedia jasa penerbangan selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada para penumpang pesawat terbang untuk memenuhi harapan penumpang. Dimana semua aspek yang ada pada Maskapai Garuda Indonesia dapat mempengaruhi kepuasan penumpang.

Kualitas pelayanan yang efektif dan efisien dapat memberikan pertimbangan kepada penumpang untuk kembali menggunakan jasa yang di berikan oleh Maskapai Garuda Indonesia. Penerapan pelayanan tidak hanya di maskapai saja tetapi juga bisa diterapkan di Bandar udara. Bandar Udara merupakan gerbang utama ke suatu daerah, wilayah, maupun negara dan telah menjadi sarana pokok transportasi udara. Di masa *Covid-19* ini bandar udara harus selalu steril untuk mencegah tersebarnya virus tersebut.

Profil Garuda Indonesia

Nama "Garuda" diberikan oleh Presiden Ir. Soekarno di mana nama tersebut diambil dari sajak Belanda yang ditulis oleh penyair terkenal pada masa itu, Noto Soeroto; "*Ik ben Garuda, Vishnoe's vogel, die zijn vleugels uitslaat hoog bovine uw einladen*", yang artinya, "Saya Garuda, burung Vishnu yang melebarkan sayapnya tinggi di atas kepulauan anda". PT. Garuda Indonesia Airlines adalah maskapai penerbangan Indonesia yang berkonsep sebagai *Full Service Airlines* (maskapai dengan pelayanan penuh).

Kepuasan Penumpang

Menurut Kotler dan Keller (2016) kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Apabila penampilan kurang dari harapan, maka pelanggan tidak dipuaskan, namun apabila penampilan sebanding dengan harapan, pelanggan puas, dan apabila penampilan melebihi harapan pelanggan akan sangat puas atau senang.

Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman *et al.* (1988) mengemukakan dalam persaingan yang sangat ketat, pelanggan cenderung untuk menuntut kualitas layanan yang lebih baik, kondisi tersebut menuntut perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanan. Kualitas pelayanan atau jasa merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, proses produksinya mungkin juga dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan dengan produk fisik.

Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Apakah penumpang sudah puas terhadap kualitas pelayanan Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Juanda ?
2. Atribut kualitas pelayanan apa saja yang dapat dikembangkan oleh Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Juanda ?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Juanda
2. Untuk mengetahui atribut-atribut kualitas pelayanan yang dapat dikembangkan Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Juanda

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif Rancangan pendekatan penelitian yang digunakan adalah dalam bentuk *survey* dimana memanfaatkan kuisisioner sebagai alat untuk mengumpulkan data. Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Dalam penelitian ini, data Primer yang digunakan adalah data yang diperoleh dan dikumpulkan dari para pelanggan jasa penerbangan maskapai Garuda Indonesia berdasarkan daftar pertanyaan berupa kuisisioner. Sedangkan Data Sekunder yang digunakan adalah data yang diperoleh dari dokumen maskapai Garuda Indonesia, laporan-laporan penelitian, dan web site yang mendukung data primer. Tempat penelitian di laksanakan di Bandar Udara Internasional Juanda. Sementara itu, waktu penelitian dilakukan selama 2 bulan

yaitu pada bulan Oktober-November 2021. Populasi dalam penelitian ini adalah 5.880.000 penumpang maskapai Garuda Indonesia dengan periode Juni 2020-Juni 2021. Sample yang diambil berjumlah 100 orang yang ditentukan melalui rumus Sloving.

Table 1 Skala liter

Sumber : Sugiyono, 2019

Bentuk skala likert	Skor	Keterangan
STS	1	Sangat Tidak Setuju
TS	2	Tidak Setuju
CS	3	Cukup Setuju
S	4	Setuju
SS	5	Sangat Setuju

Dalam uji Validitas ini menggunakan aplikasi *IBM SPSS 20 Statistic for windows*. Dalam pengujian ini peneliti menggunakan 30 responden, dengan jumlah responden (N)30 orang maka sesuai dengan $R_{tabel} = df \cdot 30 - 2 = 28$, sehingga pertanyaan dinyatakan valid apabila mempunyai hasil minimal 0,3061. Maka disimpulkan jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka butir instrumen dinyatakan valid atau layak digunakan, apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka dinyatakan tidak valid atau tidak layak digunakan. Pada penelitian ini berdasarkan hasil uji validitas yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan hasil $r_{hitung} > r_{tabel}$, jadi butir instrumen dikatakan valid atau layak digunakan.

Pada penelitian ini berdasarkan hasil uji validitas yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan hasil $r_{hitung} > r_{tabel}$, jadi butir instrumen dikatakan valid atau layak digunakan. Dari pengujian yang telah dilakukan didapati bahwa nilai *Cronbach Alpha* > 0,06. Sehingga instrumen yang digunakan handal/ reliabel.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data sebagai berikut :

Pengelolaan Data *Servqual*

Data *servqual* diperoleh dari hasil kuesioner persepsi pelanggan dan harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan. Kemudian hitung selisih antara jumlah persepsi dan harapan, dengan rumus **Skor *Servqual* = Skor Persepsi- Skor Harapan** sehingga nilai Gap dapat diketahui. Untuk mencari nilai *Servqual*, ada tiga kemungkinan, yaitu:

Gap positif

Jika hasil kualitas pelayanan yang diterima pelanggan lebih besar dari harapan pelanggan. Dapat dikatakan bahwa pelanggan sangat puas dengan pelayanan yang diterima

Gap nol

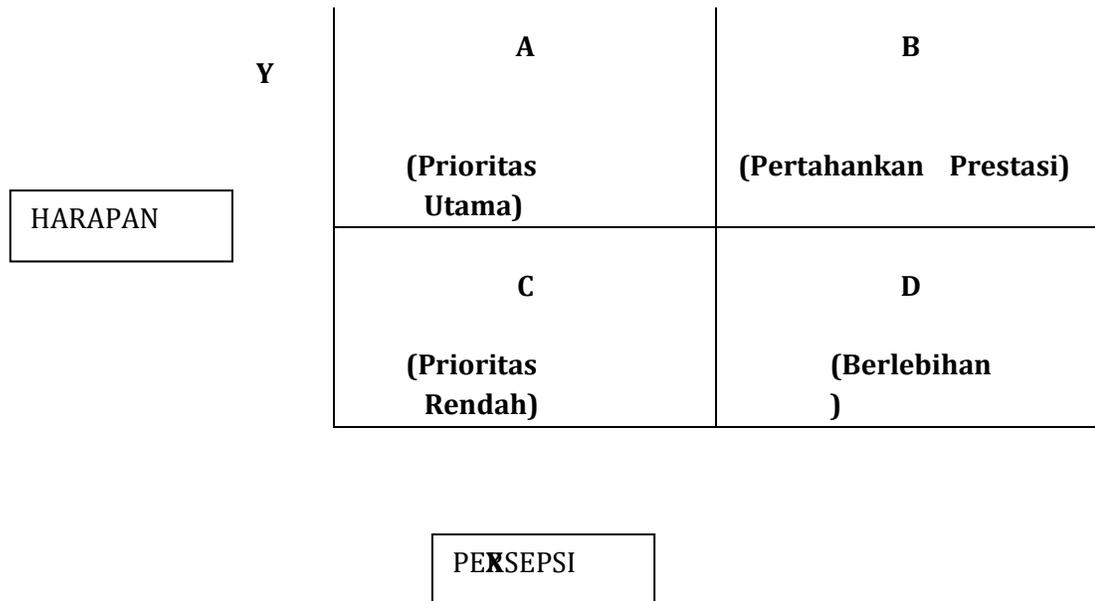
Jika hasil kualitas pelayanan pelanggan sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan, maka dapat dikatakan pelanggan puas dengan pelayanan yang diberikan perusahaan.

Gap negatif

Jika kualitas pelayanan yang diterima pelanggan lebih rendah dari harapan pelanggan, maka akan terjadi kesenjangan negatif. Sehingga dapat dikatakan bahwa pelanggan tidak puas dengan pelayanan yang telah diberikan. Menghitung Mean Persepsi dan Harapan.

IPA (*Importance Performance Analysis*)

Untuk menilai tingkat kepentingan kualitas pelayanan dan tingkat kinerja, peneliti menggunakan *skala likert* sebagai berikut : Analisis ini digunakan untuk membandingkan antara penilaian konsumen terhadap tingkat kepentingan dari kualitas layanan (*importance*) dengan tingkat kinerja kualitas layanan (*performance*). Rata-rata hasil penilaian keseluruhan konsumen kemudian digambarkan ke dalam *Importance-Performance Matrix* atau sering disebut Diagram Kartesius, dengan sumbu absis (X) adalah tingkat kinerja dan sumbu ordinat (Y) adalah tingkat kepentingan. Rata-rata tingkat kinerja dipakai sebagai *cut-off* atau pembatas kinerja tinggi dan kinerja rendah, sedangkan rata-rata tingkat kepentingan dipakai sebagai *cut-off* tingkat kepentingan tinggi dengan tingkat kepentingan rendah.



Gambar 1
Diagram Kartesius

Sumber : (Winarno & Absor, 2017)

Kuadran I (Concentrate These)

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai dengan harapan pelanggan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah). Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan.

Kuadran II (Keep Up The Good Work)

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, dan faktor-faktor yang dianggap pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakannya sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadikan produk atau jasa unggul di mata pelanggan.

Kuadran III (Low Priority)

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil.

Kuadran IV (Possible Overkill)

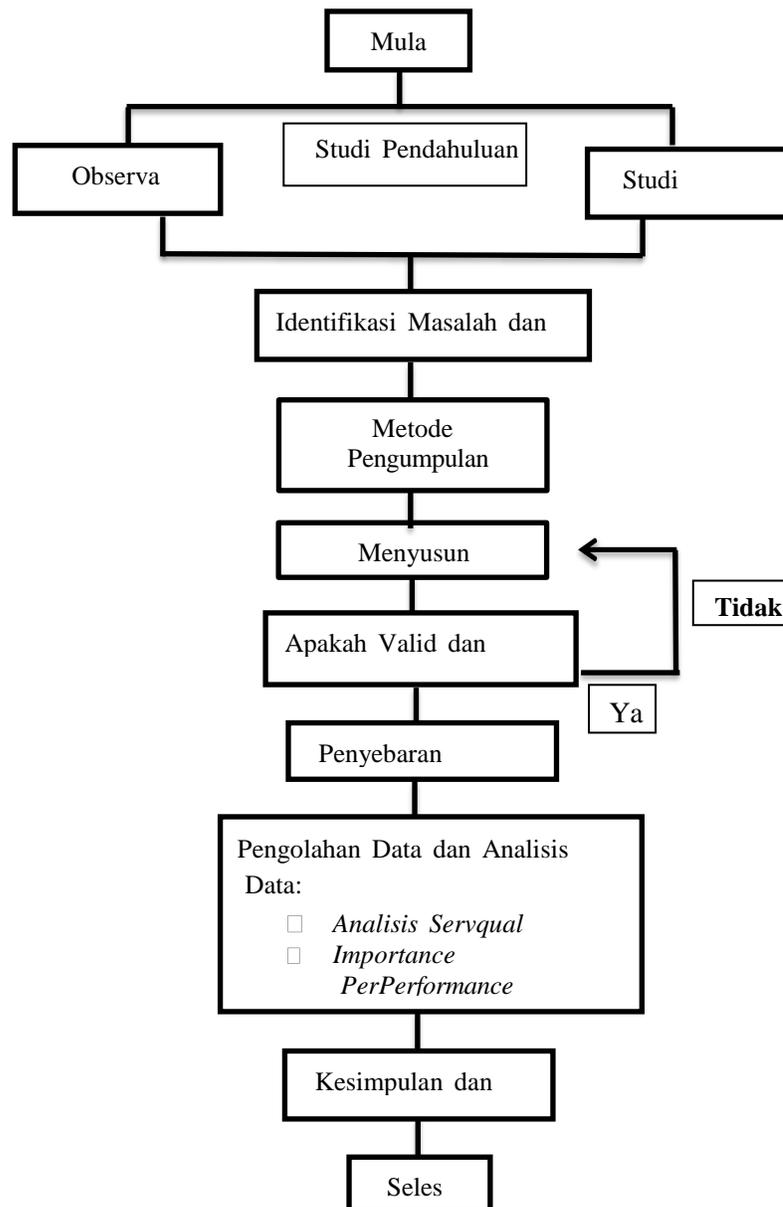
Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, dan dirasakan terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya.

Definisi Operasional Variabel

Table 2 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	Ket
Kualitas Pelayanan (Ekspektasi dan Persepsi)	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	1.Fasilitas Fisik 2.Peralatan 3. Penampilan karyawan	X1,X2,X3,X4
Kualitas Pelayanan (Ekspektasi dan Presepsi)	<i>Reliability</i> (Keandalan)	Kemampuan melakukan layanan yang dijanjikan dengan layanan yang andal.	X5,X6,X7,X8,X9
	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat.	X10,X11,X12,X13
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	pengetahuan, kesopanan, karyawan untuk memberikan kepercayaan dan keyakinan.	X14,X15,X16,X17
	<i>Empathy</i> (Empati)	Perhatian individual yang diberikan kepada pelanggan.	X18,X19,X20,X21,X22

Alur Penelitian



Gambar 2

Sumber: (Winarno & Absor,2017)

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Servqual

Tabel 3

Hasil Perhitungan Servqual

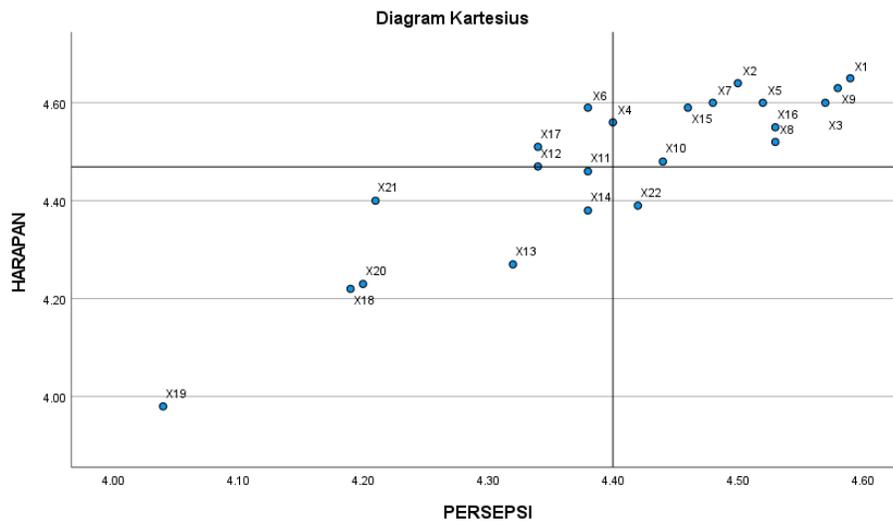
CUSTOMERS SATISFACTION PERFORMANCE					
DIMENSI	INDIKATOR	PERSEPSI	HARAPAN	GAP	No. PRIORITAS
TANGIBLE	X1	4.65	4.59	0.06	12
	X2	4.64	4.5	0.14	17
	X3	4.6	4.57	0.03	7
	X4	4.56	4.4	0.16	18
RELIABILITY	X5	4.6	4.52	0.08	14
	X6	4.59	4.38	0.21	21
	X7	4.6	4.48	0.12	15
	X8	4.52	4.53	-0.01	4
	X9	4.63	4.58	0.05	11
RESPONSIVENESS	X10	4.48	4.44	0.04	10
	X11	4.46	4.38	0.08	13
	X12	4.47	4.34	0.13	16
	X13	4.27	4.32	-0.05	2
ASSURANCE	X14	4.38	4.38	0	5
	X15	4.59	4.46	0.13	16
	X16	4.55	4.53	0.02	6
	X17	4.51	4.34	0.17	19
EMPATHY	X18	4.22	4.19	0.03	9
	X19	3.98	4.04	-0.06	1

	X20	4.23	4.2	0.03	8
	X21	4.4	4.21	0.19	20
	X22	4.39	4.42	-0.03	3

Sumber : Peneliti (2021)

Berdasarkan tabel 4.4 diatas terdapat empat indikator yang memiliki gap negatif yaitu pada X19 dan X22 (perhatian individual yang diberikan kepada penumpang), X3 (kesedian untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat), dan X8 (kemampuan melakukan layanan yang dijanjikan dengan layanan yang andal), yang artinya kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan tidak sesuai atau lebih buruk dari yang diharapkan oleh pelanggan. Sedangkan indikator sisanya memiliki gap positif yang berarti kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan sudah sesuai dengan yang diharapkan pelanggan.

IPA (Importance Performance Analysis)



Gambar 3

Diagram Kartesius

Sumber : (IBM SPSS statistics 25)

Berdasarkan tabel 4.1 diketahui bahwa atribut-atribut kualitas pelayanan maskapai Garuda Indonesia dikelompokkan menjadi 4 (Kuadran A, Kuadran B, Kuadran C dan Kuadran D) yaitu berdasarkan tingkat kepentingan penumpang.

Kuadran A “Prioritas Utama”

Kuadran A merupakan wilayah yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi kenyataannya belum sesuai dengan yang diharapkan pelanggan karena tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah. Atribut ini perlu diperhatikan oleh perusahaan dengan melakukan perbaikan secara terus-menerus sehingga performance variable yang ada dalam kuadran ini akan meningkat. Berikut ini atribut-atribut kualitas pelayanan yang tergolong dalam kuadran A yaitu :

Tabel 4
Atribut Kualitas Pelayanan Kuadran A

No	Atribut kualitas pelayanan
1	Ketika penumpang memiliki masalah, maskapai Garuda Indonesia harus bersimpati dan membuat penumpang tenang.
2	Maskapai Garuda seharusnya menyediakan masker yang digunakan oleh awak pesawat agar dapat melakukan pelayanan di masa pandemi dengan aman.
3	Mengharapkan layanan yang cepat dari awak pesawat maskapai Garuda Indonesia seharusnya merupakan hal yang realitis bagi penumpang
4	Awak pesawat maskapai Garuda Indonesia harus selalu bersedia membantu penumpang yang memiliki masalah.

Kuadran B
“Pertahankan Prestasi”

Kuadran B ialah wilayah yang dianggap penting oleh pelanggan dan sudah sesuai dengan yang dirasakan (harapan) sehingga tingkat kepuasannya relative lebih tinggi. Variable dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variable ini menjadikan produk/jasa tersebut unggul di mata pelanggan. Berikut ini atribut-atribut kualitas pelayanan yang tergolong dalam kuadran B yaitu :

Tabel 5
Atribut Kualitas Pelayanan Kuadran B

No	Atribut kualitas pelayanan
1	Maskapai Garuda Indonesia menyediakan <i>hand sanitizer</i> saat proses <i>check-in</i> di <i>check-in counter</i> .
2	Tempat duduk di pesawat Maskapai Garuda Indonesia terlihat bersih, rapi, dan berjarak sesuai protokol kesehatan.
3	Awak pesawat Maskapai Garuda Indonesia berpakaian rapi.
4	Maskapai Garuda Indonesia menyediakan hiburan dan makanan (untuk penerbangan di atas dua jam) dengan alat makan sekali pakai yang dipastikan terbungkus dengan baik dan higienis.
5	Ketika Maskapai Garuda Indonesia menjanjikan ketepatan waktu, penerbangan benar tepat waktu.
6	Sebagai upaya pencegahan penyebaran COVID-19, Maskapai Garuda Indonesia dapat diandalkan untuk melakukan penyesuaian layanan <i>inflight service</i> sesuai dengan kebijakan pemerintah.
7	Maskapai Garuda Indonesia memberikan layanan "Indonesian Hospitality" (keramahtamahan dan kekayaan budaya Indonesia) sesuai visi dan misi perusahaan.
8	Maskapai Garuda Indonesia memberikan informasi penerbangan yang akurat.
9	Maskapai Garuda Indonesia memberi tahu penumpang mengenai penyesuaian layanan <i>inflight service</i> secara tepat.
10	Saya merasa aman dalam melakukan perjalanan di masa pandemi menggunakan Maskapai Garuda Indonesia.
11	Awak pesawat Maskapai Garuda Indonesia bersikap sopan.

Kuadran
"Prioritas
Rendah"

C

adalah wilayah yang

Tabel

Atribut Kualitas Pelayanan Kuadran C

No	Atribut kualitas pelayanan
1	Awak pesawat Maskapai Garuda Indonesia tidak terlalu sibuk sehingga dapat menanggapi permintaan penumpang dengan segera.
2	Saya dapat mempercayai awak pesawat Maskapai Garuda Indonesia.
3	Awak pesawat Maskapai Garuda Indonesia memberikan perhatian kepada saya secara individual.
4	Awak pesawat Maskapai Garuda Indonesia memberikan perhatian pribadi kepada saya.
5	Awak pesawat Maskapai Garuda Indonesia mengetahui apa yang saya butuhkan.
6	Maskapai Garuda Indonesia mengutamakan kepentingan terbaik saya.

Kuadran D “Terlalu Berlebihan”

Kuadran ini merupakan wilayah yang dianggap kurang penting dan dirasakan terlalu berlebihan, yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya. Berikut ini atribut-atribut kualitas pelayanan yang tergolong dalam kuadran D adalah “Maskapai Garuda Indonesia memiliki jam operasional (jadwal penerbangan) yang nyaman untuk semua penumpang).

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan. Maka dapat disimpulkan untuk menjawab rumusan masalah yang pertama yaitu dengan perhitungan servqual dimana terdapat 22 indikator kualitas pelayanan, dimana hanya terdapat 4 indikator dengan nilai gap negatif, yang berarti kualitas pada indikator pelayanan tersebut tidak sesuai dengan yang pelanggan harapkan, sedangkan untuk 18 indikator dengan nilai gap positif telah sesuai dengan apa yang pelanggan harapkan atau ekspektasikan. Selanjutnya untuk menjawab rumusan masalah yang kedua melalui analisis kuadran IPA yang menunjukkan bahwa atribut yang ada dalam kuadran A perlu diperbaiki oleh maskapai Garuda Indonesia karena dianggap sangat penting oleh pelanggan tetapi tingkat kepuasan yang diperoleh masih terlalu rendah. Atribut kualitas pelayanan yang tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh penumpang yaitu dari dimensi empathy pada atribut ke6 (Ketika penumpang memiliki masalah, Maskapai Garuda Indonesia

harus bersimpati dan membuat penumpang tenang), dimensi ke11 (Mengharapkan layanan yang cepat dari awak pesawat Maskapai Garuda Indonesia seharusnya merupakan hal yang realitis bagi penumpang), dimensi ke12 (Awak pesawat Maskapai Garuda Indonesia harus selalu bersedia membantu penumpang yang memiliki masalah) dan dimensi terakhir ke17 (Maskapai Garuda Indonesia seharusnya menyediakan masker yang digunakan oleh awak pesawat agar dapat melakukan pelayanan di masa pandemi dengan aman).

KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

Berdasarkan metode pengukuran *servqual* menunjukkan bahwa tingkat kepuasan penumpang yang diberikan oleh maskapai Garuda Indonesia sudah baik, yang artinya penumpang merasa senang dan puas akan pelayanannya. dari pengukuran tersebut dapat dilihat rata-rata nilai yang diperoleh berupa nilai hasil gap positif. Ada beberapa atribut kualitas pelayanan yang dikembangkan maskapai Garuda Indonesia dikelompokkan menjadi 4 bagian yaitu Kuadran A,B,C dan D dimana yang perlu di perbaiki adalah kuadran A dikarenakan dianggap sangat penting oleh penumpang tetapi tingkat kepuasan yang diperoleh masih terlalu rendah. Untuk itu diharapkan maskapai Garuda Indonesia perbaiki dan prioritaskan pada kuadran ini.

SARAN

Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya diharapkan lebih memperhatikan dalam hal pengumpulan data dikarenakan penelitian ini menggunakan instrument kuisisioner dimana data yang diperoleh terbatas pada pengukuran variable yang tercantum pada kuisisioner. Penelitian selanjutnya disarankan dapat memberikan penjelasan secara rinci dengan menggunakan instrument kuisisioner beserta wawancara langsung kepada responden untuk lebih mengetahui tingkat kepuasan penumpang pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh maskapai Garuda Indonesia.

Bagi PT Garuda Indonesia

Berdasarkan hasil penelitian ini terdapat variable empati adalah variable yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan, untuk itu PT Garuda Indonesia hendaknya selalu mempertahankan pelayanan yang andal, meningkatkan perhatian

secara individual dan daya tanggap awak pesawat dalam memberikan pelayanannya dengan cekatan dalam merespon pelanggan serta memenuhi kebutuhan dan keluhan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

Dephub, 2017. Pengertian Kebandarudaraan.

<http://hubud.dephub.go.id/website/Bandara.php>. 21 Agustus 2021(17.00)

Faizin, A., Koesoemawati, D. J., & Kriswardhana, W. (2017). Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Angkutan Perintis Kabupaten Jember. Konferensi Nasional Teknik Sipil Dan Infrastruktur, 1, 31-40.

Garuda Indonesia, 2021. Jumlah Penumpang. <https://garuda-indonesia.com/id/id/investor-relations/company-data/monthly-operating-data/index>. 11 Agustus 2021(13.00)

Garuda Indonesia, 2021. Garuda Indonesia Experience. Konsep Layanan - Garuda Indonesia (garuda-indonesia.com) 11 Agustus 2021(13.00)

Juanda Airport, 2021. Peniadaan Mudik. Juanda International Airport | Surabaya (juanda-airport.com) 10 Agustus 2021 (20.00)

Winarno, H., & Absor, T. (2018). 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. <https://doi.org/10.30988/jmil.v1i2.15>

Yulianti, E., & Umbara, T. (2020). Pelayanan Dengan Metode Importance Performance. 8(2), 78-86. <https://doi.org/10.21063/jtif.2020.v8.2.78-86>