

Pengaruh Kepuasan Penumpang terhadap Kualitas Pelayanan Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang

Yuninda Zahra Ariyanti¹, Febriansyah Ignas Pradana²

^{1,2} Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta
yunindazahra@gmail.com, febriansyah.ignas@sttkd.ac.id

ABSTRACT

Garuda Indonesia airline in dealing with the Covid-19 pandemic implemented *Physical Distancing* as a prevention of the transmission of the Covid-19 this was a form of quality service provided to passengers. This study aims to determine passenger satisfaction with the service quality of Garuda Indonesia Airlines and determine the service quality attributes that can be developed by Garuda Indonesia Airlines. This study uses quantitative methods, in this case, to determine passenger satisfaction, Servqual and IPA (*Importance Performance Analysis*) data processing is used to compare passenger expectations and perceptions. The results of the research on the service quality of the Garuda Indonesia airline show that the service quality is in accordance with the expectations of the passengers, so it can be concluded that the service quality of the Garuda Indonesia airline is good.

Keywords : Malang Abdulrachman Saleh Airport, Garuda Indonesia Airlines, Service Quality, Passenger Satisfaction

ABSTRAK

Maskapai Garuda Indonesia dalam menghadapi pandemi Covid-19 menerapkan *Physical Distancing* sebagai pencegahan penularan virus Covid-19 hal itu merupakan bentuk sebagai kualitas pelayanan yang diberikan kepada penumpang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan Maskapai Garuda Indonesia dan mengetahui atribut-atribut kualitas pelayanan yang dapat dikembangkan Maskapai Garuda Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dalam hal ini untuk mengetahui kepuasan penumpang digunakan pengolahan data Servqual dan IPA (*Importance Performance Analysis*) yaitu dengan membandingkan harapan dan persepsi penumpang. Hasil penelitian kualitas pelayanan Maskapai Garuda Indonesia menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sudah sesuai dengan yang diharapkan penumpang jadi bisa disimpulkan bahwa kualitas pelayanan maskapai garuda Indonesia sudah baik.

Kata Kunci : Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang, Maskapai Garuda Indonesia, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Penumpang

PENDAHULUAN

Indonesia pada saat ini sedang menghadapi pandemi *Covid-19* yang berdampak di berbagai sektor termasuk di sektor penerbangan. Maskapai Garuda Indonesia merupakan salah satu perusahaan penerbangan milik pemerintah yang termasuk terkena dampak *Covid-19*. Dalam menghadapi *Covid-19* Garuda Indonesia menerapkan *Physical Distancing* sebagai pencegahan penularan virus *Covid-19* hal ini merupakan upaya dalam memberikan kenyamanan bagi penumpang selama penerbangan. Maskapai Garuda Indonesia dalam menjalankan kegiatan tersebut, memerlukan kualitas pelayanan yang baik sehingga penumpang dapat merasakan pelayanan Maskapai Garuda Indonesia dengan maksimal. Menurut Parasuraman *et al.* (1988) kualitas pelayanan dapat dilihat dari lima dimensi yaitu bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati. Maskapai Garuda Indonesia saat pandemi terjadi telah memberikan kualitas pelayanan sesuai dengan protokol kesehatan. Apabila penumpang belum puas maka atribut-atribut pelayanan perlu ditingkatkan oleh Maskapai Garuda Indonesia, jika sudah puas maka Maskapai Garuda Indonesia perlu mempertahankan kualitas pelayanan.

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah penumpang merasa puas terhadap kualitas pelayanan Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang.
2. Atribut kualitas pelayanan apa saja yang dapat dikembangkan oleh maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang.

TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah dan batasan masalah diatas, tujuan penelitian ini yaitu :

1. Menganalisis kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang.
2. Mengetahui atribut-atribut kualitas pelayanan yang dapat dikembangkan Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan peneliti dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Data yang digunakan dalam penelitian kuantitatif berbentuk angka-angka dan analisisnya menggunakan statistik. Maka dari itu pada penelitian

kuantitatif, mengharuskan penggunaan angka, mulai dari pengumpul data, interpretasi data, dan data yang di hasilkan. Dalam penelitian kuantitatif Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data misalnya lewat orang lain atau dokumen (Sugiyono, 2016).

TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dengan menggunakan kriteria tertentu. Peneliti menggunakan purposive sampling karena tidak semua sampel memiliki kriteria sesuai dengan yang peneliti tentukan.

Sampel dipilih berdasarkan kriteria yang sudah ditentukan peneliti. Sampel diambil dengan kriteria antara lain penumpang yang memiliki usia diatas 17 tahun. Pemilihan usia 17 tahun didasarkan pada pertimbangan usia kedewasaan karena dianggap telah mampu mengambil keputusan sendiri, kriteria lainnya adalah penumpang yang sudah pernah merasakan pelayanan Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang selama pandemi *Covid-19* periode Mei 2020 – Mei 2021, karena pada bulan Maret 2020 pandemi *Covid-19* mulai menyebar ke Indonesia sehingga pergerakan penerbangan mengalami penurunan. Maskapai Garuda Indonesia pada bulan April 2020 tidak mengangkut penumpang karena adanya pembatasan operasioanal udara, darat dan laut. Sehingga peneliti menentukan pengambilan sampel pada bulan Mei 2020 karena Maskapai Garuda Indonesia kembali melayani penerbangan.

WAKTU DAN TEMPAT PENELITIAN

Waktu yang digunakan peneliti untuk melakukan penelitian ini dilakukan dalam waktu sebelas bulan, dimulai pada bulan April 2021 sampai bulan Februari 2022. Adapun jadwal penelitian sebagai berikut:

Tabel 2.1 Jadwal Penelitian

| No. | Kegiatan Penelitian | April | Mei | Juni | Juli | Agt | Sep | Okt | Nov | Des | Jan | Feb |
|-----|-------------------------------|-------|-----|------|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1 | Pengajuan Judul | | | | | | | | | | | |
| 2 | Penyusunan Proposal | | | | | | | | | | | |
| 3 | Observasi dan Studi Literatur | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | |
|---|------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 4 | Penyebaran Kuesioner | | | | | | | | | | | |
| 5 | Analisis dan Pengolahan Data | | | | | | | | | | | |
| 6 | Penyusunan Laporan | | | | | | | | | | | |

Sumber: (Peneliti, 2022)

Penelitian ini dilakukan di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang khususnya di terminal penumpang, Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang didirikan pada tahun 2011 yang semula merupakan Lanud Abdulrachman Saleh, setelah terjadinya peningkatan jumlah penerbangan maka pengelolaan Bandar Udara diserahkan kepada PT. Avia Citra Dirgantara sejak tahun 2011. Subyek yang diteliti adalah penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang.

TEKNIK ANALISIS DATA

1. Pengolahan Servqual

Servqual merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan dengan menggunakan instrumen atau atribut dari masing-masing dimensi yang dikembangkan oleh (Pasuraman *et al.* 1988), dalam penelitian mereka untuk mengukur kualitas pelayanan. Pengukuran metode ini bertujuan untuk mengukur kualitas pelayanan dari masing-masing dimensi, sehingga diperoleh nilai Gap yang merupakan nilai selisih antara persepsi pelanggan dengan kualitas pelayanan yang diterima. Nilai ini digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara persepsi dengan kepuasan konsumen atas pelayanan dan dapat diketahui atribut yang perlu diprioritaskan untuk perbaikan kualitas pelayanan.

Gap yang termasuk dalam penelitian ini yaitu gap 5 (pelayanan yang dirasakan) adalah perbedaan persepsi antara pelayanan yang dirasakan dan diharapkan oleh pelanggan. Jika kualitas pelayanan yang diterima lebih baik dari yang diharapkan maka perusahaan akan mendapatkan feedback positif. Sebaliknya jika kualitas pelayanan lebih buruk dari yang diharapkan maka akan berdampak buruk bagi perusahaan.

Data Servqual didapatkan dari hasil kuesioner persepsi pelanggan dan harapan pelanggan dari kualitas pelayanan. kemudian jumlah dari persepsi dan harapan dihitung selisihnya, yaitu penjumlahan hasil dari rata-rata persepsi dan harapan. sehingga nilai Gap dapat diketahui, untuk mengetahui nilai Servqual terdapat tiga kemungkinan yaitu :

A. Gap Positif

Apabila hasil kualitas pelayanan yang diterima pelanggan lebih besar dari harapan pelanggan. Dapat dikatakan bahwa pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang sudah diterima.

B. Gap Nol

Jika hasil dari kualitas pelayanan yang diterima pelanggan sama dengan yang diharapkan pelanggan, maka dapat dikatakan bahwa pelanggan merasa puas pada pelayanan yang diberikan perusahaan.

C. Gap Negatif

Gap negatif terjadi jika kualitas pelayanan yang diterima pelanggan kurang dari yang diharapkan oleh pelanggan. Maka dapat dikatakan bahwa pelanggan merasa tidak puas atas pelayanan yang sudah diberikan..

Berikut yang perlu dilakukan dalam perhitungan servqual :

a. Menghitung Mean Persepsi dan Harapan.

Perhitungan mean diukur dari setiap atribut instrumen. cara ini dilakukan dengan menghitung rata-rata score dari tiap atribut dari persepsi dan harapan.

a. Penghitungan Nilai Servqual (Gap)

Nilai sevqual dapat dihitung dengan mengurangkan nilai rata-rata persepsi aktual dengan nilai rata-rata harapan responden.

2. Pengolahan IPA (*Importance Performance Analysis*)

Importance Performance Analysis merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui kepuasan penumpang dengan cara mengukur harapan dan persepsi penumpang dari pelayanan yang diberikan perusahaan yang diperkenalkan oleh Jhon A. Martilla dan Jhon C. James pada tahun 1977. Metode IPA ini dapat digunakan perusahaan untuk mengetahui sejauh mana pencapaian perusahaan dan pelayanan apa yang perlu ditingkatkan. Metode IPA berfungsi untuk mengidentifikasi lebih mendalam terkait persepsi dan harapan pelanggan terhadap seluruh dimensi dari *servqual*.

Analisis ini digunakan untuk membandingkan antara penilaian konsumen terhadap tingkat kepentingan dari kualitas layanan harapan dan persepsi. 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 atau kepuasan konsumen. Rata-rata tingkat kinerja dipakai sebagai pembatas kinerja tinggi dan kinerja rendah, sedangkan rata-rata tingkat kepentingan dipakai sebagai pembatas tingkat kepentingan tinggi dengan tingkat kepentingan rendah.

(Y) Harapan

| | |
|-----------------------|---------------------------|
| A Prioritas Utama | B Pertahankan Prestasi |
| C Prioritas Rendah | D Berlebihan |

(X) Persepsi

- Kuadran A, "Prioritas Utama" Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh pelanggan tetapi pelayanannya tidak memuaskan. Perusahaan memprioritaskan untuk fokus memperbaiki atribut-atribut yang berada pada kuadran ini, dikarenakan kualitas kinerja pelayanannya tidak memuaskan.
- Kuadran B, "Pertahankan Prestasi" Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh pelanggan dan kinerja pelayanannya sangat memuaskan. Pelanggan sangat puas. Perusahaan harus mempertahankan atribut-atribut kualitas pelayanan yang berada pada kuadran ini.
- Kuadran C, "Prioritas Rendah" Atribut-atribut pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh pelanggan dan pelayanannya kurang memuaskan.
- Kuadran D, "Berlebihan" Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh pelanggan tetapi pelayanannya memuaskan. Pelanggan sudah merasakan puas atas kinerja pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

DEFINISI VARIABEL

1. Kepuasan Penumpang

Menurut Kotler dan Keller (2016:153) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja (atau hasil) produk atau layanan yang dirasakan dengan harapan. Jika kinerja atau pengalaman kurang dari harapan, pelanggan tidak puas. Jika sesuai dengan harapan, pelanggan puas. Jika melebihi harapan, pelanggan sangat puas atau senang.

Kepuasan dan ketidakpuasan konsumen merupakan hasil dari pelayanan yang di berikan oleh perusahaan, yang dinilai dari evaluasi tidak sesuai antara harapan dan kinerja perusahaan. Apabila pelayanan yang diterima pelanggan lebih dari yang diharapkan maka pelanggan akan merasa puas, jika sebaliknya apabila harapan dan

kenyataan tidak sesuai maka pelanggan akan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diterima.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas sebuah pelayanan merupakan upaya yang dilakukan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan penyampaian yang tepat, guna untuk memberikan kepuasan pelanggan. Kualitas layanan berasal dari proporsi tentang apa yang pelanggan rasa, yaitu jasa yang ditawarkan perusahaan (dari ekspektasi pelanggan) dengan persepsi mereka tentang kinerja perusahaan yang menyediakan layanan (Parasuraman *et al.* 1988). Persepsi dipandang sebagai prediksi yang dibuat oleh pelanggan tentang apa yang kemungkinan besar akan terjadi selama proses pelayanan yang akan tiba.

Kualitas pelayanan yang baik bukan diukur dari persepsi atau sudut pandang perusahaan penyedia jasa, akan tetapi diukur dari persepsi dan sudut pandang pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan sebuah kunci keberhasilan suatu perusahaan dalam menghadapi persaingan. Kualitas Pelayanan didalam sebuah perusahaan merupakan peran yang sangat penting untuk keberhasilan perusahaan, hal tersebut harus diperhatikan dengan teliti dalam proses pengerjaannya. Menurut Parasuraman *et al.* (1988) Kualitas pelayanan mencakup dari lima dimensi, yaitu *tangible* (produk-produk fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

- a) *Tangibles* (produk-produk fisik), Penilaian dalam dimensi ini dapat diperluas dalam bentuk hubungan penyedia pengguna jasa, misalnya keributan yang dilakukan oleh tamu lain hotel, yaitu tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain – lain yang dapat dan harus ada dalam proses jasa.
- b) *Reliability* (kehandalan), yaitu kapabilitas yang diberikan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kapabilitas untuk dipercaya (*dependably*), terutama dalam memberikan jasa secara tepat waktu (*ontime*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali.
- c) *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen. Membiarkan konsumen menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas akan menimbulkan kesan negatif yang tidak seharusnya terjadi. Kecuali apabila kesalahan ini ditanggapi dengan cepat, maka bisa menjadi sesuatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan. Misalnya, karena keterlambatan keberangkatan pesawat, penumpang diberikan makanan dan minuman.

- d) *Assurance* (jaminan), kapabilitas yang harus dimiliki penyedia jasa yaitu meliputi pengetahuan, kemampuan, ramah, sopan, dan sifat dapat dipercaya. Untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan risiko.
- e) *Empathy* (empati), kapabilitas yang harus dimiliki penyedia jasa untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan, konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Servqual

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui dari hasil perhitungan *servqual*, bahwa atribut *responsiveness* memiliki nilai gap paling tinggi yaitu sebesar -0,32, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diterima pelanggan kurang dari yang diharapkan oleh pelanggan, maka dapat dikatakan kualitas pelayanan yang diberikan maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Abdurrachman Saleh Malang belum sesuai dengan harapan dan persepsi penumpang yaitu mengenai respon awak pesawat Maskapai Garuda Indonesia dalam membantu penumpang yang memiliki masalah.

Sedangkan nilai gap yang memiliki nilai paling rendah terdapat pada atribut *empathy* yaitu sebesar 0,28, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Abdurrachman Saleh Malang sudah sesuai dengan harapan dan persepsi penumpang yaitu mengenai awak pesawat Maskapai Garuda Indonesia dalam memberikan perhatian secara individual ke setiap penumpang.

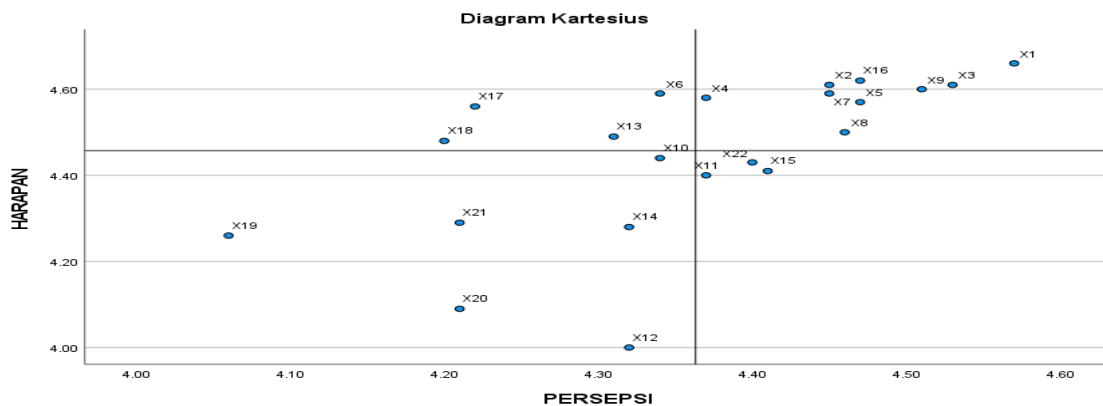
Tabel 4.1 Hasil Pengolahan Servqual

| | | CUSTOMERS SATISFACTION PERFORMANCE | | | |
|-------------|-----|------------------------------------|---------|------|---------------|
| DIMENSI | VAR | PERSEPSI | HARAPAN | GAP | No. PRIORITAS |
| TANGIBLE | 1 | 4,66 | 4,57 | 0,09 | 10 |
| | 2 | 4,61 | 4,45 | 0,16 | 16 |
| | 3 | 4,61 | 4,53 | 0,08 | 9 |
| | 4 | 4,58 | 4,37 | 0,21 | 19 |
| RELIABILITY | 5 | 4,57 | 4,47 | 0,1 | 13 |
| | 6 | 4,59 | 4,34 | 0,25 | 20 |
| | 7 | 4,59 | 4,45 | 0,14 | 14 |
| | 8 | 4,5 | 4,46 | 0,04 | 7 |

| | | | | | |
|-----------------------|----|------|------|-------|----|
| | 9 | 4,6 | 4,51 | 0,09 | 11 |
| RESPONSIVENESS | 10 | 4,44 | 4,34 | 0,1 | 12 |
| | 11 | 4,4 | 4,37 | 0,03 | 5 |
| | 12 | 4 | 4,32 | -0,32 | 1 |
| | 13 | 4,49 | 4,31 | 0,18 | 17 |
| ASSURANCE | 14 | 4,28 | 4,32 | -0,04 | 3 |
| | 15 | 4,41 | 4,41 | 0 | 4 |
| | 16 | 4,62 | 4,47 | 0,15 | 15 |
| | 17 | 4,56 | 4,22 | 0,34 | 21 |
| EMPATHY | 18 | 4,48 | 4,2 | 0,28 | 22 |
| | 19 | 4,26 | 4,06 | 0,2 | 18 |
| | 20 | 4,09 | 4,21 | -0,12 | 2 |
| | 21 | 4,29 | 4,21 | 0,08 | 8 |
| | 22 | 4,43 | 4,4 | 0,03 | 6 |

2. IPA (*Importance Performance Analysis*)

Berdasarkan gambar 4.2 dapat diketahui bahwa atribut-atribut kualitas pelayanan maskapai Garuda Indonesia sudah dikelompokkan berdasarkan tingkat kepentingan penumpang yaitu terbagi menjadi empat bagian yaitu, kuadran A, kuadran B, kuadran C dan kuadran D.



Gambar 4.2 Hasil Pengolahan IPA (*Importance Performance Analysis*)

A.) Kuadran A “Prioritas Utama” Atribut-atribut kualitas pelayanan yang masuk dalam kuadran A adalah sebagai berikut:

1. Ketika penumpang memiliki masalah, Maskapai Garuda Indonesia harus bersimpati dan membuat penumpang tenang (10 responden setuju dan 30 responden tidak setuju).
 2. Awak pesawat Maskapai Garuda Indonesia seharusnya tidak terlalu sibuk sehingga dapat menanggapi permintaan penumpang dengan segera (5 responden setuju dan 20 responden tidak setuju).
 3. Maskapai Garuda Indonesia seharusnya menyediakan masker yang digunakan oleh awak pesawat agar dapat melakukan pelayanan di masa pandemi dengan aman (7 responden setuju dan 25 responden tidak setuju)
 4. Awak pesawat Maskapai Garuda Indonesia seharusnya memberikan perhatian secara individual ke setiap penumpang (4 responden setuju dan 35 responden tidak setuju).
- B.) Kuadran B, "Pertahankan Prestasi" . Atribut-atribut kualitas pelayanan yang masuk dalam kuadran B adalah sebagai berikut:
1. Maskapai Garuda Indonesia seharusnya menyediakan *hand sanitizer* saat proses *check-in* di *check-in counter* (40 responden setuju dan 7 responden tidak setuju).
 2. Tempat duduk di pesawat Maskapai Garuda Indonesia seharusnya terlihat bersih, rapi, dan berjarak sesuai protokol kesehatan (30 responden setuju dan 5 responden tidak setuju)
 3. Awak pesawat Maskapai Garuda Indonesia seharusnya berpakaian rapi (35 responden setuju dan 4 responden tidak setuju).
 4. Maskapai Garuda Indonesia seharusnya menyediakan hiburan dan makanan (untuk penerbangan di atas dua jam) dengan alat makan sekali pakai yang dipastikan terbungkus dengan baik dan higienis (50 responden)
 5. Sebagai upaya pencegahan penyebaran *COVID-19*, Maskapai Garuda Indonesia harus dapat diandalkan untuk melakukan penyesuaian layanan *inflight service* sesuai dengan kebijakan pemerintah (35 responden setuju dan 4 responden tidak setuju).
 6. Maskapai Garuda Indonesia harus memberikan layanan "Indonesian Hospitality" (keramahtamahan dan kekayaan budaya Indonesia) sesuai visi dan misi perusahaan (55 responden setuju dan 9 responden tidak setuju).
 7. Maskapai Garuda Indonesia harus memberikan informasi penerbangan yang akurat (25 responden setuju dan 3 responden tidak setuju).
 8. Awak pesawat Maskapai Garuda Indonesia harus sopan (40 responden setuju dan 2 responden tidak setuju).
- C.) Kuadran C, "Prioritas Rendah" Atribut-atribut kualitas pelayanan yang masuk dalam kuadran C adalah sebagai berikut:

1. Maskapai Garuda Indonesia seharusnya memberi tahu penumpang mengenai penyesuaian layanan *inflight service* secara tepat (20 responden setuju dan 15 responden tidak setuju)
 2. Awak pesawat Maskapai Garuda Indonesia harus selalu bersedia membantu penumpang yang memiliki masalah (25 responden setuju dan 10 responden tidak setuju)
 3. Penumpang harus dapat mempercayai awak pesawat Maskapai Garuda Indonesia (10 responden setuju dan 3 responden tidak setuju).
 4. Awak pesawat Maskapai Garuda Indonesia seharusnya memberikan perhatian pribadi ke setiap penumpang (23 responden setuju dan 5 responden tidak setuju).
 5. Awak pesawat Maskapai Garuda Indonesia seharusnya mengetahui apa yang penumpang butuhkan (25 responden setuju dan 7 responden tidak setuju).
 6. Maskapai Garuda Indonesia seharusnya mengutamakan kepentingan terbaik penumpang (15 responden setuju dan 2 responden tidak setuju).
- D.) Kuadran D, "Berlebihan" Atribut-atribut kualitas pelayanan yang masuk dalam kuadran D adalah sebagai berikut:
1. Mengharapkan layanan yang cepat dari awak pesawat Maskapai Garuda Indonesia seharusnya merupakan hal yang realitis bagi penumpang (23 responden setuju dan 5 responden tidak setuju).
 2. Penumpang harus dapat merasa aman dalam melakukan perjalanan di masa pandemi menggunakan Maskapai Garuda Indonesia (30 responden setuju dan 3 responden tidak setuju).
 3. Maskapai Garuda Indonesia memiliki jam operasional (jadwal penerbangan) yang nyaman untuk semua penumpang (35 responden setuju dan 8 responden tidak setuju).

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian kepada 100 responden penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Abdurrachman Saleh Malang maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

Penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Abdurrachman Saleh Malang sudah merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pihak maskapai, namun masih terdapat kesenjangan (*gap*) yang perlu diperbaiki pelayanannya karena berdasarkan hasil penelitian menggunakan metode *servqual* menyebutkan bahwa terdapat tiga atribut yang memiliki nilai kesenjangan terbesar yaitu :

- a) Dimensi *Responsiveness* pada atribut ke-12 yaitu kesigapan awak pesawat maskapai Garuda Indonesia dalam membantu penumpang yang memiliki masalah.
- b) Dimensi *Assurance* pada atribut ke-14 yaitu rasa percaya penumpang terhadap awak pesawat maskapai Garuda Indonesia.
- c) Dimensi *Empathy* pada atribut ke-20 yaitu awak pesawat Maskapai Garuda Indonesia dalam mengetahui apa yang dibutuhkan penumpang.

Berdasarkan hasil metode *Importance Performance Analysis* (IPA) atribut kualitas pelayanan yang dapat dikembangkan oleh maskapai Garuda Indonesia yaitu, atribut yang berada pada kuadran A, karena atribut yang terdapat pada kuadran A dianggap sangat penting oleh penumpang akan tetapi kualitas pelayanan yang diberikan tidak sesuai, yaitu sebagai berikut :

- a) Dimensi *Reliability* pada atribut ke-6 yaitu ketika penumpang memiliki masalah awak pesawat maskapai Garuda Indonesia dapat bersimpati dan membuat penumpang tenang.
- b) Dimensi *Responsiveness* pada atribut ke-13 yaitu awak pesawat Maskapai Garuda Indonesia tidak terlalu sibuk sehingga dapat menanggapi permintaan penumpang dengan segera.
- c) Dimensi *Assurance* pada atribut ke-17 yaitu Maskapai Garuda Indonesia menyediakan masker yang digunakan oleh awak pesawat agar dapat melakukan pelayanan di masa pandemi dengan aman.
- d) Dimensi *Empathy* pada atribut ke-18 yaitu awak pesawat maskapai Garuda Indonesia memberikan perhatian secara individual kepada penumpang.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat diberikan saran-saran untuk menjadi bahan pengembangan peneliti selanjutnya dan perusahaan. Adapun saran yang dapat disampaikan sebagai berikut:

1. Bagi peneliti selanjutnya
 - a. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan perbandingan dan referensi untuk penelitian selanjutnya, dan sebagai bahan pertimbangan untuk lebih memperdalam penelitian selanjutnya.
 - b. Obyek penelitian ini diharapkan dapat diperluas dan tidak terbatas pada perusahaan sektor penerbangan saja melainkan perusahaan sektor lainnya seperti transportasi darat dan laut sehingga dapat menghasilkan hasil yang lebih baik.
 - c. Jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini hanya satu perusahaan. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperbanyak jumlah sampel yang akan digunakan.
2. Bagi Perusahaan
 - a. Pihak maskapai Garuda Indonesia sebaiknya mempertahankan dan terus meningkatkan kualitas pelayanan, karena kepuasan konsumen menjadi tolak ukur perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan.
 - b. Pihak maskapai Garuda Indonesia diharapkan mampu memperhatikan kebutuhan penumpang yang dibutuhkan agar penumpang dapat merasakan kualitas pelayanan dengan maksimal.
 - c. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan sebaiknya pihak manajemen lebih memfokuskan perhatiannya pada dimensi yang mempunyai prioritas tinggi dalam hal ini adalah dimensi *Responsiveness*.

DAFTAR PUSTAKA

- Angkasa Pura I, 2021. Pengertian bandar udara. <https://ap1.co.id/id/about/our-history>. 10 Juni 2021 (20.00).
- Angkasa Pura I, 2021. Penanganan Covid-19. <https://ap1.co.id/id/information/news/detail/sikapi-lonjakan-kasus-covid-19-angkasa-pura-airports-perketat-koordinasi-dan-penerapan-protokol-kesehatan>. 12 Juni 2021(19.00).
- Daga, R. 2017. *Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan*. Indonesia. Global RCI.
- Darmono. 2021. Kenaikan Jumlah Penumpang Bandara Abdulrachman Saleh Malang. <https://radarmalang.jawapos.com/malang-rayajumlah-penumpang-pesawat-di-bandara-abd-saleh-malang-naik-berlipat/>. 04 November 2021 (17.03).
- Dephub, 2017. Pengertian Kebandarudaraan. <http://hubud.dephub.go.id/website/Bandara.php>. 21 Agustus 2021(17.00).
- Faizin,A., D. Koesoemawati, W. Kriswardhana. 2017. *Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Angkutan Perintis Kabupaten Jember*. Konferensi Nasional Teknik Sipil dan Infrastruktur – I. 30 Oktober: 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).
- Kotler, Keller. 2016. *Marketing Management*. United States of America. British Library.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, dan L. L. Berry. 1988. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing* (64)1:12-40.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Indonesia. IKAPI.
- Tsafarakis, S., T. Kokotas dan A., Pantouvakis. 2017. A multiple criteria approach for airline and service quality improvement. *Journal of Air Transport Management* xxx:1-15.

Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal

Volume 4 No 6 (2022) 1640-1653 P-ISSN 2656-274x E-ISSN 2656-4691

DOI: 10.47476/reslaj.v4i6.1167

Winarno, H., Tb. Absor. 2017. Analisis Kualitas Pelayanan dengan Metode Service Quality (SERVQUAL) dan Importance Analysis (IPA) Pada PT.Media Purna Engineering. *Jurnal Manajemen Industri* 1(2):146-160.

Yulianti, E., T. Umbara 2020. Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan dengan Metode Importance Performance Analysis. *Jurnal TEKNOIF* 8(2):78-86.