

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN MASKAPAI
PREMIUM *SILK AIR* DENGAN METODE *IMPORTANCE-
PERFORMANCE ANALISYS***

NASKAH PUBLIKASI



Disusun Oleh :

Nama : Elian Rizki Farisa
No. Mhs : 09311544
Jurusan : Manajemen
Bidang : Manajemen Operasional

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA
2017

HALAMAN PENGESAHAN

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PREMIUM
MASKAPAI *SILK AIR* DENGAN METODE *IMPORTANCE-
PERFORMANCE ANALISYS***

Disusun Oleh :

Nama : Elian Rizki Farisa
No. Mhs : 09311544
Jurusan : Manajemen
Bidang : Manajemen Operasional

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing
Pada Tanggal.....Agustus 2017

Dosen Pembimbing,



Mochamad Nasito, Drs., MM.

ABSTRAK

EVALUASI KUALITAS PELAYANAN MASKAPAI SILK AIR DENGAN METODE *IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALISYS*

Eliau Rizki Farisa

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat *importance* penumpang di Maskapai SilkAir di *International Air Port* Adi Soeipto Yogyakarta, untuk mengetahui *performance* Maskapai SilkAir di *International Air Port* Adi Soeipto Yogyakarta, untuk mengetahui kesesuaian antara *performance* dan *importance* Maskapai SilkAir di *International Air Port* Adi Soeipto Yogyakarta, dan untuk mengetahui strategi Maskapai SilkAir di *International Air Port* Adi Soeipto Yogyakarta dalam memberikan pelayanan (kinerja) kepada penumpang. Dalam penelitian ini sampel yang diambil adalah sebagian penumpang di Maskapai SilkAir di *International Air Port* Adi Soeipto Yogyakarta yang berjumlah 100 responden. Alat analisis dalam penelitian ini menggunakan Metode *Importance Performance Analysis*. Hasil analisis analisis *Importance Analysis* menunjukkan bahwa tingkat *importance* pada aspek *reliability*, *responsive*, *assurance*, *emphathy*, dan *tangible* penumpang Maskapai Silk Air di *International Air Port* Adi Soeipto Yogyakarta sudah baik (Mean 3,69). Hasil analisis *Performance Analysis* menunjukkan bahwa tingkat *performance* aspek *reliability*, *responsive*, *assurance*, *emphathy*, dan *tangible* penumpang Maskapai Silk Air di *International Air Port* Adi Soeipto Yogyakarta sudah baik (Mean 3,59). Hasil analisis *Importance Performance Analysis* menunjukkan bahwa aspek *reliability*, *responsive*, *assurance*, *emphathy*, dan *tangible* sudah memiliki tingkat kesesuaian (103,0%) antara Kinerja dan Kepentingan Maskapai Silk Air di *International Air Port* Adi Soeipto Yogyakarta. Hal ini berarti bahwa pengelolaan kualitas pelayanan dari dimensi tersebut sudah sesuai dengan kepentingan penumpang atau penumpang sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pihak penumpang Maskapai Silk Air di *International Air Port* Adi Soeipto Yogyakarta. Hasil analisis *Importance Performance Analysis* menunjukkan bahwa strategi peningkatan pelayanan yang perlu dilakukan oleh Maskapai SilkAir di *International Air Port* Adi Soeipto Yogyakarta dalam memberikan pelayanan (kinerja) kepada penumpang adalah mempertahankan aspek maskapai selalu tepat waktu sampai ditujuan, pengetahuan dan kecakapan karyawan dalam setiap bidangnya, maskapai menjamin keamanan penerbangan (*safety flight*), dan fasilitas maskapai (AC, Toilet, dan TV) dan fasilitas (restoran dan toko-toko) berlokasi dekat gerbang dan di setiap terminal.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, *Importance*, *Performance*.

ABSTRACT

Evaluation of Service Quality Assessment of Silk Air with Importance-Performance Analysis Method

The purpose of this research is to know the level of importance of passengers at SilkAir Airlines at International Air Port Adi Soepto Yogyakarta, to know the performance of SilkAir Airlines at International Air Port of Adi Soepto Yogyakarta, to know the fit between performance and importance of SilkAir Airlines at International Air Port Adi Soepto Yogyakarta , and to know the strategy of SilkAir Airlines at International Air Port Adi Soepto Yogyakarta in providing services (performance) to passengers. In this research the sample taken is some passengers at SilkAir Airlines at International Air Port Adi Soepto Yogyakarta which amounts to 100 respondents. Analysis tool in this research using Importance Performance Analysis Method. The analysis result of Importance Analysis analysis shows that the importance level on the reliability, responsive, assurance, emphathy, and tangible aspects of the airline's air passengers at International Air Port Adi Soepto Yogyakarta is good (Mean 3.69). The result of Performance Analysis analysis shows that the performance aspect of reliability, responsive, assurance, emphathy, and tangible passenger of Silk Air Airlines at International Air Port Adi Soepto Yogyakarta is good (Mean 3.59). The result of analysis of Importance Performance Analysis shows that reliability, responsive, assurance, emphathy, and tangible aspects have a level of suitability (103.0%) between Silk Air Airline Performance and Interest at International Air Port Adi Soepto Yogyakarta. This means that the management of service quality of the dimensions is in accordance with the interests of passengers or passengers are satisfied with the services provided by the passengers of Silk Air Airlines at International Air Port Adi Soepto Yogyakarta. The result of Importance Performance Analysis analysis shows that the service improvement strategy that needs to be done by SilkAir Airlines in International Air Port of Adi Soepto Yogyakarta in providing service to passengers is to keep the airline aspect always on time until the destination, knowledge and skill of employees in every field, ensuring flight safety (safety flight), and airline facilities (air conditioning, toilets, and TV) and facilities (restaurants and shops) located near the gate and at every terminal.

Keywords: Service Quality, Importance, Performance.

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Industri jasa khususnya penerbangan merupakan fenomena yang unik dalam pembangunan nasional suatu bangsa. Semakin maju suatu bangsa, maka semakin besar kontribusi komponen jasa pada struktur pendapatan nasionalnya. Industri jasa telah berkembang menjadi unsur yang penting dalam pembangunan berbagai negara di dunia. Bisnis transportasi merupakan bidang yang sangat prospektif untuk masa kini dan mendatang, bisnis transportasi udara menjadi bidang yang sangat diperlukan untuk masyarakat modern dewasa ini. Salah satu keuntungannya jika dibandingkan dengan jasa transportasi yang lain adalah waktu yang singkat untuk mencapai tujuan. Konsep pemasaran, dikemukakan sebagai kunci untuk mencapai tujuan perusahaan adalah penentuan kebutuhan dan keinginan pasar sasaran serta memberikan kepuasan yang diharapkan secara lebih efisien dan efektif dibandingkan dengan para pesaing. Untuk itu ada empat pilar konsep pemasaran yaitu; fokus pasar, orientasi kepada pelanggan, pemasaran yang terkoordinasi, kemampuan (Kotler, 2008). Dengan berpegang dengan orientasi kepada pelanggan tujuan yang ingin dicapai adalah memuaskan pelanggan.

Indonesia adalah negara sedang berkembang yang mempunyai komponen industri jasa sebesar 45% dari produk domestik bruto-nya negara yang lebih maju seperti Singapura mempunyai 80% dari total produk domestik bruto-nya dari industri jasa. Sedangkan komposisi penting industri jasa adalah transportasi dan telekomunikasi. Pada industri penerbangan (*airline*) penumpang komersial di Indonesia, perilaku konsumen dalam memilih pesawat yang ada beberapa macam, meliputi pilihan penerbangan yang memberikan harga murah, dan penerbangan yang baik dengan harga premium (Sukandi dalam Subagio & Robin, 2012).

Di tengah persaingan antar maskapai penerbangan yang semakin ketat, banyak upaya yang dilakukan maskapai-maskapai penerbangan tak terkecuali SilkAir. SilkAir masih stabil dalam bersaing dengan maskapai penerbangan baru lainnya. SilkAir mencari, menarik dan mempertahankan pelanggan untuk memuaskan pengguna jasanya, terutama melalui sisi performa pelayanannya. Kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa berkualitas dengan harga bersaing.

Adapun mempertahankan pelanggan terletak pada kepuasan pelanggan. Pada industri jasa (*service*), kepuasan pelanggan selalu dipengaruhi oleh kualitas interaksi antara pelanggan dan karyawan yang melakukan kontak layanan (Kotler, 2008). Dalam dekade terakhir ini, gerakan ke arah kualitas di seluruh dunia telah menjalar dari sektor manufaktur ke sektor jasa. Bukti dari kualitas jasa nampak pada *performance* yang tanpa cacat atau sempurna (Berry & Parasuraman, 1990), suatu konsep yang sama dengan apa yang dinyatakan sebagai *Zero defect* pada manufaktur. Berdasarkan pada sudut pandang pelanggan, kontak layanan (*service encounter* atau dikenal dengan istilah (*moment of truth*) terjadi pada saat pelanggan ber-interaksi dengan organisasi (perusahaan) untuk memperoleh jasa yang dibelinya.

Sebagai faktor yang mempengaruhi kesan yang baik dari maskapai penerbangan adalah pengalaman yang dirasakan karena kenyamanan, kualitas layanan yang perusahaan maskapai penerbangan mampu lakukan, juga karena diberikan *catering* sebagai pelengkap jasa layanan penerbangan yang dilakukan. SilkAir sebagai perusahaan yang melakukan strategi harga premium dengan layanan yang prima membuat maskapai penerbangan ini mempunyai *corporate image* yang baik. SilkAir dikenal menggunakan strategi harga premium, memakai *travel agent* sebagai mitra untuk men-distribusikan tiket dengan terlebih dulu memberikan deposit sebagai perwakilan.

Kualitas pelayanan yang baik timbul karena adanya strategi pelayanan yang berkaitan dengan kebijakan-kebijakan perusahaan. Strategi pelayanan harus dapat terus dikembangkan untuk dipelihara dan ditingkatkan terutama untuk menciptakan *customer loyalty*. Strategi pelayanan harus dapat memberikan nilai *perceive value* yang diterima oleh pelanggannya, seperti pelayanan yang harus memenuhi harapan pelanggannya, maka hal ini akan memotivasi pelanggan untuk tetap setia pada perusahaan tersebut daripada harus pindah ke perusahaan pesaing (Parasuraman 1996).

Pada dasarnya, ada dua hal pokok yang berkaitan dengan layanan, yaitu harapan pelanggan terhadap kualitas layanan (*expected quality*) dan persepsi pelanggan atas kualitas layanan pada saat menerima layanan (*experienced* atau *perceive quality*). Pelanggan senantiasa menilai suatu layanan yang diterima dengan membandingkannya dengan apa yang diharapkan atau yang diinginkan. Kepuasan konsumen menjadi kunci dari ukuran *performance* yang dikatakan sempurna, dalam hal ini tidaklah berarti memenuhi standarisasi yang kaku, tetapi *performance* yang dapat memberi kepuasan mendekati 100% dari sudut pandang konsumen. Pelanggan senantiasa menilai suatu layanan yang diterima dengan membandingkan dengan apa yang diharapkan atau diinginkan.

Importance-Performance Analysis yang diukur dengan lima dimensi yang dikemukakan oleh Parasuraman, dkk., (Tjiptono, 1997) yaitu; *reability* (kehandalan), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, *responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan para staf untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, *assurance* (jaminan), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf, *emphaty* (empati), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, perhatian pribadi, dan *tangibles* (bukti fisik), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai.

Berkaitan dengan *Importance-Performance* Maskapai SilkAir dalam promosinya mengusung layanan *full service*. Dalam promosinya SilkAir dengan layanan premium selama perjalanan. Selain itu yang membuat konsumen lebih tertarik lagi memilih SilkAir adalah layanan Internet di atas pesawat dan boleh menggunakan ponsel selama perjalanan, dua hal yang tidak ditemui pada pesawat lain. Menggunakan SilkAir, maka pembandingnya adalah pesawat Garuda Indonesia, sebab keduanya menyediakan layanan penuh yaitu; mendapat suguhan permen beraneka rasa dan aneka pilihan sebagai sambutan pertama, tersedia surat kabar gratis, mendapat suguhan makanan dan minuman, ada sajian hiburan dengan TV layar sentuh di depan setiap kursi. Tetapi dalam kenyataannya belum

tentu Maskapai SilkAir ini memberikan layanan *full service* seperti yang diiklankan. Sehingga konsumen perlu mengevaluasi layanan maskapai ini.

SilkAir adalah maskapai penerbangan swasta terbaru yang beroperasi di Indonesia. SilkAir adalah anak perusahaan dari Singapore Airlines dan merupakan maskapai penerbangan yang berbasis di Singapura. SilkAir adalah anak perusahaan Singapore Airlines yang mengoperasikan pesawat narrowbody. SilkAir adalah anak perusahaan Singapore Airlines yang menerbangi rute-rute regional. SilkAir bermula sebagai perusahaan penerbangan charter regional dengan nama *Tradewinds Charters* pada tahun 1976, menggunakan pesawat-pesawat yang sebagian besar disewa dari Singapore Airlines. Jasa penerbangan berjadwal mulai diperkenalkan saat mereka mulai menyewa pesawat jenis McDonnell Douglas MD-87. Sebuah perubahan strategi pemasaran yang besar yang dilakukan pada tahun 1991 mengubah namanya menjadi seperti yang digunakan sekarang ini, dan mengikuti penggunaan 6 pesawat Boeing 737-300 baru yang diawali setahun sebelumnya. Pada pertengahan 1990-an, SilkAir mulai menggunakan Airbus A310-200. SilkAir melayani penerbangan di Indonesia dengan tujuan Kota Balikpapan (Bandar Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman), Banjarmasin (Bandara Syamsudin Noor), Bandung (Bandara Internasional Husein Sastranegara), Lombok (Bandara Internasional Lombok), Manado (Bandara Internasional Sam Ratulangi), Medan (Bandara Internasional Kuala Namu), Palembang (Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II), Pekanbaru (Bandara Internasional Sultan Syarif Kasim II), Solo (Bandara Adi Sumarmo), Surabaya (Bandara Internasional Juanda), dan Semarang (Bandara Achmad Yani). Penelitian ini dilakukan di Bandar Udara Internasional Adi Soepto Yogyakarta merupakan salah satu bandara yang memiliki jadwal penerbangan yang padat dan jumlah penumpang yang banyak. Hal ini juga disebabkan karena Adi Soepto Yogyakarta merupakan daerah tujuan bisnis, transit penumpang yang sangat terkenal sampai ke manca negara dan Bandar Adi Soepto Yogyakarta merupakan salah satu "pintu gerbang" transit menuju daerah-daerah lainnya di Indonesia maupun Asia atau manca negara.

Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah tingkat *importance* penumpang di Maskapai SilkAir di *International Air Port* Adi Soepto Yogyakarta?
2. Bagaimanakah tingkat *performance* Maskapai SilkAir di *International Air Port* Adi Soepto Yogyakarta?
3. Bagaimanakah kesesuaian antara *performance* dan *importance* Maskapai SilkAir di *International Air Port* Adi Soepto Yogyakarta?
4. Bagaimanakah strategi peningkatan pelayanan yang dilakukan oleh Maskapai SilkAir di *International Air Port* Adi Soepto Yogyakarta dalam memberikan pelayanan (kinerja) kepada penumpang?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui tingkat *importance* penumpang di Maskapai SilkAir di *International Air Port* Adi Soepto Yogyakarta.

2. Untuk mengetahui *performance* Maskapai SilkAir di *International Air Port* Adi Soeipto Yogyakarta.
3. Untuk mengetahui kesesuaian antara *performance* dan *importance* Maskapai SilkAir di *International Air Port* Adi Soeipto Yogyakarta.
4. Untuk mengetahui strategi Maskapai SilkAir di *International Air Port* Adi Soeipto Yogyakarta dalam memberikan pelayanan (kinerja) kepada penumpang.

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Importance-Performance

Metode *Importance Performance Analysis* pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai *quadrant analysis* (Latu and Everett, 2000). *Importance Performance Analysis* telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisa yang memudahkan usulan perbaikan kinerja. *Importance Performance Analysis* mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka, dan faktor-faktor pelayanan menurut konsumen perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan.

Importance Performance Analysis menggabungkan pengukuran kesesuaian faktor tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dalam grafik dua dimensi. Dalam penelitian ini ada dua buah variabel yang diwakilkan oleh X dan Y, dimana X merupakan skor penilaian kinerja perusahaan yang dapat memberikan kepuasan konsumen dan Y merupakan skor penilaian kepentingan konsumen. X (kepentingan) lebih besar atau sama besar dari Y (kinerja) maka konsumen puas tetapi apabila lebih kecil, maka konsumen tidak puas. *Importance Performance Analysis* menggabungkan pengukuran faktor tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dalam grafik dua dimensi yang memudahkan penjelasan data dan mendapatkan usulan praktis.

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Maskapai SilkAir yang telah menggunakan jasa Maskapai SilkAir di Bandar Udara Adi Soeipto Yogyakarta. Dalam penelitian ini sampel yang diambil adalah sebagian pelanggan Maskapai SilkAir ang berjumlah 100 orang.

Definisi Operasional Variabel

Parasuraman, dkk., (Tjiptono, 1997) mengungkapkan untuk menilai *performance* dan *importance* dengan kenyataan yang dirasakan oleh konsumen :

- 1). Keandalan (*Reliability*)
- 2). Tanggapan (*Responsiveness*)
- 3). Keyakinan (*Assurance*)

- 4). Empati (*Empaty*)
- 5). Berwujud (*Tangible*)

Metode Analisis Data

Analisis Deskripsi Variabel

Analisis deskriptif dalam penelitian ini adalah analisis deskripsi variabel penelitian yang menggambarkan jawaban atau penilaian dari responden atas kuesioner yang diberikan dan distribusi frekuensi responden.

Analisis Kinerja dan Kepentingan (*Importance Performance Analysis*)

Metode *Importance Performance Analysis* pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai *quadrant analysis* (Latu and Everett, 2000). *Importance Performance Analysis* telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisa yang memudahkan usulan perbaikan kinerja.

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

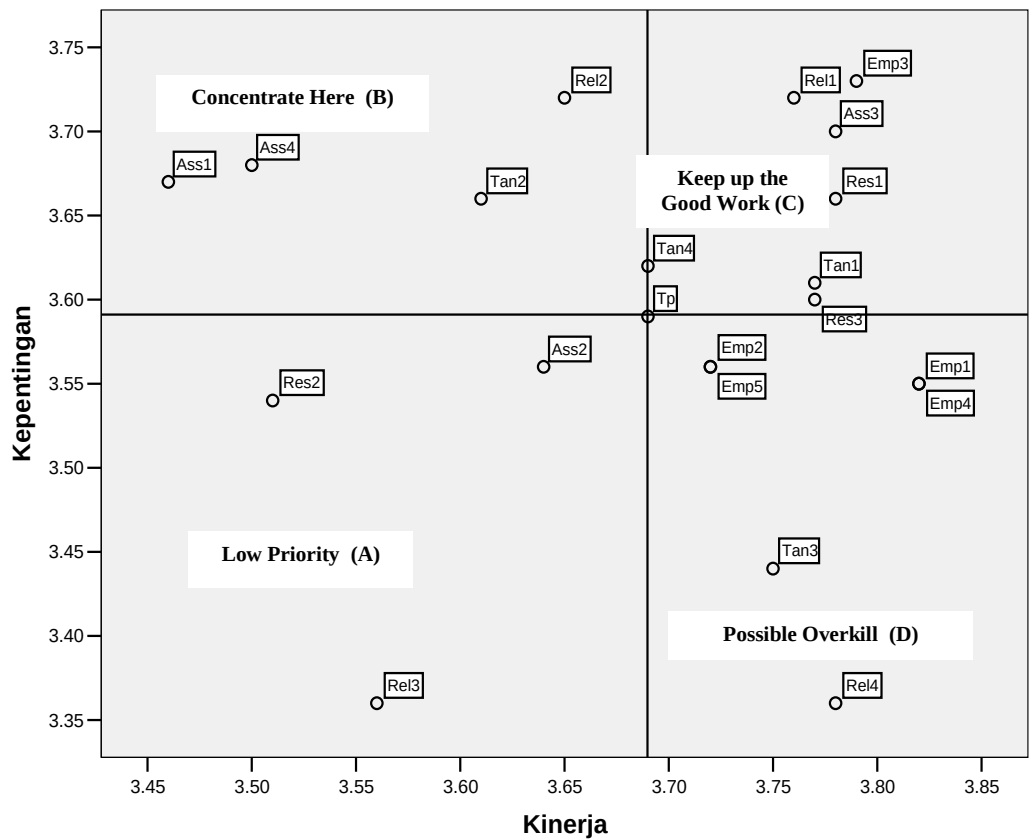
Tabel 1
Tingkat Kesesuaian Item dan Dimensi Kinerja dengan Kepentingan

Item/ Dimensi	Kinerja (Xi)	Kepentingan (Yi)	Tingkat Kesesuaian (%)
<i>Reliability</i>			
1	3,76	3,72	101
2	3,65	3,72	98
3	3,56	3,36	106
4	3,78	3,36	113
Mean	3,69	3,54	104
<i>Responsive</i>			
5	3,78	3,66	103
6	3,51	3,54	99
7	3,77	3,60	105
Mean	3,69	3,60	103
<i>Assurance</i>			
8	3,46	3,67	94
9	3,64	3,56	102
10	3,78	3,70	102
11	3,50	3,68	95
Mean	3,60	3,65	99
<i>Emphathy</i>			
12	3,82	3,55	108
13	3,72	3,56	104
14	3,79	3,73	102
15	3,82	3,55	108

16	3,72	3,56	104
Mean	3,78	3,61	105
<i>Tangible</i>			
17	3,77	3,61	104
18	3,61	3,66	99
19	3,75	3,44	109
20	3,69	3,62	102
Mean	3,71	3,58	104
Means	3,69	3,59	103

Sumber : Data Primer Diolah, 2017.

Berdasarkan hasil analisis *reliability*, *responsive*, *assurance*, *emphathy*, dan *tangible* dan *empaty* pada tabel di atas bahwa aspek *reliability*, *responsive*, *assurance*, *emphathy*, dan *tangible* sudah memiliki tingkat kesesuaian antara Kinerja dan Kepentingan Penumpang Maskapai SilkAir di *International Air Port* Adi Soecipto Yogyakarta. Hal ini berarti bahwa pengelolaan kualitas pelayanan dari dimensi tersebut sudah sesuai dengan kepentingan Penumpang Maskapai SilkAir di *International Air Port* Adi Soecipto Yogyakarta.



Gambar 4.2
Diagram Cartesius Item

Pada kuadran A (abaikan/*low priority*) terdapat item karyawan maskapai dengan sigap melayani keluhan pelanggan, pramugari dan pramugara bertanggung jawab terhadap keamanan barang penumpang, dan pelayanan tiket oleh karyawan cepat dan tepat waktu. Pada kuadran B (*pertahankan/consentrate here*) terdapat item maskapai selalu tepat waktu sampai ditujuan, pengetahuan dan kecakapan karyawan dalam setiap bidangnya, maskapai menjamin keamanan penerbangan (*safety flight*), dan fasilitas maskapai (AC, Toilet, dan TV) dan fasilitas (restoran dan toko-toko) berlokasi dekat gerbang dan di setiap terminal. Pada kuadran C (*prioritas utama/keep up the good work*) terdapat item pramugari, pramugara, dan karyawan baskapai berpenampilan rapi, maskapai menyediakan layanan ekstra (transportasi darat ke kota, bilik pijat, salon, dan *lounge*, layanan perbankan) lainnya maskapai, karyawan maskapai harus menunjukkan minat dalam memecahkan masalah penumpang, petugas maskapai memberikan informasi yang lengkap pada penumpang, karyawan maskapai harus menunjukkan minat dalam

memecahkan masalah penumpang, pilot bertanggung jawab terhadap keselamatan jiwa penumpang, dan petugas maskapai memberikan kesan yang baik kepada penumpang. Dalam kaudran D (berlebihan/*possible overkill*) terdapat item karyawan maskapai menunjukkan perhatian secara individual keramahan, murah senyum kepada pelanggan, pelayanannya ramah dan sopan, pramugari dan pramugara memberikan pelayanan yang tidak membedakan kelas, karyawan mampu melakukan komunikasi yang efektif dengan penumpang, maskapai menyediakan ruang tunggu yang nyaman, dan maskapai yang memiliki sarana otomatis untuk memperoleh informasi tentang maskapai.

Penumpang Maskapai SilkAir di *International Air Port* Adi Soecipto Yogyakarta belum merasa puas dengan pelayanan dalam kuadran A. Hal ini berarti bahwa meskipun pihak Penumpang Maskapai Silk Air di *International Air Port* Adi Soecipto Yogyakarta menganggap bahwa indikator tersebut sebagai suatu item yang harus dikelola dengan prioritas rendah akan tetapi pengelolaan atas butir tersebut belum optimal. Hal ini secara riil dalam penelitian ini Kinerja Penumpang Maskapai Silk Air di *International Air Port* Adi Soecipto Yogyakarta dinilai belum memberikan rasa puas bagi Penumpang Maskapai SilkAir di *International Air Port* Adi Soecipto Yogyakarta dengan Kinerja yang diberikan. Pihak Penumpang Maskapai Silk Air di *International Air Port* Adi Soecipto Yogyakarta belum memprioritaskan indikator-indikator dalam kuadran B tersebut untuk dipertahankan prestasinya dan pada kuadran B ini bahwa Penumpang Maskapai SilkAir di *International Air Port* Adi Soecipto Yogyakarta belum merasa puas dengan pelayanan yang dilakukan pihak Penumpang Maskapai Silk Air di *International Air Port* Adi Soecipto Yogyakarta. Dengan demikian pihak Penumpang Maskapai Silk Air di *International Air Port* Adi Soecipto Yogyakarta tidak hanya mempertahankan prestasinya, tetapi juga harus meningkatkan lagi nilai yang terkandung dalam indikator-indikator menjadi optimal sehingga kepuasan Penumpang Maskapai SilkAir di *International Air Port* Adi Soecipto Yogyakarta juga bisa dioptimalkan. Hal ini secara riil dalam penelitian ini Kinerja Penumpang Maskapai Silk Air di *International Air Port* Adi Soecipto Yogyakarta dalam memberikan pelayanannya kepada Penumpang Maskapai SilkAir di *International Air Port* Adi Soecipto Yogyakarta belum baik dan Penumpang Maskapai SilkAir di *International Air Port* Adi Soecipto Yogyakarta belum merasa puas.

Penumpang Maskapai SilkAir di *International Air Port* Adi Soecipto Yogyakarta sudah merasa puas dengan pelayanan Penumpang Maskapai Silk Air di *International Air Port* Adi Soecipto Yogyakarta dalam kuadran C dan Penumpang Maskapai Silk Air di *International Air Port* Adi Soecipto Yogyakarta sudah memprioritaskan masing-masing indikator tersebut. Pengelolaannya yang harus optimal dalam memenuhi tingkat kesesuaian antara nilai kepentingan/kepentingan dengan nilai Kinerja/pelaksanaan. Dengan hasil dari kuadran C, secara substantif indikator-indikator tersebut tidak sekedar sebagai prioritas yang utama dengan pengoptimalan pengelolaan. Dalam penelitian ini didapat bahwa Kinerja yang dilakukan oleh pihak Penumpang Maskapai Silk Air di *International Air Port* Adi Soecipto Yogyakarta dinilai oleh Penumpang Maskapai SilkAir di *International Air Port* Adi Soecipto Yogyakarta dapat

memuaskan Penumpang Maskapai SilkAir di *International Air Port* Adi Soecipto Yogyakarta. Penumpang Maskapai SilkAir di *International Air Port* Adi Soecipto Yogyakarta sudah merasa puas dengan pelayanan Penumpang Maskapai Silk Air di *International Air Port* Adi Soecipto Yogyakarta dalam kuadran C dan Penumpang Maskapai Silk Air di *International Air Port* Adi Soecipto Yogyakarta sudah memprioritaskan masing-masing indikator tersebut. Pengelolaannya yang harus optimal dalam memenuhi tingkat kesesuaian antara nilai kepentingan/kepentingan dengan nilai kinerja/pelaksanaan. Dengan hasil dari kuadran C, secara substantif indikator-indikator tersebut tidak sekedar sebagai prioritas yang utama dengan pengoptimalan pengelolaan. Dalam penelitian ini didapat bahwa Kinerja yang dilakukan oleh pihak Penumpang Maskapai Silk Air di *International Air Port* Adi Soecipto Yogyakarta dinilai oleh Penumpang Maskapai SilkAir di *International Air Port* Adi Soecipto Yogyakarta dapat memuaskan Penumpang Maskapai SilkAir di *International Air Port* Adi Soecipto Yogyakarta. Indikator-indikator yang ada di kuadran C ini di atas nilai rata-rata keseluruhan dimensi kualitas pelayanan pada tingkat kepentingan/kepentingan Penumpang Maskapai SilkAir di *International Air Port* Adi Soecipto Yogyakarta dan di atas nilai rata-rata keseluruhan dimensi kualitas pelayanan pada tingkat Kinerja/pelaksanaan Penumpang Maskapai Silk Air di *International Air Port* Adi Soecipto Yogyakarta. Dari hasil tersebut bahwa Penumpang Maskapai SilkAir di *International Air Port* Adi Soecipto Yogyakarta dianggap sudah merasa puas dengan pelayanan yang dilakukan oleh pihak Penumpang Maskapai Silk Air di *International Air Port* Adi Soecipto Yogyakarta melalui indikator tersebut. Dengan demikian secara substantif indikator tersebut mempunyai prioritas rendah dan dianggap berlebihan dalam pengelolaannya. Akan tetapi lebih baik lagi, jika sebagian perhatian dalam indikator-indikator pada kuadran C yang menjadi prioritas utama dalam pengelolaannya. Hal ini secara riil dalam penelitian ini Kinerja Penumpang Maskapai Silk Air di *International Air Port* Adi Soecipto Yogyakarta dinilai memberikan Kinerja yang memuaskan bagi para Penumpang Maskapai SilkAir di *International Air Port* Adi Soecipto Yogyakarta.

PEMBAHASAN

1. *Importance Analysis* Maskapai Silk Air di *International Air Port* Adi Soecipto Yogyakarta

Hasil analisis *Importance Analysis* menunjukkan bahwa tingkat *importance* pada aspek *reliability*, *responsive*, *assurance*, *emphathy*, dan *tangible* penumpang Maskapai Silk Air di *International Air Port* Adi Soecipto Yogyakarta sudah baik (Mean 3,69). Hal ini menunjukkan bahwa kepentingan pelanggan Maskapai Silk Air di *International Air Port* Adi Soecipto Yogyakarta tinggi dari aspek maskapai keberangkatannya selalu tepat waktu, maskapai selalu tepat waktu sampai ditujuan, pelayanan tiket oleh karyawan cepat dan tepat waktu, maskapai yang memiliki sarana otomatis untuk memperoleh informasi tentang maskapai, karyawan maskapai harus menunjukkan minat dalam memecahkan masalah responden, karyawan maskapai dengan sigap melayani keluhan pelanggan, petugas maskapai memberikan informasi yang lengkap pada penumpang,

pengetahuan dan kecakapan karyawan dalam setiap bidangnya, pramugari dan pramugara bertanggung jawab terhadap keamanan barang penumpang, pilot bertanggung jawab terhadap keselamatan jiwa penumpang, maskapai menjamin keamanan penerbangan (*safety flight*), karyawan maskapai menunjukkan perhatian secara individual keramahan, murah senyum kepada pelanggan, pelayanannya ramah dan sopan, petugas maskapai memberikan kesan yang baik kepada penumpang, pramugari dan pramugara memberikan pelayanan yang tidak membedakan kelas, karyawan mampu melakukan komunikasi yang efektif dengan penumpang, pramugari, pramugara, dan karyawan baskapai pberenampilan rapi, fasilitas maskapai (AC, Toilet, dan TV) dan fasilitas (restoran dan toko-toko) berlokasi dekat gerbang dan di setiap terminal, maskapai menyediakan ruang tunggu yang nyaman, maskapai menyediakan layanan ekstra (transportasi darat ke kota, bilik pijat, salon, dan *lounge*, layanan perbankan) lainnya maskapai dianggap sangat penting oleh pelanggan Maskapai Silk Air di *International Air Port* Adi Soeipto Yogyakarta.

2. Performance Analysis Maskapai Silk Air di International Air Port Adi Soeipto Yogyakarta

Hasil analisis *Performance Analysis* menunjukkan bahwa tingkat *performance* aspek *reliability*, *responsive*, *assurance*, *emphathy*, dan *tangible* penumpang Maskapai Silk Air di *International Air Port* Adi Soeipto Yogyakarta sudah baik (Mean 3,59). Hal ini menunjukkan bahwa kinerja Maskapai Silk Air di *International Air Port* Adi Soeipto Yogyakarta dinilai tinggi oleh penumpang Maskapai Silk Air di *International Air Port* Adi Soeipto Yogyakarta dari aspek maskapai keberangkatannya selalu tepat waktu, maskapai selalu tepat waktu sampai ditujuan, pelayanan tiket oleh karyawan cepat dan tepat waktu, maskapai yang memiliki sarana otomatis untuk memperoleh informasi tentang maskapai, karyawan maskapai harus menunjukkan minat dalam memecahkan masalah responden, karyawan maskapai dengan sigap melayani keluhan pelanggan, petugas maskapai memberikan informasi yang lengkap pada penumpang, pengetahuan dan kecakapan karyawan dalam setiap bidangnya, pramugari dan pramugara bertanggung jawab terhadap keamanan barang penumpang, pilot bertanggung jawab terhadap keselamatan jiwa penumpang, maskapai menjamin keamanan penerbangan (*safety flight*), karyawan maskapai menunjukkan perhatian secara individual keramahan, murah senyum kepada pelanggan, pelayanannya ramah dan sopan, petugas maskapai memberikan kesan yang baik kepada penumpang, pramugari dan pramugara memberikan pelayanan yang tidak membedakan kelas, karyawan mampu melakukan komunikasi yang efektif dengan penumpang, pramugari, pramugara, dan karyawan baskapai pberenampilan rapi, fasilitas maskapai (AC, Toilet, dan TV) dan fasilitas (restoran dan toko-toko) berlokasi dekat gerbang dan di setiap terminal, maskapai menyediakan ruang tunggu yang nyaman, maskapai menyediakan layanan ekstra (transportasi darat ke kota, bilik pijat, salon, dan *lounge*, layanan perbankan) lainnya maskapai sudah dianggap memuaskan oleh pelanggan Maskapai Silk Air di *International Air Port* Adi Soeipto Yogyakarta. Pada industri jasa (*service*), kepuasan pelanggan selalu dipengaruhi oleh kualitas interaksi antara pelanggan dan karyawan yang melakukan kontak layanan (Kotler, 2008). Dalam dekade terakhir ini, gerakan ke

arah kualitas di seluruh dunia telah menjalar dari sektor manufaktur ke sektor jasa. Bukti dari kualitas jasa nampak pada *performance* yang tanpa cacat atau sempurna (Berry & Parasuraman, 1990), suatu konsep yang sama dengan apa yang dinyatakan sebagai *Zero defect* pada manufaktur. Berdasarkan pada sudut pandang pelanggan, kontak layanan (*service encounter* atau dikenal dengan istilah (*moment of truth*) terjadi pada saat pelanggan ber-interaksi dengan organisasi (perusahaan) untuk memperoleh jasa yang dibelinya.

3. Importance Performance Analysis Maskapai Silk Air di International Air Port Adi Soepto Yogyakarta

Hasil analisis *Importance Performance Analysis* menunjukkan bahwa aspek *reliability*, *responsive*, *assurance*, *emphathy*, dan *tangible* sudah memiliki tingkat kesesuaian (103,0%) antara Kinerja dan Kepentingan Maskapai Silk Air di International Air Port Adi Soepto Yogyakarta. Hal ini berarti bahwa pengelolaan kualitas pelayanan dari dimensi tersebut sudah sesuai dengan kepentingan penumpang atau penumpang sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pihak penumpang Maskapai Silk Air di International Air Port Adi Soepto Yogyakarta. Variabel *reliability*, *responsive*, *assurance*, *emphathy*, dan *tangible* menunjukkan bahwa semua nilai kuantitatif Kinerja Penumpang Maskapai Silk Air di International Air Port Adi Soepto Yogyakarta sama dengan kuantitatif kepentingan Penumpang Maskapai SilkAir di International Air Port Adi Soepto Yogyakarta, sehingga tingkat kesesuaian pada *reliability*, *responsive*, *assurance*, *emphathy*, dan *tangible* adalah sesuai, ini berarti bahwa Penumpang Maskapai SilkAir di International Air Port Adi Soepto Yogyakarta sudah merasa puas atas pelayanan melalui pengelolaan indikator-indikator yang ada pada dimensi *reliability*, *responsive*, *assurance*, *emphathy*, dan *tangible* Penumpang Maskapai Silk Air di International Air Port Adi Soepto Yogyakarta. Secara rata-rata tingkat kesesuaian antara Kinerja dan Kepentingan Penumpang Maskapai SilkAir di International Air Port Adi Soepto Yogyakarta sudah memiliki kesesuaian dalam arti bahwa pengelolaan kualitas pelayanan Penumpang Maskapai Silk Air di International Air Port Adi Soepto Yogyakarta dari dimensi tersebut kurang sesuai dengan kepentingan Penumpang Maskapai SilkAir di International Air Port Adi Soepto Yogyakarta.

Pada dasarnya, ada dua hal pokok yang berkaitan dengan layanan, yaitu harapan pelanggan terhadap kualitas layanan (*expected quality*) dan persepsi pelanggan atas kualitas layanan pada saat menerima layanan (*experienced* atau *perceive quality*). Pelanggan senantiasa menilai suatu layanan yang diterima dengan membandingkannya dengan apa yang diharapkan atau yang diinginkan. Kepuasan konsumen menjadi kunci dari ukuran *performance* yang dikatakan sempurna, dalam hal ini tidaklah berarti memenuhi standarisasi yang kaku, tetapi *performance* yang dapat memberi ke-puasan mendekati 100% dari sudut pandang konsumen. Pelanggan senantiasa menilai suatu layanan yang diterima dengan membandingkan dengan apa yang diharapkan atau diinginkan.

4. Strategi Peningkatan Pelayanan Maskapai SilkAir di International Air Port Adi Soepto Yogyakarta

. Hasil analisis *Importance Performance Analysis* menunjukkan bahwa strategi peningkatan pelayanan yang perlu dilakukan oleh Maskapai SilkAir di

International Air Port Adi Soeipto Yogyakarta dalam memberikan pelayanan (kinerja) kepada penumpang adalah mempertahankan aspek maskapai selalu tepat waktu sampai ditujuan, pengetahuan dan kecakapan karyawan dalam setiap bidangnya, maskapai menjamin keamanan penerbangan (*safety flight*), dan fasilitas maskapai (AC, Toilet, dan TV) dan fasilitas (restoran dan toko-toko) berlokasi dekat gerbang dan di setiap terminal. Penumpang Maskapai SilkAir di *International Air Port* Adi Soeipto Yogyakarta belum merasa puas dengan pelayanan dalam kuadran yang kurang memuaskan ini. Hal ini berarti bahwa meskipun pihak Penumpang Maskapai Silk Air di *International Air Port* Adi Soeipto Yogyakarta menganggap bahwa indikator tersebut sebagai suatu item yang harus dikelola dengan prioritas rendah akan tetapi pengelolaan atas butir tersebut belum optimal. Hal ini secara riil dalam penelitian ini Kinerja Penumpang Maskapai Silk Air di *International Air Port* Adi Soeipto Yogyakarta dinilai belum memberikan rasa puas bagi Penumpang Maskapai SilkAir di *International Air Port* Adi Soeipto Yogyakarta dengan Kinerja yang diberikan. Pihak Penumpang Maskapai Silk Air di *International Air Port* Adi Soeipto Yogyakarta belum memprioritaskan indikator-indikator dalam kuadran yang kurang memuaskan tersebut untuk dipertahankan prestasinya dan pada kuadran yang kurang memuaskan ini bahwa Penumpang Maskapai SilkAir di *International Air Port* Adi Soeipto Yogyakarta belum merasa puas dengan pelayanan yang dilakukan pihak Penumpang Maskapai Silk Air di *International Air Port* Adi Soeipto Yogyakarta. Dengan demikian pihak Penumpang Maskapai Silk Air di *International Air Port* Adi Soeipto Yogyakarta tidak hanya mempertahankan prestasinya, tetapi juga harus meningkatkan lagi nilai yang terkandung dalam indikator-indikator menjadi optimal sehingga kepuasan Penumpang Maskapai SilkAir di *International Air Port* Adi Soeipto Yogyakarta juga bisa dioptimalkan. Hal ini secara riil dalam penelitian ini Kinerja Penumpang Maskapai Silk Air di *International Air Port* Adi Soeipto Yogyakarta dalam memberikan pelayanannya kepada Penumpang Maskapai SilkAir di *International Air Port* Adi Soeipto Yogyakarta belum baik dan Penumpang Maskapai SilkAir di *International Air Port* Adi Soeipto Yogyakarta belum merasa puas.

Sebagai faktor yang mempengaruhi kesan yang baik dari maskapai penerbangan adalah pengalaman yang dirasakan karena kenyamanan, kualitas layanan yang perusahaan maskapai penerbangan mampu lakukan, juga karena diberikan *catering* sebagai pelengkap jasa layanan penerbangan yang dilakukan. SilkAir sebagai perusahaan yang melakukan strategi harga premium dengan layanan yang prima membuat maskapai penerbangan ini mempunyai *corporate image* yang baik. SilkAir dikenal menggunakan strategi harga premium, memakai *travel agent* sebagai mitra untuk men-distribusikan tiket dengan terlebih dulu memberikan deposit sebagai perwakilan. Kualitas pelayanan yang baik timbul karena adanya strategi pelayanan yang berkaitan dengan kebijakan-kebijakan perusahaan. Strategi pelayanan harus dapat terus dikembangkan untuk dipelihara dan ditingkatkan terutama untuk menciptakan *customer loyalty*. Strategi pelayanan harus dapat memberikan nilai *perceive value* yang diterima oleh pelanggannya, seperti pelayanan yang harus memenuhi harapan pelanggannya,

maka hal ini akan memotivasi pelanggan untuk tetap setia pada perusahaan tersebut daripada harus pindah ke perusahaan pesaing (Parasuraman 1996).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Hasil analisis *Importance Analysis* menunjukkan bahwa tingkat *importance* pada aspek *reliability*, *responsive*, *assurance*, *emphathy*, dan *tangible* penumpang Maskapai Silk Air di *International Air Port* Adi Soeipto Yogyakarta sudah baik (Mean 3,69).
2. Hasil analisis *Performance Analysis* menunjukkan bahwa tingkat *performance* aspek *reliability*, *responsive*, *assurance*, *emphathy*, dan *tangible* penumpang Maskapai Silk Air di *International Air Port* Adi Soeipto Yogyakarta sudah baik (Mean 3,59).
3. Hasil analisis *Importance Performance Analysis* menunjukkan bahwa aspek *reliability*, *responsive*, *assurance*, *emphathy*, dan *tangible* sudah memiliki tingkat kesesuaian (103,0%) antara Kinerja dan Kepentingan Maskapai Silk Air di *International Air Port* Adi Soeipto Yogyakarta. Hal ini berarti bahwa pengelolaan kualitas pelayanan dari dimensi tersebut sudah sesuai dengan kepentingan penumpang atau penumpang sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pihak penumpang Maskapai Silk Air di *International Air Port* Adi Soeipto Yogyakarta.
4. Hasil analisis *Importance Performance Analysis* menunjukkan bahwa strategi peningkatan pelayanan yang perlu dilakukan oleh Maskapai Silk Air di *International Air Port* Adi Soeipto Yogyakarta dalam memberikan pelayanan (kinerja) kepada penumpang adalah mempertahankan aspek maskapai selalu tepat waktu sampai ditujuan, pengetahuan dan kecakapan karyawan dalam setiap bidangnya, maskapai menjamin keamanan penerbangan (*safety flight*), dan fasilitas maskapai (AC, Toilet, dan TV) dan fasilitas (restoran dan toko-toko) berlokasi dekat gerbang dan di setiap terminal.

Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah instrumen penelitian ini hanya menggunakan kuesioner untuk menggali informasi dari penumpang terkait dengan *reliability*, *responsive*, *assurance*, *emphathy*, dan *tangible* Maskapai Silk Air di *International Air Port* Adi Soeipto Yogyakarta, sehingga informasi yang didapatkan kurang mendalam.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diberikan saran pada Maskapai Silk Air di *International Air Port* Adi Soeipto Yogyakarta untuk memaksimalkan dimensi yang tingkat kepuasannya masih kurang tinggi, yaitu :

1. Disarankan Maskapai Silk Air di *International Air Port* Adi Soeipto Yogyakarta memprioritaskan aspek pramugari, pramugara, dan karyawan baskapai berpenampilan rapi, maskapai menyediakan layanan ekstra (transportasi darat ke kota, bilik pijat, salon, dan *lounge*, layanan perbankan) lainnya maskapai, karyawan maskapai harus menunjukkan minat dalam

memecahkan masalah penumpang, petugas maskapai memberikan informasi yang lengkap pada penumpang, karyawan maskapai harus menunjukkan minat dalam memecahkan masalah penumpang, pilot bertanggung jawab terhadap keselamatan jiwa penumpang, dan petugas maskapai memberikan kesan yang baik kepada penumpang.

2. Disarankan Maskapai Silk Air di *International Air Port* Adi Soepto Yogyakarta mempertahankan aspek maskapai selalu tepat waktu sampai ditujuan, pengetahuan dan kecakapan karyawan dalam setiap bidangnya, maskapai menjamin keamanan penerbangan (*safety flight*), dan fasilitas maskapai (AC, Toilet, dan TV) dan fasilitas (restoran dan toko-toko) berlokasi dekat gerbang dan di setiap terminal.

Dengan demikian, maka Maskapai Silk Air di *International Air Port* Adi Soepto Yogyakarta dapat mampu memberikan rasa yang lebih puas bagi penumpang Maskapai Silk Air atas kenyataan atau kinerja yang diberikan oleh Maskapai Silk Air.

DAFTAR PUSTAKA

- Berry L.L., VA Zeithaml, & A Parasuraman. 1990. Five Imperatives for Improving Service Quality, *Sloan Management Review*, Summer 29-38.
- Chao, Ching-Cheng, Hung-Chun Lin, dan Chien-Yu Chen, 2013, Enhancing Airport Service Quality: A Case Study of Kaohsiung International Airport, *Proceedings of the Eastern Asia Society for Transportation Studies*, Vol.9.
- Chang-His, Yu, Hsiu-Chen Chang, dan Gow-Liang Huang, 2006, A Study of Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in Taiwanese Leisure Industry, *The Journal of Academy of Business*, Cambridge* Vol. 9 *Num.1.
- Feng, Cheng-Min, dan Kung Yeun JENG, 2005, Analyzing Evaluating Airline “AIR Taiwan” Service Improvement Strategy Through Importance and Performance Analysis, *Journal of the Eastern Asia Society for Transportation Studies*, Vol. 6, pp. 782 – 797.
- Gasperz, V. 1997. *Manajemen Kualitas. Penerapan Konsep-konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis Total*. Jakarta: Yayasan Indonesia Emas and PT Gramedia Pustaka Utama.
- George, Igy, 2013, Importance-Performance Analysis of Airport Facilities-A Case Study of Cochin International Airport Limited, *IOSR Journal Of Humanities And Social Science (IOSR-JHSS)*, Volume 17, Issue 4, PP 09-15 e-ISSN: 2279-0837, p-ISSN: 2279-0845.
- Kotler P. & Garry Armstrong. 2008. *Principles of Marketing* 12th edition Prentice Hall International by Pearson Education.
- Kotler, Philip, Alih Bahasa Teguh, Hendra, dkk., 2005, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millenium, Jilid Satu, Jakarta : Prenhallindo.
- Latu, Tavite M., dan Andre M. Everett, 2000, *Review of Satisfaction Research and Measurement Approaches*, Department of Conservation, Wellington, New Zealand.
- Lovelock, Christopher H., 1999, *Services Marketing: Tehnology, People Strategy*, Second Edition, USA, Prentice Hall International.
- Magal, S.R. dan N.M. Lavenburg, 2005, Using Importance-Performance Analysis to Evaluate e-business Strategies among Small Businesses, *In the Proceedings of the 38th Hawaii International Conference on System Sciences*, pp: 1-10.
- Martilla, J. A. dan John C., James, 1977, Importance-Performance Analysis, *Journal of Marketing*, Vol. 41, No. 1 pp. 77-79.

- Mintzberg, Henry, 2007, *Tracking Strategies : Toward a General Theory*, Oxford Univercity Press Inc., New York.
- Moenir, 2010, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Mukhsalmina dan Jeluddin Daud, 2013, Analisa Tingkat Pelayanan Bus dengan Metode Importance Performance Analysis (Studi Kasus: Bus Kurniadan Bus PMTOH), *Publikasi Penelitian*, Universitas Sumatera.
- Parasuraman A, VA Zeithaml, & LL Berry, 1996, A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research, *Journal of Marketing*, 49; 41-50.
- Rahayu, Sri, 2005, *SPSS Versi 12.00, Dalam Riset*, Bandung: CV. Alfabeta.
- Rangkuti, Freddy, 2009, *Riset Pemasaran*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Resohadiprodjo, Sukanto dan Indriyo Gitosudarmo, 1997. *Manajemen Produksi dan Operasi*. Yogyakarta: BPFE UGM.
- Santoso, Singgih, 2017, *Metode Penelitian*, Jakarta: PT. Elek Media Komputindo.
- Sugiyono, 2017, *Metode Penelitian*, CV. Bandung: Alfabeta.
- Sekaran, Uma dan Roger Bougie, 2010, *Research Method For Business: A Skill Building Approach*, Edisi 5, John Wiley @ Sons, New York.
- Subagio, Hartono dan Robin Saputra, 2012, Perceived Service Quality, Perceived Value, Satisfaction dan Image terhadap Customer Loyalty (Studi Kasus Garuda Indonesia), *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 7, No. 1, pp. 42-52 ISSN 1907-235X .
- Stanton, William J., 1993, *Prinsip Pemasaran*, Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sri, S., Eny, R., Cahyo, S., 2005, Pelayanan Publik: Public-Private Partnership Percepatan Infrastruktur di Indonesia. *JIAKP*, Vol.2 No.3 hal. 966.
- Tjiptono, Fandy, 1997, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Yamit, Zulian, 1998. *Manajemen Persediaan*. Yogyakarta: Ekonisia FE UII.
- _____, 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Ekonisia. FE UII.