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

SKRIPSI

Disusun Oleh :

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

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2017

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

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia

Disusun Oleh :

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

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2017

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

"Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman atau sangsi apapun sesuai peraturan yang berlaku."

Yogyakarta, 20 September 2017

Penu

Elian Rizki Farisa

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 20 September 2017

Dosen Pembimbing,

Mochamad Nasito, Drs., MM.

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

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

Disusun Oleh : **ELIAN RIZKI FARISA**

Nomor Mahasiswa : **09311544**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari Senin, tanggal: 16 Oktober 2017

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Moch. Nasito, Drs., MM. .....

Penguji : Siti Nur Syamsiah, Dra., MM. .....

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia

Dr. D. Agus Harjito, M.Si.

MOTTO

"Hari ini saya tidak mau merasa takut, tidak mau takut gagal, tidak mau takut berbahagia untuk menikmati yang indah, untuk mencintai, dan meyakini bahwa yang saya cintai juga mencintai saya."

(Sibyl F Patridge)

"Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah."

(Thomas Alva Edison)

"Orang-orang hebat di bidang apapun bukan baru bekerja karena merekaterinspirasi, namun mereka menjadi terinspirasi karena mereka lebih suka bekerja. Mereka tidak menyia-nyiakan waktu untuk menunggu inspirasi."

(Ernest Newman)

"Lebih baik diasingkan daripada menyerah pada kemunafikan"

(Gie)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim

Dengan Rahmat Allah yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang...

Dengan ini saya persembahkan karya ini untuk (Alm) Ayahanda terimakasih atas limpahan kasih sayang semasa hidupnya dan memberikan rasa rindu yang berarti. Bunda terimakasih atas limpahan doa dan kasih sayang yang tak terhingga dan selalu memberikan yang terbaik.

Adik-adik saya yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, senyum dan do'anya untuk keberhasilan ini, cinta kalian adalah memberikan kobaran semangat yang menggebu, terimakasih dan sayang ku untuk kalian.

Bapak dan Ibu Dosen pembimbing, penguji dan pengajar, yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan saya, memberikan bimbingan dan pelajaran yang tiada ternilai harganya, agar saya menjadi lebih baik. Terimakasih banyak Bapak dan Ibu dosen, jasa kalian akan selalu terpatri di hati.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji dan syukur Penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi yang berjudul "Evaluasi Kualitas Pelayanan Maskapai Premium SilkAir dengan Metode *Importance-Performance Analisys*". Penyusunan tugas akhir skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar Sarjana Strata-1 pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta. Dalam kesempatan ini penulis juga ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang selalu memberikan segala sesuatu yang terbaik untuk umatnya. Terima Kasih atas kesehatan, kelancaran, dan petunjuk serta ridho yang telah Engkau berikan.
2. Nabi Muhammad SAW sebagai guru didalam hidupku dan sebagai pemberi syafa'at di yaumul akhir nantinya, amin.
3. DR. Dwipraptono Agus Hardjito, Drs. M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
4. Mochamad Nasito, Drs., MM., selaku Dosen Pembimbing Skripsi, yang senantiasa meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan masukannya kepada penulis.

Serta seluruh pihak yang telah memberikan bantuan yang tidak dapat Penulis sebutkan satu per satu, Terima kasih yang sebanyak-banyaknya dan hanya doa yang dapat Penulis panjatkan semoga Allah SWT selalu memberikan yang terbaik. Penulis berharap

semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak dan mohon maaf apabila terdapat kesalahan yang disengaja maupun yang tidak disengaja.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 20 September 2017

Penulis

DAFTAR ISI

Hal

HALAMAN JUDUL i

HALAMAN SAMPUL DALAM ii

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME iii

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR iv

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN v

HALAMAN MOTTO vi

HALAMAN PERSEMBAHAN vii

KATA PENGANTAR viii

DAFTAR ISI x

DAFTAR TABEL xii

DAFTAR GAMBAR xiii

DAFTAR LAMPIRAN xiv

ABSTRAK xv

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1. Latar Belakang Masalah 1

1.2. Rumusan Masalah 6

1.3. Tujuan Penelitian 7

1.4. Manfaat Penelitian 8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 9

2.1. Landasan Teori 9

2.2. Penelitian Terdahulu 20

BAB III METODE PENELITIAN 27

3.1. Metode Penelitian 27

3.2. Responen Penelitian 27

3.3. Populasi dan Sampel 27

3.4. Teknik Pengambilan Sampel 28

3.5. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data 28

3.6. Definisi Operasional Variabel 29

3.7. Pengukuran Variabel dengan Skala Likert 31

3.8. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian 32

3.3. Metode Analisis Data 34

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 41

4.1. Deskripsi Objek Penelitian 42

4.2. Analisis Data 43

4.3. Pembahasan 61

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 68

5.1. Kesimpulan 68

5.2. Keterbatasan Penelitian 69

5.3. Saran 70

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Variable dan Indikator Penelitian.....30

Tabel 3.2. Interval Skala 31

Tabel 3.3. Interval Skala Penelitian 32

Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas Item-item Variabel Kinerja.....43

Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas Item-item Variabel Kepentingan 44

Tabel 4.3. Hasil Uji Reliabilitas.....44

Tabel 4.4. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... 45

Tabel 4.5. Kasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan 46

Tabel 4.6. Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan..... 46

Tabel 4.7. Penilaian Responden terhadap Dimensi *Reliability*..... 48

Tabel 4.8. Penilaian Responden terhadap Dimensi *Responsive* 48

Tabel 4.9. Penilaian Responden terhadap Dimensi *Assurance*..... 49

Tabel 4.10. Penilaian Responden terhadap Dimensi *Empathy* 49

Tabel 4.11. Penilaian Responden terhadap Dimensi *Tangibels*..... 50

Tabel 4.12. Tingkat Kesesuaian Item Dimensi Kinerja dengan Kepentingan.. ..52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Matrik *Importance Performance Analysis* 37

Gambar 4.1. Diagram Cartesius Dimensi 55

Gambar 4.2. Diagram Cartesius Item 56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2. Rekapitulasi Data Penelitian

Lampiran 3. Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 4. Frekuensi Karakteristik Responden

Lampiran 5. Mean Variabel Kepentingan dan Kinerja

Lampiran 6. Diagram Cartesius

ABSTRAK

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

Elian Rizki Farisa

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat *importance* penumpang di Maskapai SilkAir di *International Air Port* Adi Soecipto Yogyakarta, untuk mengetahui *performance* Maskapai SilkAir di *International Air Port* Adi Soecipto Yogyakarta, untuk mengetahui kesesuaian antara *performance* dan *importance* Maskapai SilkAir di *International Air Port* Adi Soecipto Yogyakarta, dan untuk mengetahui strategi Maskapai SilkAir di *International Air Port* Adi Soecipto Yogyakarta dalam memberikan pelayanan (kinerja) kepada penumpang. Dalam penelitian ini sampel yang diambil adalah sebagian penumpang di Maskapai SilkAir di *International Air Port* Adi Soecipto 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 Soecipto 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 Soecipto 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 Soecipto 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 Soecipto Yogyakarta. Hasil analisis *Importance Performance Analysis* menunjukkan bahwa strategi peningkatan pelayanan yang perlu dilakukan oleh Maskapai SilkAir di *International Air Port* Adi Soecipto 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.*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Industri jasa khususnya penerbangan merupakan fenomena yang unik dalam pembangunan nasional suatu bangsa. Semakin maju suatu bangsa, maka semakin besar konstribusi 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, kemampulabaan (Kotler, 2008). Dengan berpegang dengan orientasi kepada pelang-gan 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 (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 (Parasuraman *et al.*, 1996), 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 melaku-kan 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 *et al.,* 1996).

Pada dasarnya, ada dua hal pokok yang berkaitan dengan layanan, yaitu harapan pelanggan terhadap kualitas langganan (*expected quality*) dan persepsi pelanggan atas kuali-tas layanan pada saat menerima layanan (*experienced* atau *perceive quality*). Pelanggan senantiasa menilai suatu layanan yang diterima

dengan membanding-kannya 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 konsu-men. Pelanggan senantiasa menilai suatu layanan yang diterima dengan membandingkan dengan apa yang diharapkan atau diinginkan.

Importance-Performance Analisys yang diukur dengan lima dimensi yang dikemukakan oleh Parasuraman *et al.*, (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

suratkabar 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 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 Soecipto Yogyakarta merupakan salah satu bandara yang memiliki jadwal penerbangan yang padat dan jumlah penumpang yang banyak. Hal ini juga disebabkan karena Adi Soecipto Yogyakarta merupakan daerah tujuan bisnis, transit penumpang yang sangat terkenal sampai ke manca negara dan Bandar Adi Soecipto Yogyakarta merupakan salah satu ”pintu gerbang” transit menuju daerah-daerah lainnya di Indonesia maupun Asia atau manca negara. Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti tingkat kinerja pada Maskapai SilkAir dan bagaimanakah tingkat kepentingan masyarakat penumapang terhadap Maskapai SilkAir dengan judul **“Evaluasi Kualitas Pelayanan Maskapai Premium SilkAir dengan Metode *Importance-Performance Analisys”*.**

1.2. Rumusan Masalah

Perumusan masalah penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan ditinjau dari tingkat *importance* penumpang di Maskapai SilkAir di *International Air Port* Adi Soecipto Yogyakarta?
2. Bagaimanakah kualitas pelayanan ditinjau dari tingkat *performance* Maskapai SilkAir di *International Air Port* Adi Soecipto Yogyakarta?

3. Bagaimanakah evaluasi kualitas pelayanan ditinjau dari kesesuaian antara *performance* dan *importance* Maskapai SilkAir di *International Air Port* Adi Soecipto Yogyakarta?
4. Bagaimanakah strategi peningkatan pelayanan yang dilakukan oleh Maskapai SilkAir di *International Air Port* Adi Soecipto Yogyakarta dalam memberikan pelayanan kepada penumpang?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan ditinjau dari tingkat *importance* penumpang di Maskapai SilkAir di *International Air Port* Adi Soecipto Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan ditinjau dari *performance* Maskapai SilkAir di *International Air Port* Adi Soecipto Yogyakarta.
3. Untuk mengetahui evaluasi kualitas pelayanan ditinjau dari kesesuaian antara *performance* dan *importance* Maskapai SilkAir di *International Air Port* Adi Soecipto Yogyakarta.
4. Untuk mengetahui strategi Maskapai SilkAir di *International Air Port* Adi Soecipto Yogyakarta dalam memberikan pelayanan kepada penumpang.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah bahan evaluasi jika memang ditemukan ketidakpuasan terhadap pelayanan Maskapai SilkAir di Bandara Adi Soecipto Yogyakarta dan bagi penulis diharapkan bisa menjadi pengetahuan dan pengalaman praktik bisnis secara nyata.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi perusahaan

Penelitian dapat dijadikan sumber informasi untuk bahan pertimbangan bagi Maskapai SilkAir untuk menentukan strategi pengambilan keputusan mengenai peningkatan kualitas jasa sesuai yang diinginkan oleh penumpang demi meningkatkan keuntungan perusahaan.

b. Bagi pihak lain

Hasil penelitian ini dapat menambah informasi untuk dijadikan bahan referensi untuk penelitian sejenis dimasa yang akan datang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Manajemen Operasional

Pengertian manajemen operasional tidak lepas dari pengertian manajemen. Dengan kata lain manajemen yang dimaksud disini adalah kegiatan atas usaha yang dilakukan untuk mencapai tujuan dengan menggunakan atau mengkoordinasi kegiatan-kegiatan orang lain. Dalam pengertian ini terdapat unsur penting yaitu adanya orang yang lebih daripada satu, adanya tujuan yang ingin dicapai dan orang yang bertanggung jawab atas tercapainya tujuan tersebut. Bila dilihat dari segi perusahaan, sukses atau tidaknya suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya sangat tergantung pada pelaksanaan dan pengelolaan manajemen perusahaan tersebut.

Menurut Anoraga (2009) manajemen operasional adalah seluruh aktivitas untuk mengatur dan mengkoordinir faktor-faktor produksi secara efektif dan efisien untuk dapat menciptakan dan menambah nilai dan benefit dari produk (barang atau jasa) yang dihasilkan oleh sebuah organisasi. Menurut Herjanto (2007) manajemen operasi adalah suatu kegiatan yang berhubungan dengan pembuatan barang, jasa, dan kombinasinya, melalui proses transformasi dari sumber daya produksi menjadi keluaran yang diinginkan.

Manajemen operasional menurut Chase (2010) ”*operations management is defined as the design, operation and improvement of the system that create and*

deliver the firm's primary product and service". Artinya adalah manajemen operasional didefinisikan sebagai gambaran, proses operasi dan perbaikan atau pengawasan dari sistem-sistem yang menghasilkan produk utama atau jasa suatu perusahaan. Menurut Heizer dan Barry (2009), manajemen operasi adalah serangkaian aktivitas yang menghasilkan nilai dalam bentuk barang dan jasa dengan menambah input menjadi output.

Menurut Mintzberg (2007) pendekatan operasional (*operational approach*) terhadap teori dan ilmu manajemen adalah mengumpulkan pengetahuan yang berkaitan dalam bidang manajemen sambil menghubungkannya dengan pekerjaan manajerial, yakni apa yang dilakukan oleh para manajer. Pendekatan ini mencoba memadukan konsep-konsep, prinsip dan teknik-teknik yang menyokong tugas-tugas manajemen.

Jadi di sini secara jelas dapat disimpulkan bahwa manajemen operasional adalah bentuk aktivitas proses operasi, pengendalian dan pengawasan dari proses tersebut agar proses tersebut dapat menghasilkan nilai dalam bentuk barang maupun jasa yang diinginkan.

2.1.2. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan yang timbul antara harapan dan layanan yang diterima, tingkat kepuasaan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan kecewa, bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas, sedangkan jika kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas (Supranto, 2001). Secara umum kepuasan atau ketidakpuasan konsumen merupakan hasil

dari adanya perbedaan-perbedaan antara harapan konsumen dengan kinerja yang dirasakan oleh konsumen tersebut (Rangkuti, 2009).

Dari beragam definisi kepuasan konsumen yang telah diteliti dan didefinisikan oleh para ahli pemasaran, dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen merupakan suatu tanggapan perilaku konsumen berupa evaluasi purna beli terhadap suatu barang atau jasa yang dirasakannya (kinerja produk) dibandingkan dengan harapan konsumen.Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Indeks kepuasan digunakan untuk mengukur sejauh mana pelanggan puas atas pelayanan yang didapatkan.

2.1.3. Kualitas Pelayanan Jasa

Kualitas pelayanan merupakan segala sesuatu yang memfokuskan pada usaha-usaha memenuhi kebutuhan dan keinginan para konsumen yang disertai dengan ketepatan dalam menyampaikannya sehingga tercipta kesesuaian yang seimbang dengan harapan konsumen. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin dasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh. Kualitas total suatu jasa terdiri atas 3 komponen utama menurut (Tjiptono, 1997), diuraikan sebagai berikut:

a. *Technical quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas output (keluaran) jasa yang diterima pelanggan. Pelayanan yang berhubungan dengan

outcome pelayanan yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan yang digunakannya (teknologi), memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat, terpercaya, dan memuaskan.

b. *Funcional quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa. Merupakan sesuatu yang lebih banyak berhubungan dengan proses penyampaian atau bagaimana pelayanan diberikan kepada pelanggan. Yaitu meliputi penyampain informasi yang jelas, kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pengguna.
c. *Corporate image*, yaitu sesuatu yang berhubungan dengan reputasi dari produsen yang menyediakan jasa. Yaitu meliputi sopan santun dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan atau tenaga medis, bebas dari bahaya atau resiko atau keragu-raguan serta penampilan pegawainya.

Definisi jasa menurut Kotler (2005) adalah setiap kegiatan atau tindakan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Lima kategori bauran jasa menurut Kotler (2005) meliputi: barang berwujud murni; barang berwujud yang disertai jasa/layanan; campuran; jasa utama yang disertai barang dan jasa tambahan; dan jasa murni. Selanjutnya Parasuraman *et al.*, (1996) jasa adalah mencakup semua aktivitas ekonomi yang output-nya bukan produk atau konstruksi fisik, yang secara umum konsumsi dan produksinya dilakukan pada waktu yang sama,dan nilai tambah yang diberikannya dalam bentuk (kenyamanan,

liburan, kecepatan dan kesehatan) yang secara prinsip *intangible* bagi para pembeli pertamanya. Stanton (1993), jasa adalah kegiatan yang dapat diidentifikasikan secara tersendiri yang pada hakekeatnya bersifat tak teraba *(intangible)* yang merupakan pemenuhan kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan produk atau jasa lain. Untuk menghasilkan jasa mungkin perlu atau mungkin pula tidak diperlukan penggunaan benda nyata *(tangible),* akan tetetapi sekalipun penggunaan benda itu perlu, namun tidak terdapat adanya pemindahan hak milik atas benda tersebut (pemilikan permanen).

Sedangkan Lovelock (1999) mengatakan, jasa adalah tindakan atau kinerja yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lainnya.Walaupun prosesnya mungkin terkait dengan produk fisik, kinerjanya pada dasarnya tidak nyata dan biasanya tidak menghasilkan kepemilikan atas factor-faktor produksi. Jasa memiliki 4 (empat) karateristik utama menurut Stanton (1993) sebagai berikut:

a. Tidak berwujud (*intangible*), merupakan karakteristik jasa yang tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar, atau dicium sebelum jasa tersebut dikonsumsi atau digunakan. Jika konsumen membeli suatu jasa maka ia hanya dapat menggunakan, memanfaatkan, atau menyewa jasa tersebut. Untuk megurangi ketidakpastian konsumen akan memperhatikan tanda atau bukti pelayanan jasa dari tempat, orang, peralatan, bahan komunikasi dan harganya.
b. Tidak dapat dipisahkan (*inseparability*), umumnya jasa yang dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan saat konsumen membeli jasa itu.
c. Variabilitas (*variability*), jasa sangat bervariasi karena tergantung pada siapa yang menyediakan dan kapan serta dimana jasa itu digunakan.

d. Tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan (*perishability*), jasa merupakan sesuatu yang tidak dapat disimpan.

Dua kemungkinan dalam penjualan jasa yaitu: pertama, pelanggan mendatangi lokasi fasilitas jasa (pelanggan datang ke bengkel mobil). Kedua, penyedia jasa mendatangi pelanggan (pegawai asuransi yang menawarkan produknya ke rumah-rumah). Pelayanan jasa merupakan interaksi dari semua faktor yang menjaga dari proses penciptaan jasa yang disediakan untuk konsumen. Dimasa yang lalu ada tiga macam penilaian skala untuk pelayanan jasa, yaitu *servqual, servperf*, dan *non-difference*. Dalam studi Chang dan Huang (2006) menggunakan pelayanan jasa (servquaL) yang dijabarkan dalam 21 item jasa yang untuk mengukur kepuasan pelanggan. Pengukuran di atas juga digunakan peneliti dalam mengukur pelayanan jasa di dalam penelitian ini. Menurut Parasuraman, dkk., (Tjiptono, 1997) pelayanan jasa diukur dengan lima dimensi, yaitu: *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (reponsif) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. *Assurance* (jaminan), yaitu penetahuan, keesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. *Emphaty* (empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. *Tangibles* (bukti fisik), yaitu kemampuan suatu perusahaan

dalam menunjukan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemapuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

Kualitas total suatu jasa terdiri atas 3 (tiga) komponen utama (Tjiptono, 1997) yaitu :

a. *Technical quality*, yaitu yang berkaitan dengan kualitas output jasa yang diterima pelanggan. Menurut Parasunarma, *technical quality* dapat diperinci menjadi; *search quality*, yaitu kualitas yang dapat dievaluasi pelanggan sebelum membeli, contohnya adalah harga, *experience quality*, yaitu kualitas yang dapat dievaluasi pelanggan setelah membeli atau menggunakan jasa, contohnya adalah ketepatan waktu, kecepatan lpelayanan, kerapihan hasil, dan *credence quality*, yaitu kualitas yang sulit dievaluasi pelanggan meskipun telah menggunakan suatu jasa, contohnya adalah kualitas suatu operasi jantung
b. *Functional quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan cara penyampaian suatu jasa.
c. *Corporate image*, yaitu profil, reputasi citra umum perusahaan dan daya tarik suatu perusahaan.

Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka pelayanan jasa dapat dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan ,maka pelayanan jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, jika jasa yang diterima lebih rendah dari

pada yang diharapkan, maka pelayanan jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian,baik buruknya pelayanan jasa tergantung pada penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten.

2.1.2. Konsep *Importance-Performance*

Cara untuk mengaplikasikan *Important and Performance* Analysis, maka perlu memahami konsep kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Parasuraman *et al.,* (1997). Konsep ini sebenarnya berasal dari konsep Servqual. Intinya, sebagaimana disarankan oleh Parasuraman *et al.,* (1997), tingkat kepentingan pelanggan *(customer expectation)* diukur dalam kaitannya dengan apa yang seharusnya dikerjakan oleh perusahaan agar menghasilkan produk atau jasa yang berkualitas tinggi. Namun dalam prakteknya, mengukur kepentingan pelanggan bukanlah perkara yang mudah. Untuk memperjelas konsep ini, istilah *expectation* sebaiknya diganti dengan *importance* atau tingkat kepentingan menurut persepsi pelanggan. Selanjutnya. Seseorang dapat mengkaitkan pentingnya variabel ini dengan kenyataan yang dirasakan oleh pelanggan (Rangkuti, 2006).

Menurut Philip Kotler analisis arti penting-kinerja (*importance-performance analysis)* dapat digunakan untuk merangking berbagai elemen dari kumpulan jasa dan mengidentifikasi tindakan yang diperlukan. Martilla dan James (Zeithaml *et al.,* 1990) menyarankan penggunaan metode *Importance-Performance Analysis* dalam mengukur tingkat kepuasan pelayanan jasa. Dalam metode ini diperlukan pengukuran tingkat kesesuaian untuk mengetahui seberapa besar pelanggan merasa puas terhadap kinerja perusahaan, dan seberapa besar pihak penyedia jasa

memahami apa yang diinginkan pelanggan terhadap jasa yang mereka berikan. Metode *Importance Performance Analysis* pertama kali diperkenalkan oleh Martilla & James (1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai *quadrant analysis* (Latu & Everett, 2000).

Dalam teknik *Importance Performance Analysis* ini, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan berbagai atribut relevan dan tingkat kinerja perusahaan (*perceived performance*) pada masing-masing atribut tersebut. Kemudian, nilai rata-rata tingkat kepentingan atribut dan kinerja perusahaan akan dianalisis di *Importance- Performance Matrix. Importance Performance Analysis* digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan seseorang atas kinerja pihak lain. Kepuasan seseorang tersebut diukur dengan cara membandingkan tingkat harapannya dengan kinerja yang dilakukan pihak lain.

Importance Performance Analysis menggabungkan pengukuran kesesuian 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 tetetapi 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.

Berikut adalah beberapa pendapat menurut para ahli mengenai strategi yaitu,

(Glueck dan Jauch, p.9, 1989), Pengertian strategi adalah rencana yang disatukan, luas dan berintegrasi yang menghubungkan keunggulan strategis perusahaan dengan tantangan lingkungan yang dirancang untuk memastikan bahwa tujuan utama dari perusahaan dapat dicapai melalui pelaksanaan yang tepat oleh organisasi.

(Rangkuti, 2009), strategi adalah alat untuk mencapai tujuan. Tujuan utamanya adalah agar perusahaan dapat melihat secara obyektif kondisi-kondisi internal dan eksternal, sehingga perusahaan dapat mengantisipasi perubahan lingkungan eksternal. Dalam hal ini dapat dibedakan secara jelas fungsi manajemen, konsumen, distributor, dan pesaing. Jadi, perencanaan strategis penting untuk memperoleh keunggulan bersaing dan memiliki produk yang sesuai dengan keinginan konsumen dengan dukungan yang optimal dari sumber daya yang ada. Untuk memahami konsep perencanaan strategis, kita perlu memahami pengertian konsep mengenai strategi.

Strategi pelayanan merupakan suatu strategi untuk memberikan layanan dengan mutu yang sebaik mungkin kepada para pelanggan. Dalam penetapan sistem pelayanan mencakup strategi yang dilakukan, dimana pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dapat merasakan langsung, agar tidak terjadai distorsi tentang suatu kepuasan yang akan mereka terima. Sementara secara spesifik adanya peranan pelayanan yang diberikan secara nyata akan memberikan pengaruh bagi semua pihak terhadap manfaat yang dirasakan pelanggan.

Merujuk pada penerapan *Importance Performance Analysis* dihasilkan empat kuadran yang berisi empat kemungkinan kelompok aspek-aspek yang diteliti, yaitu sebagai berikut ini :

a. Kuadran A, "*Low priority*": Baik skor tingkat kepentingan maupun kinerja bernilai rendah. Aspek-aspek yang termasuk ke dalam kelompok ini dapat diabaikan dari perhatian manajemen di masa-masa mendatang.
b. Kuadran B, *"Concentrate here*": Memiliki skor yang tinggi dari sisi tingkat kinerja namun memiliki skor yang rendah dari sisi kepentingan. Hasil ini menunjukkan letak kurang puasnya para pelanggan.
c. Kuadran C, "*Keep up the good work*": Memiliki skor yang tinggi baik dari sisi tingkat kepentingan maupun kinerjanya. Aspek-aspek pada kategori ini merupakan aspek-aspek yang ideal, karena ini menunjukkan bahwa organisasi memiliki keunggulan di bidang-bidang yang dianggap penting oleh pelanggan.
d. Kuadran D, *"Posible overkill":* Skor tingkat kepentingan tinggi namun skor kinerja rendah. Hasil menunjukkan bahwa organisasi terlalu banyak terfokus pada aspek-aspek yang berdampak kecil tehadap kepuasan pelanggan, sehinggan sumberdaya yang semula dialokasikan pada aspek-aspek lain yang memiliki skor tingkat kepentingan tinggi namun kinerjanya rendah.

Menurut Rangkuti (2009), pada penerapan *Importance Performance Analysis* dan strategi yang akan dilakukan mengenai empat kuadran yaitu sebagai berikut ini :

a. Kuadran I, ini adalah wilayah yang memuat faktor–faktor yang dianggap penting oleh pelanggan dan faktor-faktor yang dianggap oleh pelanggan sudah

sesuai dengan yang dirasakannya sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Variabel-variabel yang masuk kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadikan produk/jasa tersebut unggul di mata pelanggan.

b. Kuadran II, 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.
c. Kuadran III, ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting 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.
d. Kuadran IV, ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, tetapi kenyataanya faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang pelanggan harapkan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah). Variabel-variabel yang masuk kuadran ini harus ditingkatkan. Caranya adalah perusahaan melakukan perbaikan secara terus menerus, sehingga *performance* variabel yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

2.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Pohandry & Sidarto (2013) yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode

Customer Satisfaction Index dan *Importance Performance Analysis*serta *Service Quality"***.** Penelitian ini menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Kemudian dilanjutkan dengan mengukur dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* untuk mengetahui atribut yang belum memuaskan pelanggan. Untuk mengurutkan atribut yang belum memuaskan pelanggan dilakukan pengukuran selisih tingkat kepuasan dengan tingkat kinerja menggunakan metode *Service Quality*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan tetapi belum maksimal. Hal ini dapat terlihat dari hasil pengujian tingkat kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) yakni sebesar 67,93 %. Pada pengujian dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysist* (IPA) terdapat 9 (sembilan) atribut pelayanan yang masuk kedalam kuadran I yang artinya ada 9 (sembilan) atribut yang belum memuaskan pelanggan dan pelayanannya belum maksimal. Berdasarkan pengujian dengan menggunakan metode *Service Quality* urutan perbaikan atribut dimulai dari atribut nomor 4 (empat) (*SEO optimazed pages*) karena memiliki nilai negatif paling besar.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Herwanto, dkk., (2013) yang berjudul "*Improving The Service Quality by Using Importance Performance Analysis and House of Quality in SMK Plus Laboratorium Indonesia, Karawang".* Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah layanan yang diberikan oleh SMK Plus Laboratorium Indonesia sesuai dengan harapan pelanggannya, dan mendapatkan saran untuk meningkatkan kualitas layanan.

Hasil pengolahan dan analisis data dengan metode IPA *(Importance Performance Analysis)* menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan SMK Plus Laboratorium Indonesia belum memenuhi harapan pelanggan. Selanjutnya, dengan menggunakan metode *HOQ (House of Quality)* diperoleh 6 (enam) rekomendasi utama yang harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan, yaitu: (1) mengadakan lokakarya atau pelatihan internal tentang keterampilan guru setidaknya satu kali satu tahun, (2) membagikan kuesioner tentang penilaian kinerja guru setiap akhir semester, (3) melakukan kunjungan studi ke sekolah yang lebih baik sekaligus dalam 6 bulan, (4) melibatkan semua guru dalam pengembangan KTSP, silabus, dan pelajaran rencana, (5) mendelegasikan staf administrasi untuk mengikuti pelatihan administrasi satu tahun sekali, (6) pelatihan pelayanan prima setahun sekali.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh George (2013) yang berjudul "*Importance-Performance Analysis of Airport Facilities-A Case Study of Cochin International Airport Limited".* Penelitian ini bertujuan untuk mengukur persepsi penumpang 'tentang pentingnya empat faktor fasilitas *check-in*, fasilitas, fasilitas terminal, dan fasilitas aksesibilitas bandara berkaitan dengan kunjungan mereka ke bandara dan tingkat persepsi kinerja fasilitas tertentu dan dihasilkan kesenjangan. Menggunakan metode *purposive sampling*, data dikumpulkan dari penumpang yang berangkat dari *Cochin International Airport Limited*.

Metode IPA ini dikembangkan dengan menggunakan metode analisis faktor eksploratori dan konfirmatori dengan bantuan persamaan struktural untuk tujuan penelitian ini. Model awal ini disempurnakan untuk mencapai model akhir.

Sebuah studi kasus empiris persepsi penumpang tentang pentingnya dan kinerja fasilitas di bandara disediakan dalam makalah ini untuk menguji efektivitas dan kesesuaian IPA dan kesenjangan analisis dimodifikasi dalam pengukuran tingkat kinerja fasilitas. Hasil analisis gap menunjukkan bahwa kecuali fasilitas *check-in*, ada kesenjangan antara tingkat kepentingan dan kepuasan penumpang sehubungan dengan fasilitas dan, otoritas bandara harus memberikan perhatian lebih kepada manajemen fasilitas di bandara.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Chao *et al.*, (2013) yang berjudul "*Enhancing Airport Service Quality: A Case Study of Kaohsiung International Airport".* Lalu lintas penumpang di Bandara Internasional Kaohsiung di Taiwan telah melihat mantap menurun dalam beberapa tahun terakhir karena beberapa efek, termasuk pembentukan *Taiwan High Speed Rail*, dan industri bergerak di luar negeri. Karena kondisi ekonomi memiliki ditingkatkan untuk beberapa derajat, dan pemerintah Taiwan telah diizinkan wisatawan China ke mengunjungi Taiwan dan telah memungkinkan penerbangan langsung lintas selat, penumpang meningkat. Oleh karena itu, prioritas bandara harus mempromosikan kualitas layanan dan lingkungan. Pelajaran ini menganalisis kepentingan dan kepuasan wisatawan domestik dan internasional menggunakan kuesioner, dan selanjutnya diterapkan analisis pentingnya Kinerja (IPA) untuk menilai layanan prioritas yang perlu perbaikan dan memberikan saran yang tepat. Hasil menunjukkan bahwa layanan prioritas yang harus ditingkatkan terdiri transportasi darat, penanganan keluhan, pusat kesehatan, kecepatan klaim bagasi, dan kenyamanan terminal.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Mukhsalmina dan Jeluddin (2013) yang berjudul "Analisa Tingkat Pelayanan Bus dengan Metode *Importance Performance Analysis* (Studi Kasus Bus Kurniadan Bus PMTOH)". Penelitian ini menggunakan Metode *Impoertance-Performance* Analysis (IPA).Metode ini bertujuan untuk mengukur hubungan antara presepsi konsumen dan proiritas peningkatan kualitas produk atau jasa yang dikenal sebagai quadrant analysis. Hasilnya menunjukkan hal yang sama dengan hasil pengamatan awal,yaitu pelayanan yang diberikan pihak busyang penelitiannya pada busKurnia dan bus PMTOH juga belum maksimal, ini terlihat pada nilai pelayanannya yang rata-rata hanya antara 2-3 (perhitungan dengan metode *importance performance analysis*), padahal nilai pelayanan yang memuaskan adalah 4-5. Begitu juga perhitungan dengan metode *Customer Satisfaction Index (CSI),* hasil pelayanan yang diberikan kedua bus tersebutjuga belum cukup memuaskan bagi penumpang, nilai CSI dari bus Kurnia adalah 62,48 %, dan bus PMTOH sebesar 60,55 %.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Wardhani (2016) yang berjudul "Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen Jasa Penerbangan (Studi Kasus pada Jasa Penerbangan Garuda Indonesia Semarang - Jakarta)". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis sampai sejauh mana kesesuaian antara tingkat kepentingan atribut-atribut kualitas pelayanan *(service quality)* menurut konsumen jasa penerbangan Garuda Indonesia dengan kinerja yang telah dilakukan oleh PT. Garuda Indonesia. Kinerja yang dianggap baik berarti memuaskan. Analisis data yang digunakan adalah Importance and Performance Analysis (IPA).

Data diperoleh melalui survei kepada 100 konsumen jasa penerbangan Garuda Indonesia rute Semarang – Jakarta dengan alat bantu kuesioner dengan teknik accidental sampling Hasil penelitian ini terbagi atas empat bagian :

Kuadran I menjadi prioritas utama Garuda Indonesia dan harus dilaksanakan sesuai dengan harapan konsumen, karena konsumen belum puas dengan kinerja Garuda Indonesia, yaitu : pesawat memiliki peralatan yang menggunakan teknologi mutakhir, memberitahukan jadwal penerbangan akan dilakukan, karyawan memberikan rasa aman dalam memberikan pelayanan kepada penumpang, karyawan siap setiap saat untuk melayani penumpang, karyawan mampu memberikan kepercayaan kepada penumpang, karyawan memahami dan memperhatikan kepentingan penumpang, karyawan sabar dan penuh pengertian dalam menangani penumpang, karyawan memberikan tempat yang nyaman, aman dan representatif.

Kuadran II memiliki atribut-atribut yang perlu dipertahankan pelaksanaannya oleh Garuda Indonesia ,karena sudah sesuai dengan harapan konsumen, yaitu : karyawan memberikan sambutan yang baik kepada penumpang, waktu pelayanannya sesuai dengan jadwal yang diinformasikan kepada penumpang, pelayanan yang diberikan dapat dipercaya, menyimpan data yang akurat dan benar, karyawan selalu bersikap ramah kepada penumpang, karyawan memiliki pengetahuan yang cukup, karyawan tanggap terhadap kepentingan penumpang.

Kuadran III berarti atribut-atribut dinilai kurang penting oleh konsumen namun konsumen cukup puas dengan kinerja Garuda Indonesia, dan

peningkatannya perlu dipertimbangkan, yaitu : karyawan yang bersikap simpatik dalam menghadapi penumpang yang bermasalah, memberikan layanan yang cepat dan nyaman, karyawan mau membantu masalah yang dihadapi penumpang, karyawan siap merespon permintaan penumpang.

Kuadran IV berarti atribut-atribut yang pelaksanannya dilakukan dengan sangat baik oleh Garuda Indonesia, namun dinilai kurang penting oleh konsumen, sehingga terkesan belebihan, yaitu : karyawan yang profesional, berpenampilan rapi dan menarik, pesawat memiliki fasilitas yang menarik, penumpang merasa aman selama menggunakan jasa penerbangan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Yogyakarta, yaitu di Bandar Udara Adi Soecipto Yogyakarta, yang diteliti adalah penumpang Maskapai SilkAir.

3.2. Responen Penelitian

Responden penelitian ini adalah sebagian penumpang di Maskapai SilkAir di Bandar Udara Adi Soecipto Yogyakarta.

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Maskapai SilkAir yang telah menggunakan jasa Maskapai SilkAir di Bandar Udara Adi Soecipto Yogyakarta.

3.3.2. Sampel

Sampel penelitian adalah sebagian dari subyek yang akan digunakan sebagai dasar pengujian, sehingga kesimpulan yang diperoleh dari sampel dianggap berlaku juga untuk populasi. Dalam penelitian ini sampel yang diambil adalah sebagian pelanggan Maskapai SilkAir yang berjumlah 100 orang. Pengambilan 100 orang dinilai sudah dapat mewakili responden, karena berdasarkan distribusi normal, sampel 30 atau jumlah di atasnya sudah layak

untuk menggambarkan populasi dan analisis (Franken dan Wallen dalam Rahayu, 2005). Sampel didapatkan dengan memberikan kuesioner kepada responden (Penumpang Maskapai SilkAir) di lokasi penelitian yaitu; di *International Air Port* Adi Soecipto Yogyakarta.

3.4. Teknik Pengambilan Sampel

Metode yang digunakan *Convenience sampling* yaitu teknik pengambilan sample kepada responden dimana responden tersebut kebetulan lokasinya berada di lokasi penelitian pada saat penelitian dilakukan. Dan termasuk pada kategori *probability sampling* dimana memberikan kesempatan dan peluang yang sama bagi setiap unsur populasi untuk dipilih menjadi sample.

3.5. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data

3.5.1. Jenis Data

3.5.1.1. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh dari hasil kuesioner yang sudah diberikan dan diisi oleh pelanggan atau penumpang yang pernah menggunakan layanan Maskapai SilkAir melalui Bandara Adi suecipto Yogyakarta.

3.5.1.2. Data Sekunder

Yaitu data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara (dihasilkan pihak lain) atau digunakan oleh lembaga lainnya, tetapi

dapat dimanfaatkan dalam suatu penelitian tertentu. Data sekunder ini berupa data mengenai jam keberangkatan, lama perjalanan, dan perkiraan datang.

3.5.1.3. Teknik Pengumpulan Data

Metode kuesioner (*Questionaire*) Mengumpulkan data dengan mengirim pertanyaan untuk diisi sendiri oleh responden, dilakukan dengan menyebar form kuesioner yang beriisi pertanyaan pertanyaan meliputi penilaian tentang pelayanan *importance-peformance*.

3.6. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variable adalah pengertian variable (yang diungkap dalam definisi konsep) tersebut, secara operasional, secara praktik, secara nyata dalam lingkup obyek penelitian/obyek yang diteliti. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel bebas dan variabel terikat.

1. Variabel Bebas (Independent Variable)

   Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi, yang menyebabkan timbulnya atau berubahnya variable terikat. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah Importance atau Kepentingan.

2. Variabel Terikat (Dependent Variable)

   Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi karena adanya variabel bebas. Variabel terikat yang digunakn dalam penelitian ini adalah Kinerja

Variable yang digunakan dalam penelitian ini adalah satu variabel yakni kepuasan pelanggan terhadap Kepentingan dan Kinerja pelayanan maskapai

SilkAir di bandara Adi suecipto Yogyakarta. Kepuasan pelanggan merupakan nilai yang diperoleh atau yang dirasakan pelanggan atau penumpang dari pelayanan yang diberikan Maskapai SilkAir.

Tabel 3.1

Variable dan Indikator Penelitian

Dimensi	Indikator
Keandalan (*Reliability*)	1. Ketepatan waktu keberangkatan 2. Ketepatan waktu sampai ditujuan 3. Pelayanan tiket yang cepat dan tepat waktu 4. Keandalan sarana otomatis
Tanggapan (*Responsiveness*)	5. Kemampuan karyawan dalam menanggapi kebutuhan konsumen 6. Kemampuan karyawan dalam menanggapi keluhan penumpang 7. Kemampuan karyawan dalam memenuhi semua keluhan penumpang
Keyakinan *(Assurance*)	8. Pengetahuan dan kecakapan karyawan dalam setiap bidangnya 9. Pramugari dan pramugara bertanggung jawab terhadap keamanan barang penumpang 10. Pilot bertanggung jawab terhadap keselamatan jiwa penumpang 11. Keamanan penerbangan *(safety flight)*
Empati (*Empaty*)	12. Memberikan perhatian secara individual kepada penumpang 13. Pelayanan yang ramah dan sopan 14. Petugas maskapai memberikan kesan yang baik kepada penumpang 15. Pelayanan yang tidak membedakan kelas 16. Karyawan mampu melakukan komunikasi yang efektif dengan penumpang
Berwujud(*Tangible*)	17. Kerapian penampilan karyawan 18. Tersedianya fasilitas AC, Toilet, dan TV yang baik. 19. Maskapai memiliki ruang tunggu yang nyaman. 20. Layanan ekstra lainnya maskapai

3.7. Pengukuran Variabel dengan Skala Likert

Pengukuran dalam penelitian ini menggunakan Skala Ordinal yaiturangking atau bertingkat Pemberian skor pada setiap jawaban kuisioner yang diajukan, menggunakan Skala Likert. Menurut Sugiyono (2005:86) Skala Likert adalah skala untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok sosial. Jawaban dari kuesioner yang diajukan terdiri dari 4 tinggkatan yaitu :

Tabel 3.2
Skala Likert Penelitian

Kinerja	Kepentingan
SS = Sangat Puas skor = 4	SS = Sangat Penting skor = 4
S = Puas skor = 3	S = Penting skor = 3
TS = Tidak Puas skor = 2	TS = Tidak Penting = 2
STS = Sangat Tidak Puas = 1	STS = Sangat Tidak Penting = 1

Skala likert ini kemudian manakala individu yang bersangkutan dengan menambahkan bobot dari jawaban yang dipilih. Nilai rata-rata dari masing-masing responden dari kelas interval dengan jumlah kelas sama dengan 4 sehingga dapat dihitung sebagai berikut:

$$\text{Interval} = \frac{\text{Nilai Max - Nilai Min}}{\text{Jumlah Kelas}}$$

$$\text{Interval} = \frac{4-1}{4} = 0{,}75$$

Berikut adalah kategori dari masing-masing interval :

Tabel 3.3
Interval Skala Penelitian

Interval	Kinerja	Kepentingan
3,25 s/d 4,00	Sangat Puas	Sangat Penting
2,50 s/d 3,24	Puas	Penting
1,75 s/d 2,49	Tidak Puas	Tidak Penting
1,00 s/d 1,74	Sangat Tidak Puas	Sangat Tidak Penting

Respon yang cenderung tinggi mengidentifikasi tingkat *Importance-Performance* yang tinggi dan sebaliknya respon yang cenderung rendah mengidentifikasi tingkat *Importance-Performance* pelanggan yang rendah.

3.8. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

3.8.1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner (Ghozali, 2001). Suatu kuesioner dikatakan sah atau valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian validitas dilakukan dengan metode korelasi yaitu dengan melihat angka koefisien korelasi (r_{xy}) pada item korelasi yang menyatakan hubungan antara skor pertanyaan dengan skor total. Dengan jumlah sampel uji kuesioner sebanyak 100 responden, sehingga derajat keyakinan digunakan tingkat signifikansi α = 5%, selanjutnya dilakukan analisis korelasi antara skor pertanyaan dengan skor total. Apabila nilai rxy > r-tabel = 0,195, maka dapat dinyatakan item tersebut valid. Selanjutnya kuesioner tersebut akan

digunakan dalam penelitian. Formula untuk menghitung koefisien korelasi (r_{xy}) adalah sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n(\Sigma XY) - (\Sigma X . \Sigma Y)}{\left[n\Sigma X^2 - (\Sigma X^2)\right]\left[n\Sigma Y^2 - (\Sigma Y^2)\right]}$$

Keterangan:

rxy = koefisien korelasi antar skor butir (X) dan skor variable (Y)

N = jumlah responden yang diuji coba

ΣX = jumlah skor butir (X)

ΣY = jumlah skor variable (Y)

ΣX^2 = jumlah skor butir (X) kuadrat

3.8.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk (Ghozali, 2001). Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran reliabel atau tidaknya butir-butir pernyataan dapat dilihat dari nilai cronbach alpha. Untuk pengujian reliabilitas dilakukan dengan teknik *cronbach alpha*, dengan jumlah sampel uji kuesioner sebanyak 100 responden. Suatu instrumen penelitian dinyatakan reliabel apabila nilai $r_{alpha} > 0{,}60$. Apabila cronbach alpha lebih dari 60 persen, maka reliabilitas datanya dapat dikatakan lebih baik (Sugiyono, 2004).

Perhitungan reliabilitas alat ukur penelitian ini dilakukan dengan bantuan program komputer *SPSS for Windows*. Rumus untuk menghitung koefisien

reliabilitas instrument dengan menggunakan Cronbach Alpha adalah sebagai berikut:

$$\alpha = \left[\frac{b}{(b-1)}\right]\left[\frac{Vt - \Sigma Vi}{Vt}\right]$$

Keterangan:

α = *Cronbach Alpha*

b = Banyaknya butir angket

Vt = Varian skor total

Vi = Varian butir i=1,2,….,n

3.9. Metode Analisis Data

3.9.1. 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 dan analisis strategi pelayanan.

3.9.2. Analisis Kinerja dan Kepentingan (*Importance Performance Analysis)*

Metode analisis data yang akan digunakan adalah *Importance-Performance Analysis* atau Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja/Kepuasan Pelanggan. Metode *Importance Performance Analysis* pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977). Performance-Importance Analysis digunakan untuk mengukur penilaian performance (kinerja) terhadap kepuasan konsumen dan

importance (tingkat kepentingan). Performance adalah kinerja pelayanan yang diterima atau dirasakan oleh konsumen yang diukur dengan skor. Importance adalah tingkat kepentingan pelayanan yang diberikan atau yang paling diharapkan oleh konsumen yang diukur dengan skor. Pelayanan akan menjadi sesuatu yang bermanfaat apabila didasarkan pada kepentingan konsumen dan perusahaan harus mencurahkan perhatiannya pada hal-hal yang dianggap penting oleh konsumen. Bedasarkan hasil penilaian *performance* (kinerja) dan *importance* (tingkat kepentingan) maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan antara skor *performance* dan *importance*.

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 kesesuian 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 lebih besar atau sama besar dari Y maka konsumen puas tetetapi apabila lebih kecil, maka konsumen tidak puas.

Rumus yang digunakan :

$$TKi = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan :

TKi = Tingkat kesesuaian responden.

Xi = Skor penilaian kinerja perusahaan.

Yi = Skor penilaan kepentingan konsumen.

Adapun rumus untuk menghitung nilai dari tingkat kinerja dan tingkat kepentingan adalah sebagai berikut :

$$\overline{X} = \frac{Xi}{n} \qquad \overline{Y} = \frac{Yi}{n}$$

$\overline{X}$ = Skor rata-rata kinerja atau pelaksanaan

$\overline{Y}$ = Skor rata-rata kepentingan konsumen

Penelitian terdapat empat faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, sehingga K = 4.

Rumus yang digunakan :

$$\overline{\overline{X}} = \frac{\sum \overline{Xi}}{n} \qquad \overline{\overline{Y}} = \frac{\sum \overline{Yi}}{n}$$

Keterangan :

Xi = skor rata-rata penilaian jasa yang dirasakan

Yi = skor rata-rata penilaian jasa yang diharapkan

X = rata-rata dari rata-rata penilaian jasa yang dirasakan

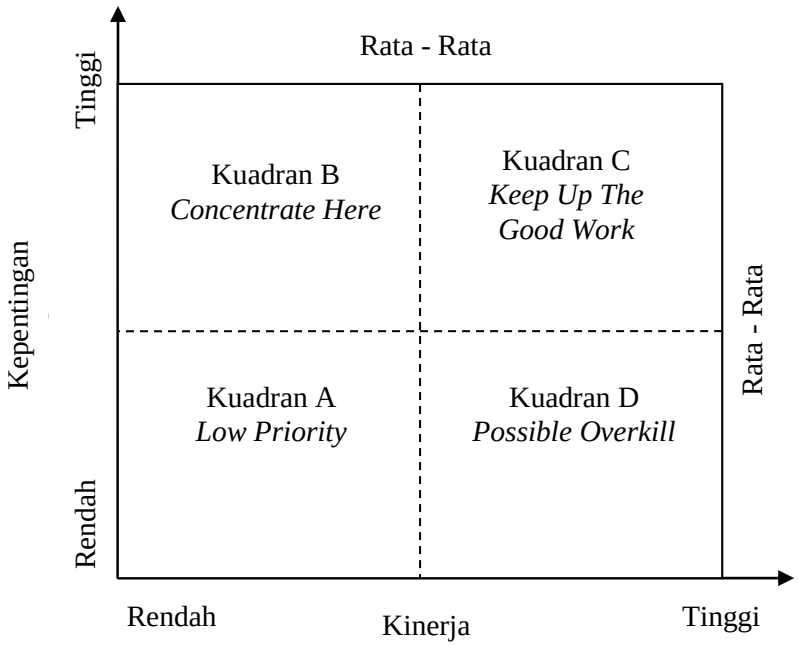
Y = rata-rata dari rata-rata penilaian jasa yang diharapkan

K = jumlah atau faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan

Importance Performance Analysis menggabungkan pengukuran faktor tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dalam grafik dua dimensi yang

memudahkan penjelasan data dan mendapatkan usulan praktis. Interpretasi grafik *Importance Performance Analysis* sangat mudah, dimana grafik *Importance Performance Analysis* dibagi menjadi empat buah kuadran berdasarkan hasil pengukuran *Importance-Performance* sebagaimana terlihat pada Gambar 3.1.

Gambar 3.1
Matrik *Importance Performance Analysis*



pada penerapan *Importance Performance Analysis* dihasilkan empat kuadran yang berisi empat kemungkinan kelompok aspek-aspek yang diteliti, yaitu sebagai berikut ini (Rangkuti, 2009) :

a. Kuadran A, "*Low priority*": Baik skor tingkat kepentingan maupun kinerja bernilai rendah. Aspek-aspek yang termasuk ke dalam kelompok ini dapat diabaikan dari perhatian manajemen di masa-masa mendatang. Strategi: Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting 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.

b. Kuadran B, *"Concentrate here*": Memiliki skor yang rendah dari sisi tingkat kinerja namun memiliki skor yang tinggi dari sisi kepentingan. Hasil ini menunjukkan letak kurang puasnya para pelanggan. Strategi: Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, tetapi kenyataanya faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang pelanggan harapkan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah). Variabel-variabel yang masuk kuadran ini harus ditingkatkan. Caranya adalah perusahaan melakukan perbaikan secara terus menerus sehingga *performance* variabel yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

c. Kuadran C, "*Keep up the good work*": Memiliki skor yang tinggi baik dari sisi tingkat kepentingan maupun kinerjanya. Aspek-aspek pada kategori ini merupakan aspek-aspek yang ideal, karena ini menunjukkan bahwa organisasi memiliki keunggulan di bidang-bidang yang dianggap penting oleh pelanggan. Strategi: Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan dan faktor-faktor yang dianggap oleh pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakannya sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Variabel-variabel yang masuk kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadikan produk/jasa tersebut unggul di mata pelanggan

d. Kuadran D, *"Posible overkill":* Skor tingkat kepentingan rendah namun skor kinerja tinggi. Hasil menunjukkan bahwa organisasi terlalu banyak terfokus

pada aspek-aspek yang berdampak kecil tehadap kepuasan pelanggan, sehinggan sumberdaya yang semula dialokasikan pada aspek-aspek lain yang memiliki skor tingkat kepentingan tinggi namun kinerjanya rendah. Strategi: 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..

Secara umum, langkah-langkah *Importance Performance Analysis* adalah sebagai berikut ini (Magal & Lavenburg, 2005).

1) Pertama, mengidentifikasi elemen-elemen/aspek-aspek kritis yang akan dieveluasi.
2) Kedua, mengembangkan instrumen survey yang digunakan untuk mendapatkan penilaian tingkat kepentingan serta kinerja dari elemen-elemen/aspek-aspek yang diperoleh d langkah [1].
3) Ketiga, menghitung nilai rata-rata tingkat kepentingan serta kinerja masing-masing elemen.
4) Keempat, rata-rata nilai tingkat kepentingan serta kinerja tersebut kemudian diplot ke dalam matrik dua dimensi; biasanya sumbu vertikal mewakili nilai rata-rata tingkat kepentingan dan sumbu horizontal mewakili nilai rata-rata kinerja.

Ada dua macam metode untuk menampilkan data *Importance Performance Analysis* yaitu : pertama menempatkan garis perpotongan kuadran pada nilai-nilai pada sumbu tingkat kepuasan dan sumbu prioritas penanganan dengan tujuan

untuk mengetahui secara umum penyebaran data terletak pada kuadran berapa, kedua menempatkan garis perpotongan kuadran pada nilai rata-rata hasil pengamatan pada sumbu tingkat kepuasan dan sumbu prioritas penanganan dengan tujuan untuk mengetahui secara spesifik masing-masing faktor terletak pada kuadran berapa. Metode yang kedua lebih banyak dipergunakan oleh para peneliti

BAB IV

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini merupakan analisis hasil penelitian mengenai "Evaluasi Kualitas Pelayanan Maskapai Premium SilkAir dengan Metode *Importance-Performance Analisys*"**.** Pembahasan analisis hasil penelitian ini dimulai dari karakterisrik responden, uji validitas dan reliabilitas instrumen, analisis deskriptif (deskripsi variabel penelitian) dan kemudian dilanjutkan dengan analisis kuantitatif yaitu analisis tingkat kesesuaian antara kinerja dengan kepentingan.

Pada bab sebelumnya telah dijelaskan bahwa pengumpulan data penelitian dilakukan dengan cara memberikan kuesioner kepada responden penelitian yaitu Penumpang Maskapai SilkAir di *International Air Port* Adi Soecipto Yogyakarta. Dalam penelitian ini disebarkan 100 kuesioner pada 100 responden. Kuesioner yang dikembalikan sebanyak 100 eksemplar, jadi respon *rate*-nya sebanyak 100,0%. Kuesioner yang terjawab lengkap dan layak dianalisis dalam penelitian ini sebanyak 100 kuesioner. Rincian perolehan kuesioner dalam penelitian ini dapat dilihat pada lampiran rekapitulasi data. Setelah data terkumpul, kemudian data diedit *(editing),* diberi kode *(coding),* dan ditabulasikan *(tabulating).* Untuk selanjutnya dianalisis dengan bantuan program statistik komputer *SPSS for Windows.*

4.1. Deskripsi Objek Penelitian

SilkAir adalah maskapai penerbangan swasta terbaru yang beroperasi 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).

4.2. Analisis Data

1.1.1.1 4.2.1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

Berikut ini hasil pengujian validitas dan reliabilitas instrumen penelitian:

1.1.1.1.1 Tabel 4.1
1.1.1.1.2 Hasil Uji Validitas Item-item Variabel Kinerja

Variabel	Item	rxy	r-tabel	Keterangan
Reliability	X1.1	0,706	0,195	Valid
	X1.2	0,510	0,195	Valid
	X1.3	0,370	0,195	Valid
	X1.4	0,513	0,195	Valid
Responsive	X2.1	0,551	0,195	Valid
	X2.2	0,478	0,195	Valid
	X2.3	0,681	0,195	Valid
Assurance	X3.1	0,279	0,195	Valid
	X3.2	0,432	0,195	Valid
	X3.3	0,643	0,195	Valid
	X3.4	0,301	0,195	Valid
Emphathy	X4.1	0,842	0,195	Valid
	X4.2	0,828	0,195	Valid
	X4.3	0,793	0,195	Valid
	X4.4	0,842	0,195	Valid
	X4.5	0,828	0,195	Valid
Tangible	X5.1	0,741	0,195	Valid
	X5.2	0,588	0,195	Valid
	X5.3	0,829	0,195	Valid
	X5.4	0,654	0,195	Valid

Sumber : Data Primer Diolah, 2017.

Dari Tabel 4.1 tersebut di atas dapat diketahui bahwa rxy > 0,195, sehingga seluruh pertanyaan dalam kuesioner pada item-item pertanyaan pada variabel *reliability, responsive, assurance, emphathy,* dan *tangible* adalah valid.

1.1.1.1.3 Tabel 4.2
1.1.1.1.4 Hasil Uji Validitas Item-item Variabel Kepentingan

Variabel	rxy	r-tabel	Nilai Kritis	Keterangan
Reliability	Y1.1	0,727	0,195	Valid
	Y1.2	0,727	0,195	Valid
	Y1.3	0,750	0,195	Valid
	Y1.4	0,750	0,195	Valid
Responsive	Y2.1	0,707	0,195	Valid
	Y2.2	0,441	0,195	Valid
	Y2.3	0,477	0,195	Valid
Assurance	Y3.1	0,527	0,195	Valid
	Y3.2	0,505	0,195	Valid
	Y3.3	0,567	0,195	Valid
	Y3.4	0,280	0,195	Valid
Emphathy	Y4.1	0,621	0,195	Valid
	Y4.2	0,713	0,195	Valid
	Y4.3	0,438	0,195	Valid
	Y4.4	0,621	0,195	Valid
	Y4.5	0,713	0,195	Valid
Tangible	Y5.1	0,638	0,195	Valid
	Y5.2	0,704	0,195	Valid
	Y5.3	0,554	0,195	Valid
	Y5.4	0,583	0,195	Valid

Sumber : Data Primer Diolah, 2017.

Dari Tabel 4.2 tersebut di atas dapat diketahui bahwa nilai rxy > 0,195, sehingga seluruh pertanyaan dalam kuesioner pada item-item pertanyaan pada variabel *reliability, responsive, assurance, emphathy,* dan *tangible* adalah valid.

1.1.1.1.5 Tabel 4.3
1.1.1.1.6 Hasil Uji Reliabilitas

Indikator Kinerja	***Cronbach Alpha***	**Nilai Kritis**	**Keterangan**
Reliability	0,727	0,60	Reliabel
Responsive	0,739	0,60	Reliabel
Assurance	0,621	0,60	Reliabel
Emphathy	0,933	0,60	Reliabel
Tangible	0,856	0,60	Reliabel
Indikator Kepentingan	***Cronbach Alpha***	**Nilai Kritis**	**Keterangan**
Reliability	0,879	0,60	Reliabel
Responsive	0,715	0,60	Reliabel
Assurance	0,682	0,60	Reliabel
Emphathy	0,825	0,60	Reliabel
Tangible	0,804	0,60	Reliabel

Dari Tabel 4.3 tersebut di atas dapat diketahui bahwa koefisien *Cronbach's Alpha* > 0,60 sehingga seluruh pertanyaan dalam kuesioner pada variabel *reliability, responsive, assurance, emphathy,* dan *tangible* adalah reliabel.

4.2.2. Deskripsi Responden

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 100 reponden, maka dapat diidentifikasikan mengenai karakteristik responden sebagai berikut :

1. Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, maka responden dalam penelitian ini diklasifikasikan sebagai berikut :

Tabel 4.4
Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Pria	56	56,0%
2	Wanita	44	44,0%
Total		100	100,0%

Sumber : Data Primer Diolah, 2017.

Berdasarkan Tabel 4.4 di atas dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini sebagian besar adalah pria sebanyak 56 responden atau 56,0% dan wanita sebanyak 44 responden atau 44,0%. Hal ini menunjukkan bahwa Penumpang Maskapai SilkAir di *International Air Port* Adi Soecipto Yogyakarta lebih banyak dari jenis kelamin pria yang berhasil ditemui pada saat penelitian.

2. Pendidikan

Berdasarkan pendidikan, maka responden dalam penelitian ini diklasifikasikan sebagai berikut :

1.1.1.1.6.1.1 Tabel 4.5
Pendidikan Responden

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SMA/SMK	33	33,0%
2	Diploma	28	28,0%
3	S1/S2	39	39,0%
Total		100	100,0%

Sumber : Data Primer Diolah, 2017.

Berdasarkan Tabel 4.5 di atas dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini adalah sebagian besar berpendidikan S1/S2 sebanyak 39 responden atau 39,0% dan sebagian kecil berpendidikan Diploma sebanyak 28 responden atau 28,0%. Hal ini menunjukkan bahwa dari segi umur Penumpang Maskapai SilkAir di *International Air Port* Adi Soecipto Yogyakarta kebanyakan berpendidikan tinggi.

3. Pekerjaan

Berdasarkan pekerjaan, maka responden dalam penelitian ini diklasifikasikan sebagai berikut:

Tabel 4.6
Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	Mahasiswa	11	11,0%
2	PNS	5	5,0%
3	TNI	9	9,0%
4	POLRI	10	10,0%
5	Karyawan	26	26,0%
6	Wiraswasta	39	39,0%
Total		100	100,0%

Sumber : Data Primer Diolah, 2017.

Berdasarkan Tabel 4.6 di atas dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini sebagian besar bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 39 responden atau 39,0% dan sebagaian kecil bekerja sebagai PNS sebanyak 5 responden atau 5,0%. Hal ini menunjukkan bahwa dari segi pekerjaan, penumpang Maskapai

SilkAir di *International Air Port* Adi Soecipto Yogyakarta didominasi oleh wirausahawan.

4.2.3. Analisis Deskripsi Variabel

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan, jawaban dari responden telah direkapitulasi kemudian dianalisis untuk mengetahui tingkat *importance* penumpang di Maskapai SilkAir di *International Air Port* Adi Soecipto Yogyakarta, untuk mengetahui *performance* Maskapai SilkAir di *International Air Port* Adi Soecipto Yogyakarta, untuk mengetahui kesesuaian antara *performance* dan *importance* Maskapai SilkAir di *International Air Port* Adi Soecipto Yogyakarta, dan untuk mengetahui strategi Maskapai SilkAir di *International Air Port* Adi Soecipto Yogyakarta dalam memberikan pelayanan (kinerja) kepada penumpang.

Analisis data ini melalui dua tahap, yaitu analisis deskriptif dan analisis kuantitatif.

1. Analisis Deskripsi pada Variabel Kinerja dan Kepentingan

Kriteria : *Gap* negatif (Kinerja < Kepentingan) = Kurang Puas

Gap sama (Kepentingan = Kinerja) = Puas

Gap positif (Kinerja > Kepentingan) = Sangat Puas

Berikut ini hasil perhitungannya (Parasuraman, 1996) :

Tabel 4.7
Penilaian Responden terhadap Dimensi *Reliability*

Item	Mean Kinerja	Mean Kepentingan	Kategori	Katerangan
1	3,76	3,72	Kinerja > Kp	Sangat Puas
2	3,65	3,72	Kinerja < Kp	Kurang Puas
3	3,56	3,36	Kinerja > Kp	Sangat Puas
4	3,78	3,36	Kinerja > Kp	Sangat Puas
Rata-rata	3,69	3,54	Kinerja > Kp	Sangat Puas

Sumber : Data Primer Diolah, 2017.

Berdasarkan Tabel 4.7 di atas dari 100 responden yang diambil sebagai sampel, diketahui kebanyakan responden menilai *reliability* Kinerja dan Kepentingan pelayanan Penumpang Maskapai Silk Air di *International Air Port* Adi Soecipto Yogyakarta, Sangat Puas (3,69 dan 3,54). Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan Maskapai Silk Air di *International Air Port* Adi Soecipto Yogyakarta dari aspek *reliability* dianggap oleh konsumen sudah memuaskan.

Tabel 4.8
Penilaian Responden terhadap Dimensi *Responsive*

Item	Mean Kinerja	Mean Kepentingan	Kategori	Katerangan
1	3,78	3,66	Kinerja > Kp	Sangat Puas
2	3,51	3,54	Kinerja < KP	Kurang Puas
3	3,77	3,60	Kinerja > Kp	Sangat Puas
Rata-rata	3,69	3,60	Kinerja > Kp	Sangat Puas

Sumber : Data Primer Diolah, 2017.

Berdasarkan Tabel 4.8 di atas dari 100 responden yang diambil sebagai sampel, diketahui kebanyakan responden menilai *responsive* dari Kinerja dan Kepentingan pelayanan Penumpang Maskapai Silk Air di *International Air Port* Adi Soecipto Yogyakarta, Sangat Puas (3,69 dan 3,60). Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan Maskapai Silk Air di *International Air Port*

Adi Soecipto Yogyakarta dari aspek *responsive* dianggap oleh konsumen sudah memuaskan.

Tabel 4.9
Penilaian Responden terhadap Dimensi *Assurance*

Item	Mean Kinerja	Mean Kepentingan	Kategori	Katerangan
1	3,46	3,67	Kinerja < Kp	Kurang Puas
2	3,64	3,56	Kinerja > Kp	Sangat Puas
3	3,78	3,70	Kinerja > Kp	Sangat Puas
4	3,50	3,68	Kinerja < Kp	Kurang Puas
Rata-rata	3,60	3,65	Kinerja < Kp	Kurang Puas

Sumber : Data Primer Diolah, 2017.

Berdasarkan Tabel 4.9 di atas dari 100 responden yang diambil sebagai sampel, diketahui kebanyakan responden menilai *assurance* dari Kinerja dan Kepentingan pelayanan Penumpang Maskapai Silk Air di *International Air Port* Adi Soecipto Yogyakarta, Kurang Puas (3,60 dan 3,65). Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan Maskapai Silk Air di *International Air Port* Adi Soecipto Yogyakarta dari aspek *assurance* dianggap oleh konsumen sudah memuaskan.

Tabel 4.10
Penilaian Responden terhadap Dimensi *Empathy*

Item	Mean Kinerja	Mean Kepentingan	Kategori	Katerangan
1	3,82	3,55	Kinerja > Kp	Sangat Puas
2	3,72	3,56	Kinerja > Kp	Sangat Puas
3	3,79	3,73	Kinerja > Kp	Sangat Puas
4	3,82	3,55	Kinerja > Kp	Sangat Puas
5	3,72	3,56	Kinerja > Kp	Sangat Puas
Rata-rata	3,78	3,61	Kinerja > Kp	Sangat Puas

Sumber : Data Primer Diolah, 2017.

Berdasarkan Tabel 4.10 di atas dari 100 responden yang diambil sebagai sampel, diketahui kebanyakan responden menilai *emphathy* dari Kinerja dan Kepentingan pelayanan Penumpang Maskapai Silk Air di *International Air*

Port Adi Soecipto Yogyakarta, Sangat Puas (3,78 dan 3,61). Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan Maskapai Silk Air di *International Air Port* Adi Soecipto Yogyakarta dari aspek *emphathy* dianggap oleh konsumen sudah memuaskan.

Tabel 4.11
Penilaian Responden terhadap Dimensi *Tangibels*

Item	Mean Kinerja	Mean Kepentingan	Kategori	Katerangan
1	3,77	3,61	Kinerja > Kp	Sangat Puas
2	3,61	3,66	Kinerja < Kp	Kurang Puas
3	3,75	3,44	Kinerja > Kp	Sangat Puas
4	3,69	3,62	Kinerja > Kp	Sangat Puas
Rata-rata	3,71	3,58	Kinerja > Kp	Sangat Puas

Sumber : Data Primer Diolah, 2017.

Berdasarkan Tabel 4.11 di atas dari 100 responden yang diambil sebagai sampel, diketahui kebanyakan responden menilai *tangible* dari Kinerja dan Kepentingan pelayanan Penumpang Maskapai Silk Air di *International Air Port* Adi Soecipto Yogyakarta, Sangat Puas (3,71 dan 3,58). Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan Maskapai Silk Air di *International Air Port* Adi Soecipto Yogyakarta dari aspek *tangible* dianggap oleh konsumen sudah memuaskan.

2. Analisis Kuantitatif Hubungan antara Kinerja dengan Kepentingan

a. Analisis Tingkat Kesesuaian Antara Kinerja terhadap Kepentingan

Dari 100 responden Penumpang Maskapai SilkAir di *International Air Port* Adi Soecipto Yogyakarta yang dijadikan responden dalam penelitian ini yaitu dimensi *reliability, responsive, assurance, emphathy,* dan *tangible* telah diperoleh jawaban tingkat kesesuaian antara kinerja dengan

kepentingan Penumpang Maskapai SilkAir di *International Air Port* Adi Soecipto Yogyakarta.

Importance Performance Analysis menggabungkan pengukuran kesesuian 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 (Kinerja) lebih besar atau sama besar dari Y (kepentingan) maka konsumen puas tetetapi apabila lebih kecil, maka konsumen tidak puas.

Rumus yang digunakan :

$$TKi = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan :

TKi = Tingkat kesesuaian responden.

Xi = Skor penilaian kinerja perusahaan.

Yi = Skor penilaan kepentingan konsumen.

Adapun kriteria dan hasil penelitian yang diperoleh dari masing-masing dimensi atau tingkat kesesuaian pada dimensi kinerja dengan kepentingan adalah sebagai berikut:

Kriteria : Sangat Sesuai, jika tingkat kesesuaian > 100%

Sesuai, jika tingkat kesesuaian = 100%

Kurang Sesuai, jika tingkat kesesuaian < 100%

Tabel 4.12
Tingkat Kesesuaian Item dan Dimensi Kinerja dengan Kepentingan

Item/ Dimensi	Kinerja (Xi)	Kepentingan (Yi)	Tingkat Kesesuaian (%)
Reliability			
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
Responsive			
5	3,78	3,66	103
6	3,51	3,54	99
7	3,77	3,60	105
Mean	3,69	3,60	103
Assurance			
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
Emphathy			
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
Tangible			
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.

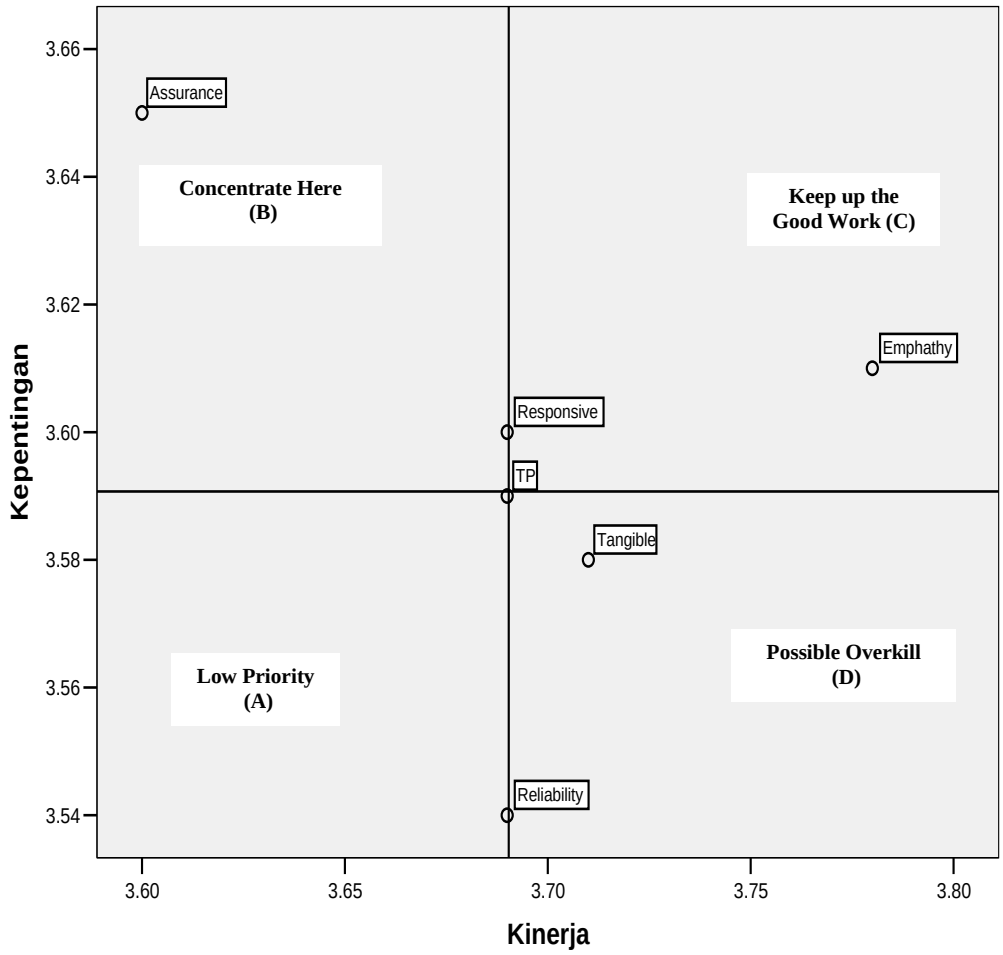
Berdasarkan hasil analisis *reliability, responsive, assurance, emphathy,* dan *tangible* pada tabel di atas bahwa aspek *reliability, responsive, assurance, emphathy,* dan *tangible* sudah memiliki tingkat kesesuaian antara Kinerja dan Kepentingan Penumpang Maskapai SilkAir di *International Air*

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. Variabel *reliability*, *responsive*, *assurance*, *emphathy*, dan *tangible* menunjukkan bahwa semua nilai kuantitatif Kinerja Penumpang Maskapai Silk Air di *International Air Port* Adi Soecipto Yogyakarta sama dengan kuantitatif kepentingan Penumpang Maskapai SilkAir di *International Air Port* Adi Soecipto Yogyakarta, sehingga tingkat kesesuaian pada *reliability*, *responsive*, *assurance*, *emphathy*, dan *tangible* adalah **sangat sesuai**, ini berarti bahwa Penumpang Maskapai SilkAir di *International Air Port* Adi Soecipto Yogyakarta sudah merasa **puas** atas pelayanan melalui pengelolaan indikator-indikator yang ada pada dimensi dimensi *reliability*, *responsive*, *assurance*, *emphathy*, dan *tangible* Penumpang Maskapai Silk Air di *International Air Port* Adi Soecipto Yogyakarta.

Secara rata-rata tingkat kesesuaian antara Kinerja dan Kepentingan Penumpang Maskapai SilkAir di *International Air Port* Adi Soecipto Yogyakarta sudah memiliki kesesuian dalam arti bahwa pengelolaan kualitas pelayanan Penumpang Maskapai Silk Air di *International Air Port* Adi Soecipto Yogyakarta dari dimensi tersebut **sudah sesuai** dengan kepentingan Penumpang Maskapai SilkAir di *International Air Port* Adi Soecipto Yogyakarta.

b. Diagram Kartesius

Perhitungan rata-rata dari hasil kuesioner pada diagram kartesius dapat dilihat bahwa dimensi-dimensi kualitas pelayanan Penumpang Maskapai Silk Air di *International Air Port* Adi Soecipto Yogyakarta dengan kepentingan Penumpang Maskapai SilkAir di *International Air Port* Adi Soecipto Yogyakarta. Dimensi yang masuk pada kuadran A (abaikan), kuadran B (pertahankan/*consentrate here*), kuadran C (prioritas utama/*keep up the good work*), dan kuadran D (berlebihan/*possible overkill*).

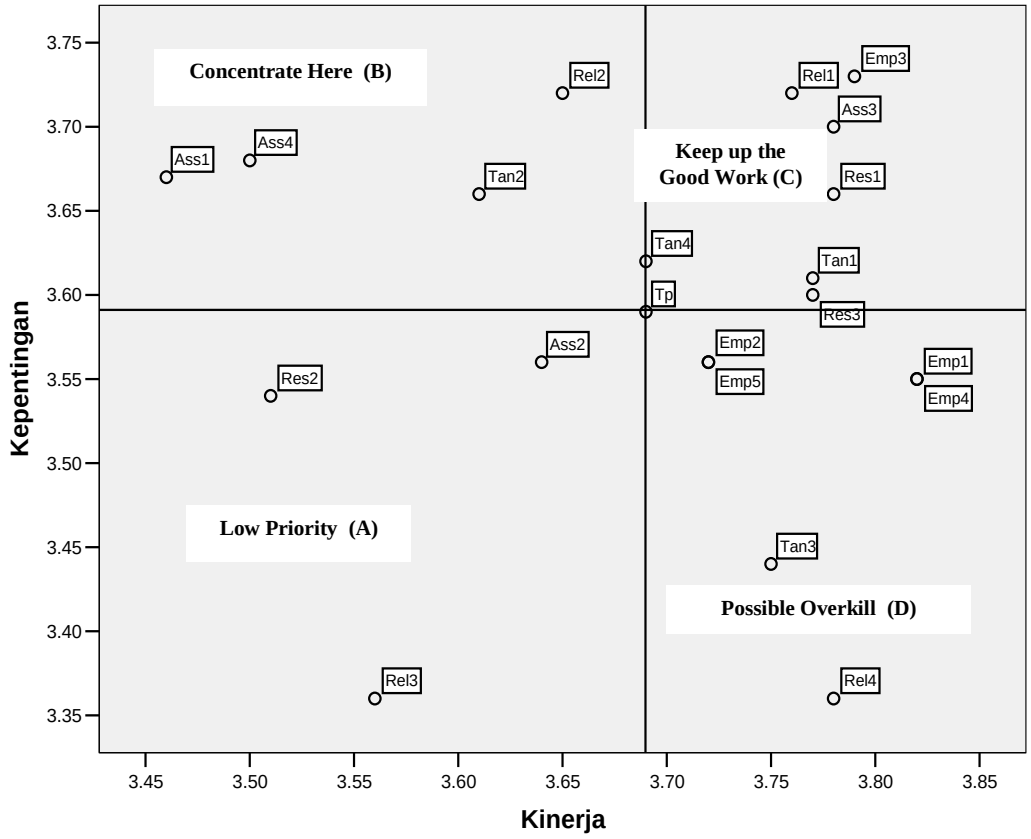


Gambar 4.1
Diagram Cartesius Dimensi

Penjelasan masing-masing kuadran :

Kuadran A (abaikan/*low priority*): masih terdapat dimensi yang pengelolaannya rendah yaitu dimensi *Reliability*, kuadran B (dipertahankan) dimensi yang perlu dipertahankan adalah *Assurance* dan *Responsive*, Kuadran C (prioritas utama/*keep up the good work*): dimensi

yang perlu diprioritas utamakan adalah dimensi dan *Emphaty*, sedangkan pada Kuadran D (berlebihan/*possible overkill*): dimensi yang pengelolaannya berlebihan adalah *Tangible.*



Gambar 4.2
Diagram Cartesius Item

Pada kuadran A (abaikan/*low priority*) terdapat item karyawan maskapai dengan sigap melayani keluhan pelanggan (**Res 2**), pramugari dan pramugara bertanggung jawab terhadap keamanan barang penumpang (**Ass 2**), dan pelayanan tiket oleh karyawan cepat dan tepat waktu(**Rel 3**).

Pada kaudran B (pertahankan/*consentrate here*) terdapat item maskapai selalu tepat waktu sampai ditujuan(**Rel 2**), pengetahuan dan kecakapan karyawan dalam setiap bidangnya(**Ass 1**), maskapai menjamin keamanan penerbangan *(safety flight)(***Ass 4***),* dan fasilitas maskapai (AC, Toilet, dan TV)(**Tan 2**) 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 maskapai berpenampilan rapi(**Tan 1**), maskapai menyediakan layanan ekstra (transportasi darat ke kota, bilik pijat, salon, dan *lounge*, layanan perbankan) lainnya maskapai(**Tan 4**), karyawan maskapai harus menunjukkan minat dalam memecahkan masalah penumpang(**Res 1**), petugas maskapai memberikan informasi yang lengkap(waktu keberangkatan) pada penumpang(**Rel 1**), karyawan maskapai harus menunjukkan minat dalam memecahkan masalah penumpang(**Res 3**), pilot bertanggung jawab terhadap keselamatan jiwa penumpang(**Ass 3**), dan petugas maskapai memberikan kesan yang baik kepada penumpang(**Emp 3**).

Dalam kaudran D (berlebihan/*possible overkill*) terdapat item karyawan maskapai menunjukkan perhatian secara individual keramahan(**Emp 1**), murah senyum kepada pelanggan, pelayanannya ramah dan sopan(**Emp 2**), pramugari dan pramugara memberikan pelayanan yang tidak membedakan kelas(**Emp 4**), karyawan mampu melakukan komunikasi yang efektif dengan penumpang(**Emp 5**),

maskapai menyediakan ruang tunggu yang nyaman(**Tan 3**), dan maskapai yang memiliki sarana otomatis untuk memperoleh informasi tentang maskapai(**Rel 4**).

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 Divisi pelayanan 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 Maskapai Silk Air di *International Air Port* Adi Soecipto Yogyakarta. Dengan demikian pihak Pengelola 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 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.

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.

Penumpang Maskapai SilkAir di *International Air Port* Adi Soecipto Yogyakarta dianggap merasa puas dengan pelayanan yang dilakukan oleh pihak Pengelola 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 D yang menjadi prioritas utama dalam pengelolaannya. Hal ini secara riil dalam penelitian ini Kinerja 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.

4.3. Pembahasan

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

Hasil analisis *Importance Analysis* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan ditinjau dari 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 maskapai

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 Soecipto Yogyakarta.

4.3.2. *Performance Analysis* Maskapai Silk Air di *International Air Port* Adi Soecipto Yogyakarta

Hasil analisis *Performance Analysis* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan ditinjau dari tingkat *performance* aspek *reliability, responsive, assurance, emphathy,* dan *tangible* penumpang Maskapai Silk Air di *International Air Port* Adi Soecipto Yogyakarta sudah baik (Mean 3,59). Hal ini menunjukkan bahwa kinerja Maskapai Silk Air di *International Air Port* Adi Soecipto Yogyakarta dinilai tinggi oleh penumpang Maskapai Silk Air di *International Air Port* Adi Soecipto 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 Soecipto 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.

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

Hasil analisis *Importance Performance Analysis* menunjukkan bahwa evaluasi kualitas pelayanan ditinjau dari 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 Soecipto 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 Soecipto Yogyakarta. Variabel *reliability, responsive, assurance, emphathy,* dan *tangible* menunjukkan bahwa semua nilai kuantitatif Kinerja Penumpang Maskapai Silk Air di *International Air Port* Adi Soecipto Yogyakarta sama dengan kuantitatif kepentingan Penumpang Maskapai SilkAir di *International Air Port* Adi Soecipto Yogyakarta, sehingga tingkat kesesuaian pada *reliability, responsive, assurance, emphathy,* dan *tangible* adalah **sesuai**, ini berarti bahwa Penumpang Maskapai SilkAir di *International Air Port* Adi Soecipto Yogyakarta sudah merasa puas atas pelayanan melalui pengelolaan indikator-indikator yang ada pada dimensi dimensi *reliability, responsive, assurance, emphathy,* dan *tangible* Penumpang Maskapai Silk Air di *International Air Port* Adi Soecipto Yogyakarta. Secara rata-rata tingkat kesesuaian antara Kinerja dan Kepentingan Penumpang Maskapai SilkAir di *International Air Port* Adi Soecipto Yogyakarta sudah memiliki kesesuian dalam arti bahwa pengelolaan kualitas pelayanan Penumpang Maskapai Silk Air di *International Air Port* Adi

Soecipto Yogyakarta dari dimensi tersebut Sudah sesuai dengan kepentingan Penumpang Maskapai SilkAir di *International Air Port* Adi Soecipto Yogyakarta.

Pada dasarnya, ada dua hal pokok yang berkaitan dengan layanan, yaitu harapan pelanggan terhadap kualitas langganan (*expected quality*) dan persepsi pelanggan atas kuali-tas 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.

4.3.4. Strategi Peningkatan Pelayanan Maskapai SilkAir di *International Air Port* Adi Soecipto Yogyakarta

. Hasil analisis *Importance Performance Analysis* menunjukkan bahwa strategi peningkatan pelayanan yang perlu dilakukan oleh Maskapai SilkAir di *International Air Port* Adi Soecipto 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 Soecipto 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 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 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 yang kurang memuaskan tersebut untuk dipertahankan prestasinya dan pada kuadran yang kurang memuaskan 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 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.

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).

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dan saran ini merupakan hasil dari penelitian untuk meganalisis "Evaluasi Kualitas Pelayanan Maskapai Premium SilkAir dengan Metode *Importance-Performance Analisys*". Kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran akan diuraikan sebagai berikut :

5.1. Kesimpulan

1. Hasil analisis *Importance Analysis* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan ditinjau dari 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).
2. Hasil analisis *Performance Analysis* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan ditinjau dari tingkat *performance* aspek *reliability, responsive, assurance, emphathy,* dan *tangible* penumpang Maskapai Silk Air di *International Air Port* Adi Soecipto Yogyakarta sudah baik (Mean 3,59).
3. Hasil analisis *Importance Performance Analysis* menunjukkan bahwa evaluasi kualitas pelayanan ditinjau dari 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 Soecipto 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 Soecipto Yogyakarta.

4. Hasil analisis *Importance Performance Analysis* menunjukkan bahwa strategi peningkatan pelayanan yang perlu dilakukan oleh Maskapai SilkAir di *International Air Port* Adi Soecipto 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.

5.2. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah intrumen 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 Soecipto Yogyakarta, sehingga informasi yang didapatkan kurang mendalam.

5.3. Saran

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

1. Disarankan Maskapai Silk Air di *International Air Port* Adi Soecipto 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 Soecipto 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.
4. Strategi peningkatan pelayanan yang perlu dilakukan oleh Maskapai SilkAir di *International Air Port* Adi Soecipto 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.

Dengan demikian, maka Maskapai Silk Air di *International Air Port* Adi Soecipto 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

Anoraga, Panji, 2009, *Manajemen* Bisnis, Jakarta: Grasindo.

Berry L.L., VA Zeithaml, & A. Parasuraman. 1990. Five Imperatives for Improving Service Quality, *Sloan Management Review*, Summer 29-38.

Berry, Leonard dan Parasuraman,(1997), "Listening to the Customer", The Concept of A Servic Quality Information System, Sloan Management Review.

Chase, Aquilano, 2010, *Operations and Supply Management,* New York: McGraw Hill Inc.

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.

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.

Heizer, Jay *dan Barry* Render, 2009, *Manajemen Operasi,* Jakarta : Salemba Empat.

Herwanto, Dene, Zulfa Fitri Ikatrinasari, Euis Nina Saparina Yuliani, 2013, Improving The Service Quality by Using Importance Performance Analysis and House of Quality in SMK Plus Laboratorium Indonesia, Karawang, *International Journal of Engineering and Applied Sciences*, Vol. 2, No.3.

Herjanto, Eddy, 2007, *Manajemen Operasi*, Jakarta: Grasindo.

Imam Ghozali. 2001. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.

Jauch Lawrence R. & Glueck William F., (1989) ,'Manajemen Dan Strategis Kebijakan Perusahaan', Jakarta : Erlangga.

Kotler Philips. & Garry Amstrong. 2008. *Principles of Marketing* 12th edition Prentice Hall Inter-national by Pearson Education.

Kotler, Philip, 2005, *Manajemen Pemasaran,* Jakarta: Prenhallindo.

Latu, Tavite M., dan Andre M. Everett, 2000, *Review of Satisfaction Research and Measurement Approaches,* New Zealand: Department of Conservation, Wellington.

Lovelock, Christopher H., 1999, *Services Marketing: Tehnology, People Strategy*, 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, JA., & 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*, New York: Oxford Univercity Press Inc.

Mukhsalmina & 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.

Pohandry, Arie & Sidarto Winanri, 2013, Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysisserta Service Quality**,** *Jurnal REKAVASI,* Vol.1 No.1, 21-29.

Rangkuti, Freddy, 2009, *Riset Pemasaran,* Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Rangkuti, Freddy,2006. Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. Jakarta : Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.

Sugiyono. 2004. Metode Penelitian Bisnis: Penerbit CV. Alfabeta: Bandung.

Sugiyono. (2005). Metode Penelitian Administrasi. Penerbit CV. Alfabeta: Bandung.

Sugiyono. 2017, *Metode Penelitian,* CV. Alfabeta: Bandung.

Supranto, J, 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikan Pangsa Pasar,* Jakarta: Rineka Cipta.

Subagio, Hartono & 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.

Tjiptono, Fandy, 1997, *Strategi Pemasaran,* Yogyakarta: Andi Offset.

Wardhani, Estie Kusuma, 2016, Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen Jasa Penerbangan (Studi Kasus pada Jasa Penerbangan Garuda Indonesia Semarang-Jakarta), *Jurnal Studi Manajemen & Organisasi,* Volume 3, Nomor 1, Halaman 40.

K U E S I O N E R

Yth. Responden

Pelanggan Premium Silk Air

Di. Bandar Udara Adi Sutjipto Yogyakarta

Dengan Hormat,

Dengan segala kerendahan hati perkenankanlah saya pada kesempatan ini, memohon kepada Bpk/Ibu/Sdr/i agar bersedia meluangkan waktu untuk menjawab pertanyaan yang saya ajukan seperti terlampir dalam kuesioner ini.

Perlu anda ketahui bahwa tujuan penelitian ini adalah semata-mata untuk tujuan ilmiah, dimana pendapat Bpk/Ibu/Sdr/i dijamin kerahasiaannya dan akan saya pergunakan dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul **"Evaluasi Kualitas Pelayanan Maskapai Premium SilkAir dengan Metode *Importance-Performance Analisys".***

Akhir kata, atas segala bantuan Bpk/Ibu/Sdr/i saya ucapkan terima kasih sedalam-dalamnya.

Hormat saya,

Elian Rizki Farisa

A. Identitas Responden

1. Jenis Kelamin : Pria/Wanita (coret yang tidak perlu)
2. Nama : …….(boleh diisi atau tidak)
3. Alamat :
4. Pendidikan :
5. Pekerjaan :

B. Petunjuk Pengisian:

Dibawah ini terdapat butir-butir pertanyaan. Saudara dimohon untuk memilih salah satu di antara lima alternatif jawaban yang telah disediakan dengan memberi tanda silang (X) pada singkatan yang tersedia di sebelah kanan pertanyaan. Pilihlah jawaban sesuai dengan fakta yang anda alami.

1. KINERJA

Adapun kategori yang tertulis didalam kuesioner kualitas jasa yang disediakan adalah:

SB	: Sangat Setuju (4)	TS	: Tidak Setuju (2)
S	: Setuju (3)	STS	: Sangat Tidak Setuju (1)

2. KEPENTINGAN

Adapun kategori yang tertulis didalam kuesioner kualitas jasa yang disediakan adalah:

SP	: Sangat Penting (4)	TP	: Tidak Penting (2)
P	: Penting (3)	STP	: Sangat Tidak Penting (1).

Keandalan *(Reliabiliy)* (X_1)

No.	Pernyataan	Kinerja				Kepentingan			
		SS	S	TS	STS	SP	P	TP	STP
1	Menurut saya, maskapai keberangkatannya selalu tepat waktu.								
2	Menurut saya, maskapai selalu tepat waktu sampai ditujuan								
3	Menurut saya, pelayanan tiket oleh karyawan cepat dan tepat waktu								
4	Maskapai yang memiliki sarana otomatis untuk memperoleh informasi tentang maskapai								

Daya Tanggap *(Responsiveness)* (X_2)

No.	Pernyataan	Kinerja				Kepentingan			
		SS	S	TS	STS	SS	S	SS	STP
5	Menurut saya, karyawan maskapai harus menunjukkan minat dalam memecahkan masalah saya								
6	Menurut saya, karyawan maskapai dengan sigap melayani keluhan pelanggan.								
7	Menurut saya, petugas maskapai memberikan informasi yang lengkap pada penumpang.								

Jaminan *(Assurance)* (X_3)

No.	Pernyataan	Kinerja				Kepentingan			
		SS	S	TS	STS	SS	S	SS	STP
8	Pengetahuan dan kecakapan karyawan dalam setiap bidangnya.								
9	Pramugari dan pramugara bertanggung jawab terhadap keamanan barang penumpang.								
10	Pilot bertanggung jawab terhadap keselamatan jiwa penumpang.								
11	Maskapai menjamin keamanan penerbangan *(safety flight).*								

Empati *(Emphaty)* (X_4)

No.	Pernyataan	Kinerja				Kepentingan			
		SS	S	TS	STS	SS	S	SS	STP
12	Menurut saya, karyawan maskapai menunjukkan perhatian secara individual keramahan, murah senyum kepada pelanggan.								
13	Menurut saya, pelayanannya ramah dan sopan.								
14	Menurut saya, petugas maskapai memberikan kesan yang baik kepada penumpang.								
15	Pramugari dan pramugara memberikan pelayanan yang tidak membedakan kelas.								
16	Karyawan mampu melakukan komunikasi yang efektif dengan penumpang.								

Bukti Fisik *(Tangibles)* (X_5)

No.	Pernyataan	Kinerja				Kepentingan			
		SS	S	TS	STS	SS	S	SS	STP
17	Pramugari, pramugara, dan karyawan baskapai pberenampilan rapi.								
18	Fasilitas maskapai (AC, Toilet, dan TV) dan fasilitas (restoran dan toko-toko) berlokasi dekat gerbang dan di setiap terminal.								
19	Maskapai menyediakan ruang tunggu yang nyaman.								
20	Maskapai menyediakan layanan ekstra (transportasi darat ke kota, bilik pijat, salon, dan *lounge*, layanan perbankan) lainnya maskapai.								

Lampiran 3 : Uji Validitas dan Reliabilitas

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,727	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	10,99	1,323	,706	,555
X1.2	11,10	1,424	,510	,670
X1.3	11,19	1,549	,370	,755
X1.4	10,97	1,524	,513	,669

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,739	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	7,28	,769	,551	,669
X2.2	7,55	,735	,478	,766
X2.3	7,29	,713	,681	,522

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,621	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	10,92	1,468	,279	,641
X3.2	10,74	1,326	,432	,528
X3.3	10,60	1,232	,643	,383
X3.4	10,88	1,440	,301	,626

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,933	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X4.1	15,0500	2,311	,842	,916
X4.2	15,1500	2,149	,828	,918
X4.3	15,0800	2,297	,793	,924
X4.4	15,0500	2,311	,842	,916
X4.5	15,1500	2,149	,828	,918

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,856	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X5.1	11,05	1,947	,741	,800
X5.2	11,21	2,046	,588	,864
X5.3	11,07	1,823	,829	,761
X5.4	11,13	2,013	,654	,836

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,879	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1.1	10,44	1,542	,727	,849
Y1.2	10,44	1,542	,727	,849
Y1.3	10,80	1,455	,750	,840
Y1.4	10,80	1,455	,750	,840

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,715	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y2.1	7,14	,849	,707	,409
Y2.2	7,26	1,002	,441	,742
Y2.3	7,20	1,010	,477	,694

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,682	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y3.1	10,94	1,269	,527	,576
Y3.2	11,05	1,179	,505	,589
Y3.3	10,91	1,254	,567	,552
Y3.4	10,93	1,520	,280	,725

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,825	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y4.1	14,4000	3,071	,621	,791
Y4.2	14,3900	2,826	,713	,762
Y4.3	14,2200	3,547	,438	,837
Y4.4	14,4000	3,071	,621	,791
Y4.5	14,3900	2,826	,713	,762

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,804	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y5.1	10,72	1,658	,638	,745
Y5.2	10,67	1,617	,704	,713
Y5.3	10,89	1,735	,554	,786
Y5.4	10,71	1,723	,583	,771

Lampiran 4 : Frekuensi Karakteristik Responden

Frequencies

JK

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	56	56,0	56,0	56,0
	Wanita	44	44,0	44,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Pddkn

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA/SMK	33	33,0	33,0	33,0
	Diploma	28	28,0	28,0	61,0
	S1/S2	39	39,0	39,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Pkrjn

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mahasiswa	11	11,0	11,0	11,0
	PNS	5	5,0	5,0	16,0
	TNI	9	9,0	9,0	25,0
	POLRI	10	10,0	10,0	35,0
	Karyawan	26	26,0	26,0	61,0
	Wiraswasta	39	39,0	39,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Lampiran 5 : Mean Variabel Kepentingan dan Kinerja

Interval Skala

Interval	Kategori
1,00 s/d 1,74	STP/STS
1,75 s/d 2,49	TP/TS

2,50 s/d 3,24	P/S
3,25 s/d 4,00	SP/SS

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1.1	100	2	4	3,76	,495
X1.2	100	2	4	3,65	,539
X1.3	100	2	4	3,56	,556
X1.4	100	2	4	3,78	,484
X1	100	2,00	4,00	3,6875	,38497
X2.1	100	2	4	3,78	,484
X2.2	100	2	4	3,51	,541
X2.3	100	2	4	3,77	,468
X2	100	2,00	4,00	3,6877	,40436
X3.1	100	2	4	3,46	,558
X3.2	100	2	4	3,64	,542
X3.3	100	2	4	3,78	,484
X3.4	100	2	4	3,50	,560
X3	100	2,00	4,00	3,5950	,36718
X4.1	100	3	4	3,82	,386
X4.2	100	3	4	3,72	,451
X4.3	100	3	4	3,79	,409
X4.4	100	3,00	4,00	3,8200	,38612
X4.5	100	3,00	4,00	3,7200	,45126
X4	100	3,00	4,00	3,7771	,37013
X5.1	100	2	4	3,77	,529
X5.2	100	2	4	3,61	,567
X5.3	100	2	4	3,75	,539
X5.4	100	2	4	3,69	,545
X5	100	2,00	4,00	3,7050	,45558
Y1.1	100	3	4	3,72	,451
Y1.2	100	3	4	3,72	,451
Y1.3	100	3	4	3,36	,482
Y1.4	100	3	4	3,36	,482
Y1	100	3,00	4,00	3,5400	,40000
Y2.1	100	2	4	3,66	,555
Y2.2	100	2	4	3,54	,593
Y2.3	100	2	4	3,60	,569
Y2	100	2,00	4,00	3,6007	,45737
Y3.1	100	2	4	3,67	,493
Y3.2	100	2	4	3,56	,556
Y3.3	100	2	4	3,70	,482
Y3.4	100	2	4	3,68	,490
Y3	100	2,00	4,00	3,6525	,36219
Y4.1	100	2	4	3,55	,557

Y4.2	100	2	4	3,56	,592
Y4.3	100	2	4	3,73	,489
Y4.4	100	2,00	4,00	3,5500	,55732
Y4.5	100	2,00	4,00	3,5600	,59152
Y4	100	2,00	4,00	3,6143	,41284
Y5.1	100	2	4	3,61	,530
Y5.2	100	2	4	3,66	,517
Y5.3	100	2	4	3,44	,538
Y5.4	100	2	4	3,62	,528
Y5	100	2,00	4,00	3,5825	,41902
Valid N (listwise)	100				