

ANALISIS STRATEGI PENANGANAN DELAY PADA MASKAPAI LION AIR TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL YOGYAKARTA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi penanganan delay di Bandar Udara Internasional Yogyakarta serta mengetahui kepuasan penumpang saat strategi penanganan delay tersebut dijalankan. Analisis ini menggunakan triangulasi data yaitu teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan data dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua macam triangulasi yaitu : triangulasi teknik menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber data yang sama dan triangulasi sumber mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama.

Obyek penelitian ini adalah penumpang maskapai Lion Air yang pernah atau sedang mengalami delay sebanyak 12 orang yang diambil dan petugas terkait yang ditugaskan menangani masalah delay maskapai Lion Air Bandar Udara Internasional Yogyakarta sebagai informan peneliti. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan dokumentasi. Jumlah pertanyaan dalam setiap wawancara sebanyak 10 pertanyaan. Hasil penelitian ini adalah pemberian informasi kepada para penumpang yang terdampak delay tidak ada sehingga strategi penanganan delay oleh maskapai Lion Air tidak dapat diberikan yang mengakibatkan banyak penumpang yang merasa tidak puas atas pelayanan yang ada.

Kata kunci: Delay, Strategi Penanganan Delay, Kepuasan Penumpang

AN ANALYSIS OF DELAY HANDLING STRATEGY ON LION AIR AIRLINES TOWARDS PASSENGER SATISFACTION IN YOGYAKARTA INTERNATIONAL AIRPORT

ABSTRACT

This study aims to describe the delay handling strategy at Yogyakarta International Airport and to determine passenger satisfaction when the delay handling strategy is implemented. This analysis uses data triangulation, that combines various data collection techniques and data sources.

In this study, researchers used two types of triangulation, namely: technique triangulation using different data collection techniques to obtain data from the same data source and to obtain data from different sources with the same technique.

The participant of this study is 12 passengers of Lion Air who have been or are experiencing delays and the related officers assigned to handle the delay problem of Lion Air, Yogyakarta International Airport, as research informants. The data were collected through interviews and documentation. The number of questions in each interview is 10 questions. The result of this study is the provision of information to passengers affected by delays does not exist so that the strategy of handling delays by Lion Air airlines can not be given which results in many passengers who are dissatisfied with the existing services.

Keywords: Delay, Delay Handling Strategy, Passenger Satisfaction