

ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN MASKAPAI GARUDA INDONESIA DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL YOGYAKARTA

Prodi D-IV Manajemen Transportasi Udara, Jenjang Sarjana, Program Diploma IV, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

Pembimbing: Febriansyah Ignas Pradana, S.Pd., M.A

Penulis:

Elang Panca

INTISARI

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu target yang harus dipenuhi oleh sebuah perusahaan terutama perusahaan yang bergerak pada bidang layanan jasa, Kepuasan pelanggan memberikan beberapa manfaat, diantaranya adalah dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan dan timbul kesediaan pelanggan untuk membayar dengan harga yang sudah ditentukan, cara dalam mendapatkan kepuasan pelanggan adalah meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan maskapai Garuda Indonesia dan atribut kualitas pelayanan yang dapat dikembangkan oleh maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan sampel penumpang Maskapai Garuda Indonesia. Sampel sumber data dipilih dengan menggunakan *purposive sampling* yang termasuk kedalam *non probability sampling*. Peneliti menggunakan kuesioner untuk instrument penelitian dan membutuhkan sampel sebanyak 100 responden. Hasil dari pengumpulan data akan diolah menggunakan SPSS untuk mendapatkan hasil.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, Penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Yogyakarta sudah merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak maskapai, namun masih terdapat kesenjangan berdasarkan hasil analisis kesenjangan (gap) kualitas pelayanan Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Yogyakarta bernilai negatif (-), yaitu -0,11 hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Yogyakarta belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan, atribut yang terdapat pada kuadran A dianggap sangat penting oleh penumpang akan tetapi kualitas pelayanan yang diberikan tidak sesuai, yaitu pada Dimensi Emphaty pada atribut ke-21 Maskapai Garuda Indonesia seharusnya mengutamakan kepentingan terbaik penumpang.

Kata Kunci: kinerja, petugas *check-in counter*, kepuasan penumpang, Garuda Indonesia.

**PASSENGER SATISFACTION ANALYSIS OF SERVICE QUALITY
OF GARUDA INDONESIAN AIRLAND AT YOGYAKARTA
INTERNATIONAL AIRPORT**

*D-IV Air Transport Management Study Program, Bachelor's Degree,
Diploma IV Program, Yogyakarta College of Aerospace Technology*

Supervisor: Febriansyah Ignas Pradana, S.Pd., M.A

Writer:

Elang Panca

ABSTRACT

Customer satisfaction is one of the targets that must be met by a company, especially a company engaged in services, customer satisfaction provides several benefits, including being able to encourage the creation of customer loyalty and arise customer willingness to pay at a predetermined price, how to get satisfaction customer is to improve the quality of service. This study aims to determine passenger satisfaction with the service quality of the Garuda Indonesia airline and the service quality attributes that can be developed by the Garuda Indonesia airline at Yogyakarta International Airport.

This study uses a quantitative research design with a sample of Garuda Indonesia airline passengers. The data source sample was selected using purposive sampling which is included in non-probability sampling. The researcher used a questionnaire for the research instrument and required a sample of 100 respondents. The results of data collection will be processed using SPSS to obtain results.

The results showed that, Garuda Indonesia airline passengers at Yogyakarta International Airport were satisfied with the quality of service provided by the airline, but there were still gaps based on the results of the gap analysis in the service quality of Garuda Indonesia Airlines at Yogyakarta International Airport was negative (-), i.e. -0, 11, it shows that the services provided by Garuda Indonesia Airlines at Yogyakarta International Airport have not fully met customer expectations, the attributes contained in quadrant A are considered very important by passengers but the quality of service provided is not appropriate, namely on the Empathy Dimension, the 21st attribute Garuda Indonesia should prioritize the best interests of passengers.

Keywords: performance, check-in counter officers, passenger satisfaction, Garuda Indonesia