



## Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Layanan Maskapai Penerbangan PT. Lion Air Rute Mamuju – Jakarta

### *Satisfaction Level of Passengers Towards Indonesian Airlines on Mamuju–Jakarta Route*

**Arman Mardoko**

Pusat Litbang Perhubungan Udara, Jl. Merdeka Timur no. 5, Jakarta Pusat 10110

email: arman\_selu@yahoo.co.id

#### INFO ARTIKEL

##### **Histori Artikel:**

Diterima: 10 Desember 2014

Direvisi: 24 Februari 2015

Disetujui: 18 Maret 2015

##### **Keywords:**

*service, Mamuju, air transport, Lion Air*

##### **Kata kunci:**

*pelayanan, Mamuju, angkutan udara, Lion Air*

#### ABSTRACT / ABSTRAK

*Airlines as the operator of air transportation are in charge in providing services to the people as the user of air transportation. The purpose of this study is to measure the level of satisfaction (perception) and the interests of the passenger on Mamuju – Jakarta route. Both quantitative and qualitative methods were used in this study. The result of CSI calculation for PT. Lion Air/Wings Air is 68,10 %, which is classified as poor criteria. Airline services that have to be improved are the response of the airline over compensation if delay occurred (15 minutes, 30 minutes and 60 minutes) and/or the flight departure get cancelled, speed of baggage claim, and the attention of the airline for transit/transfer flight.*

Perusahaan angkutan udara sebagai operator bertugas untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat sebagai pengguna jasa angkutan udara. Tujuan studi ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan (persepsi) dan kepentingan pengguna jasa angkutan udara terhadap pelayanan perusahaan angkutan udara yang melayani rute Mamuju–Jakarta di Bandar Udara Tampa Padang–Mamuju. Analisis yang digunakan menggunakan metode kuantitatif dan kualitatif. Hasil dari perhitungan CSI untuk PT. Lion Air/Wings Air menunjukkan nilai sebesar 68,10% dengan kriteria buruk. Pelayanan kepada pengguna jasa angkutan udara yang harus mendapat perbaikan adalah tanggapan pihak perusahaan atas kompensasi apabila terjadi *delay* (15 menit, 30 menit dan 60 menit) dan/atau pembatalan keberangkatan oleh perusahaan angkutan udara, kecepatan pengambilan bagasi, dan perhatian perusahaan angkutan udara pada penerbangan transit/ transfer.

## PENDAHULUAN

Provinsi Sulawesi Barat sebagai provinsi terbaru di Pulau Sulawesi berusaha untuk mengembangkan wilayahnya dengan menarik banyak investasi, baik di sektor wisata, industri, perdagangan, pertanian dan perikanan. Untuk mendukung program tersebut, sektor transportasi udara mempunyai peranan yang penting sebagai penghubung dan pendukung perpindahan penumpang dan barang dari satu tempat ke tempat yang lain terutama yang menuju ke Provinsi Sulawesi Barat. Provinsi Sulawesi Barat dengan ibukota Mamuju mempunyai bandar udara yang bernama Bandar Udara Tampa Padang.

Bandar Udara Tampa Padang adalah bandar udara yang terletak di kecamatan Kalukku, Kabupaten Mamuju, Sulawesi Barat. Bandar Udara ini memiliki ukuran landasan pacu 2.250 x 45 m. Jarak dari kota Mamuju sekitar 27 km. Terdapat dua taxiway dan terminal yang mampu menampung 100 lebih penumpang. Bandar udara ini telah didarati oleh jenis pesawat BOEING 737-200/300/400 dan ATR 72.

Selama ini, PT. Lion Air melalui PT.Wings Air telah melayani rute penerbangan dari dan ke Mamuju dari Jakarta. Dalam melayani rute tersebut, PT. Lion Air/Wings Air memberikan pelayanan kepada penumpang dengan kelas layanan *No frills* atau yang dikenal dengan *Low Cost Carrier* (LCC). Pengguna jasa angkutan udara merupakan pihak yang paling berhak untuk mengevaluasi dan menilai kualitas pelayanan yang mereka terima dari pihak perusahaan angkutan udara. Hal ini tentunya tidak mudah karena masyarakat pengguna jasa perusahaan angkutan udara rute Mamuju - Jakarta mempunyai harapan dan penilaian (persepsi) yang heterogen, sehingga memerlukan pemahaman dan pemantauan secara terus-menerus. Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka perlu dilakukan suatu kajian untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa angkutan udara terhadap pelayanan perusahaan angkutan udara PT. Lion Air yang melayani rute Mamuju - Jakarta.

Rumusan permasalahan kajian ini adalah apakah pengguna jasa angkutan udara sudah merasa puas dengan pelayanan yang telah diterima dari pihak perusahaan angkutan udara

PT. Lion Air yang melayani rute Mamuju - Jakarta. Permasalahan apa saja yang dihadapi oleh pihak perusahaan angkutan udara dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengguna jasa angkutan udara.

Tujuan pengkajian adalah untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan/persepsi dan kepentingan pengguna jasa angkutan udara terhadap pelayanan perusahaan angkutan udara yang melayani rute Mamuju-Jakarta di Bandar Udara Tampa Padang-Mamuju.

## TINJAUAN PUSTAKA

Tingkat kualitas layanan yang dirasakan oleh pelanggan adalah derajat perasaan pelanggan dalam menerima apa yang diberikan oleh perusahaan (Gasperz, 2001). Derajat kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan adalah tingkat penilaian terhadap pelayanan yang dialami oleh pelanggan (Supranto, 2006).

Peningkatan kualitas merupakan aktivitas teknik dan manajemen, dimana kita mengukur karakteristik kualitas dari produk (barang dan/atau jasa), kemudian membandingkan hasil pengukuran itu dengan spesifikasi produk yang diinginkan pelanggan, serta mengambil tindakan peningkatan yang tepat apabila ditemukan perbedaan di antara kinerja aktual dan standar (Gasperz, 2001)

Pada prinsipnya, definisi kualitas jasa berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan penyampaian untuk memenuhi harapan pelanggan (Tjiptono, 2006).

Adapun dimensi kualitas jasa yang baik dari sisi perusahaan seperti yang dikemukakan oleh Tjiptono (1997) adalah sebagai berikut :

- a. Bukti fisik (*tangibles*)  
Penampilan fasilitas fisik, peralatan, petugas, dan materi komunikasi.
- b. Keandalan (*reliability*)  
Kemampuan untuk melakukan atau melaksanakan jasa dan menyajikan layanan yang konsisten dan tepat waktu.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*)  
Merupakan salah satu pelayanan yang digunakan dalam membantu serta memberikan kemudahan-kemudahan yang ditujukan pada pelanggan.

d. Jaminan (*assurance*)

Merupakan jaminan yang diberikan oleh perusahaan dalam memberi keamanan kepada pelanggan.

e. Empati (*empathy*)

Merupakan sikap perusahaan yang memihak pada pelanggan atau membela pelanggan.

Seperti yang telah dikemukakan bahwa kualitas bersumber dari harapan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Dengan demikian apabila perusahaan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, maka dapat dikatakan perusahaan tersebut sudah berkualitas dimana mereka sudah mampu membuat pelanggan merasa puas atas jasa maupun produk mereka.

Dalam *Total Quality Management*, kualitas dipandang lebih luas yang tak hanya menekankan pada aspek hasil akhir tetap juga kualitas manusia dan kualitas prosesnya. Bahkan Stephen Uselac menegaskan bahwa kualitas bukan hanya mencangkup produk dan jasa, namun juga meliputi proses, lingkungan, manusia (Tjiptono & Diana, 2001).

Menurut Kotler (2002), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya.

Sedangkan menurut Arief (2006), bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan diamati dari kesesuaian antara harapan (*expectation*) pelanggan dengan persepsi atas pelayanan yang diterima (kenyataan yang dialami).

Dari definisi kepuasan pelanggan di atas dapat diambil dua kesamaan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa setelah mereka melakukan evaluasi terhadap kinerja aktual produk atau jasa yang dirasakan setelah pemakaian, apakah produk atau jasa tersebut sudah memenuhi kebutuhan yang mereka harapkan.

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya (Supranto, 2006). Menurut Yoeti (2005), kepuasan konsumen banyak ditentukan oleh kualitas performa pelayanan di lapangan. Bila kinerja pelayanan tidak sama atau tidak sesuai dengan

harapan konsumen, maka pelayanan yang diberikan dinilai jelek oleh konsumen.

$$\text{Satisfaction} = f(\text{Performance} - \text{Expectation})$$

Persamaan ini menghasilkan tiga kemungkinan, yaitu

1. *Performance < Expectation*

Bila ini terjadi, maka konsumen mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan jelek, karena harapan konsumen tidak terpenuhi atau pelayanannya kurang baik, belum memuaskan konsumen.

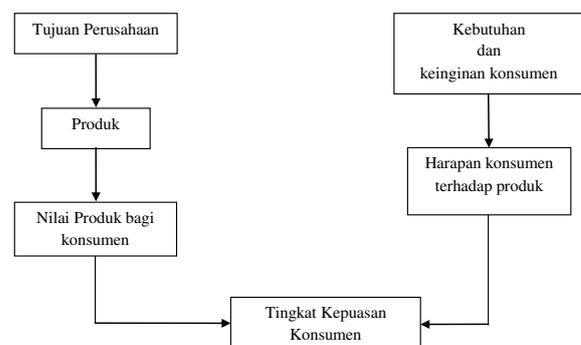
2. *Performance = Expectation*

Bila keadaan ini terjadi, maka bagi konsumen tidak ada istimewanya, pelayanan yang diberikan biasa-biasa saja, karena belum memuaskan konsumen.

3. *Performance > Expectation*

Bila keadaan ini tercapai, maka konsumen merasakan bahwa pelayanan yang diberikan adalah baik dan menyenangkan.

Diagram pada **Gambar 1** berikut ini menggambarkan pengertian kepuasan konsumen yang diterapkan dalam penilaian kepuasan atau ketidakpuasan terhadap suatu perusahaan tertentu karena keduanya berkaitan erat dengan konsep kepuasan konsumen.



**Gambar 1.** Diagram Konsep Kepuasan Konsumen (Rangkuti, 2006)

Kepuasan pelanggan terhadap suatu jasa ditentukan oleh tingkat kepentingan pelanggan sebelum menggunakan jasa dibandingkan dengan hasil persepsi pelanggan terhadap jasa tersebut setelah pelanggan merasakan kinerja jasa tersebut (Rangkuti, 2006).

## METODOLOGI PENELITIAN

Dalam pengumpulan data dan informasi diperlukan beberapa teknik pengumpulan data. Adapun data yang diperlukan adalah data primer dan data sekunder.

Data primer dan data sekunder yang diperlukan dalam kajian ini antara lain data yang diperoleh secara langsung melalui opini perusahaan angkutan udara dan pengguna jasa angkutan udara, yang menjadi obyek penelitian. Data primer yang dibutuhkan bersumber dari:

- a. Perusahaan angkutan udara
- b. Persepsi dari pengguna jasa angkutan udara

Penetapan responden menggunakan *stratified sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.

Model Analisis yang digunakan dalam kajian Pelayanan Perusahaan Angkutan Udara PT. Lion Air Rute Mamuju-Jakarta adalah metode analisis kualitatif dan kuantitatif.

Terdapat 5 kriteria yang dapat digunakan untuk menentukan dimensi kualitas pelayanan meliputi 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu: *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy*.

Berikut ini adalah atribut-atribut yang digunakan dalam pertanyaan dalam kuesioner.

- a) Bukti Fisik (*Tangible*)
  - Kenyamanan seat/ tempat duduk (jarak antar tempat duduk, 32 Inchi/  $\pm$  80 cm, dan pegangan tangan);
  - Kebersihan dan kerapian ruangan pesawat udara.
- b) Keandalan (*Reliability*)
  - Informasi mengenai jadwal penerbangan;
  - Kemudahan mendapatkan tiket pesawat;
  - Ketepatan waktu keberangkatan;
  - Kecepatan pengambilan bagasi.
- c) Daya Tanggap (*Responsiveness*)
  - Tanggapan pihak perusahaan atas kompensasi apabila terjadi pembatalan keberangkatan oleh perusahaan Angkutan Udara;
  - Tanggapan pihak perusahaan atas kompensasi apabila terjadi *delay* (15 menit, 30 menit dan 60 menit);
  - Cepatnya layanan oleh petugas perusahaan angkutan udara pada waktu *check-in*;
  - Penanganan komplain bagasi (Apabila terjadi kehilangan/ kerusakan);
  - Kemampuan pramugari untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan/ masalah penumpang dalam penerbangan.

### d) Jaminan (*Assurance*)

- Kepastian mendapatkan tempat duduk pada waktu *peak season* dan *city check-in*;
- Sikap petugas perusahaan angkutan udara dalam melayani *check-in*;
- Sikap pramugari terhadap penumpang dalam penerbangan;
- Tanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan penumpang.

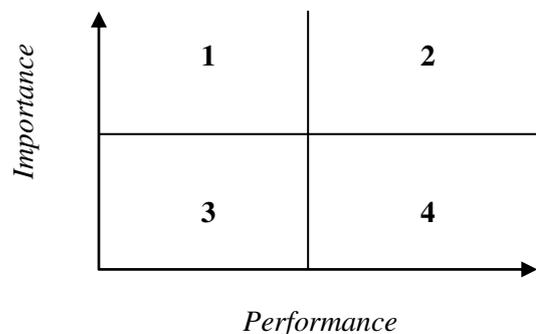
### e) Empati (*Empathy*)

- Perhatian perusahaan angkutan udara pada saat transit/ transfer;
- Instruksi sebelum keberangkatan terdengar dengan jelas ke seluruh kabin (Informasi keselamatan dan keadaan darurat);
- Informasi mengenai keadaan cuaca, ketinggian, keadaan darurat selama penerbangan.

Analisa yang digunakan adalah analisa Kuadran, analisa kesenjangan dan penilaian CSI (*Customer Satisfaction Indeks*).

Analisis Kuadran dapat digambarkan sebagai berikut, tingkat kinerja pelayanan perusahaan angkutan udara diwakili oleh sumbu X, sedangkan sumbu Y merupakan tingkat kepentingan/yang diharapkan oleh penumpang. Bobot kepuasan/ kinerja dan tingkat kepentingan atribut pelayanan serta nilai rata-rata kepuasan/kinerja dan tingkat kepentingan atribut pelayanan, diplotkan ke dalam diagram kartesius.

Penilaian peningkatan pelayanan perusahaan angkutan udara rute Mamuju - Jakarta melalui analisa kuadran untuk atribut yang digunakan PT. Lion Air/Wings Air berjumlah 18 Atribut. Atribut-atribut dalam analisa kuadran ini terletak antara kuadran I sampai dengan kuadran IV.



Gambar 2 Kuadran Importance Performance Grid

*Customer Satisfaction Index* (CSI) ini digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen pengguna jasa bandara secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk. Menurut Aritonang (2005), untuk mengetahui besarnya CSI ini langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Menentukan *Mean Importance Score (MIS)* atau Rata-rata Skor Pentingnya. Nilai ini berasal dari rata-rata kepentingan tiap konsumen.

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \dots\dots\dots (1)$$

dimana:

n = Jumlah Konsumen

Y<sub>i</sub> = Nilai Kepentingan atribut Y ke-i

2. Membuat *Weight Factors (WF)* atau Faktor Tertimbang. Bobot ini merupakan persentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut.

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100 \% \dots\dots\dots (2)$$

dimana:

p = Atribut kepentingan ke-p

3. Membuat *Weight Score (WS)* atau Skor Tertimbang. Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan Rata-rata Tingkat Kepuasan (X) (*Mean Satisfaction Score=MSS*).

$$WS_i = WF_i \times MSS$$

4. Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{HS} \times 100 \% \dots\dots\dots (3)$$

dimana:

p = atribut kepentingan ke-p

HS = (*Highest Scale*) Skala maksimum yang digunakan

Pada umumnya, bila nilai CSI di atas 50 persen maka dapat dikatakan bahwa pengguna jasa bandara sudah merasa puas sebaliknya bila nilai CSI di bawah 50 persen pengguna jasa bandara belum dikatakan puas. Nilai CSI dalam penelitian ini dibagi dalam lima kriteria dari tidak puas sampai dengan sangat puas.

## PEMBAHASAN

Hasil data primer yang dibutuhkan bersumber dari perusahaan angkutan udara yaitu PT. Lion Air/Wings Air dan persepsi dari pengguna jasa angkutan udara yang berjumlah 56 responden.

### Perusahaan Angkutan Udara

Berikut ini merupakan hasil jawaban atas kuesioner yang diberikan kepada perusahaan angkutan udara dalam mendukung pelayanan kepada pengguna jasa angkutan udara.

- a) Penyediaan fasilitas untuk pemesanan/ pembelian tiket di bandar udara sebagai pendukung kelancaran pelayanan kepada pengguna jasa angkutan udara oleh Unit Penyelenggara Bandar Udara (UPBU) adalah satu ruangan untuk pemesanan dan pembelian tiket, serta jasa sewa listrik. Untuk luas ruangan dinilai sudah cukup lega dan memadai dalam melakukan aktivitas dan kegiatan.
- b) Penyediaan fasilitas untuk *check-in* dan penyerahan bagasi di bandar udara, untuk mendukung kelancaran pelayanan kepada penumpang oleh Unit Penyelenggara Bandar Udara (UPBU) adalah area *check-in* yang dinilai sudah cukup baik, luas dan nyaman. Penyerahan bagasi sudah sangat baik, dimana bagasi penumpang sudah melalui pemeriksaan X-Ray sebelum sampai kepada petugas *check-in* maskapai.
- c) Penyediaan fasilitas untuk pelayanan bagasi dan *claim* bagasi dalam membantu kelancaran pengguna jasa pada saat sesudah penerbangan oleh Unit Penyelenggara Bandar Udara (UPBU) adalah penyediaan fasilitas pelayanan bagasi dari pihak

penyelenggara bandar udara atau *security* bandar udara, sedangkan untuk klaim bagasi penumpang biasanya langsung ke pihak perusahaan angkutan udara.

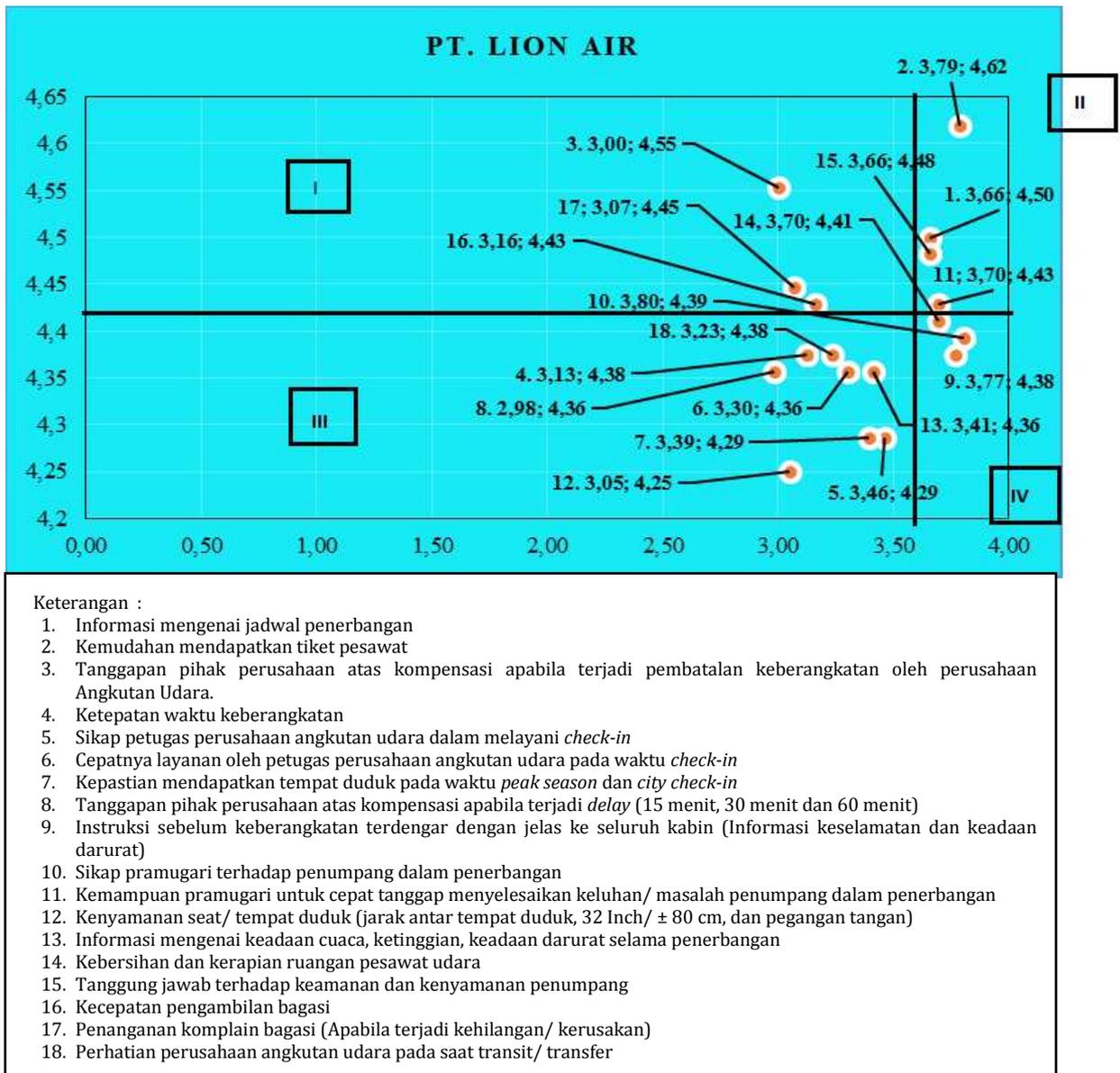
- d) Pelayanan perusahaan *ground handling* dalam menunjang kecepatan pelayanan sebelum penerbangan sehingga tidak menyebabkan *delay* penerbangan dan merugikan pengguna jasa angkutan udara. Untuk pelayanan perusahaan *ground handling* diatur dalam hubungan kontrak kerja, dan untuk kerja secara profesional pihak perusahaan angkutan udara memberikan pelatihan dan secara rutin diadakan pertemuan untuk koordinasi.
- e) Peran dari Unit Penyelenggara Bandar Udara (UPBU) jika terjadi permasalahan dalam pelayanan terhadap pengguna jasa angkutan udara dinilai sudah sangat baik dalam hal menangani penumpang yang mengalami kesulitan atau masalah, baik penumpang pada waktu berangkat dan penumpang pada waktu datang.
- f) Kendala dan permasalahan apa saja yang sering terjadi dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa angkutan udara adalah :
- Penumpang sering terlambat *check-in* sehingga tertinggal pesawat dan membuat penumpang marah-marah karena kesalahannya sendiri;
  - Jaringan internet yang sering terputus-putus atau mati; dan
  - Aliran listrik di bandar udara yang kadang-kadang mati.
- g) Saran-saran yang diberikan oleh perusahaan angkutan udara dalam meningkatkan pelayanan kepada pengguna jasa angkutan udara adalah agar partisipasi pihak unit penyelenggara bandar udara lebih ditingkatkan lagi, terutama pada bagian *security* bandar udara. Agar lebih tegas dan lebih teliti serta cermat dalam memeriksa penumpang, barang, dan bagasi yang berbahaya.

## Pengguna Jasa Angkutan Udara

### a) Analisa Kuadran

Penilaian analisa kuadran untuk PT. Lion Air/Wings Air terhadap atribut-atribut yang telah diberikan oleh responden di Bandar Udara Tampa Padang Mamuju terlihat pada **Gambar 3**.

Atribut-atribut yang berada pada **kuadran I** adalah tanggapan pihak perusahaan atas kompensasi apabila terjadi pembatalan keberangkatan oleh perusahaan Angkutan Udara (3), kecepatan pengambilan bagasi (16), penanganan komplain barang/bagasi (Apabila terjadi kehilangan/kerusakan) (17); **kuadran II** adalah Informasi mengenai jadwal penerbangan (1), kemudahan mendapatkan tiket pesawat (2), kemampuan pramugari untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan/ masalah penumpang dalam penerbangan (11), , kebersihan dan kerapian ruangan pesawat udara (14), bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan penumpang (15), **kuadran III** adalah ketepatan waktu keberangkatan (4), tanggapan pihak perusahaan atas kompensasi apabila terjadi *delay* (15 menit, 30 menit dan 60 menit) (8), cepatnya layanan oleh petugas perusahaan angkutan udara pada waktu *check-in* (6), kepastian mendapatkan tempat duduk pada waktu *peak season* dan *city check-in* (tiket) (7), kenyamanan seat/ tempat duduk (jarak antar tempat duduk ( $\pm 32$  Inch/  $\pm 80$  cm) dan pegangan tangan) (12), perhatian perusahaan angkutan udara pada saat transit/transfer (18) dan **kuadran IV** adalah sikap petugas perusahaan angkutan udara dalam melayani *check-in* (5), Instruksi sebelum keberangkatan terdengar dengan jelas ke seluruh kabin (Informasi keselamatan dan keadaan darurat) (9), Sikap pramugari/a terhadap penumpang dalam penerbangan (10), informasi mengenai keadaan cuaca, ketinggian, keadaan darurat selama penerbangan (13).



**Gambar 3.** Analisa Kuadran PT. Lion Air/Wings Air

### b) Analisis Kesenjangan

Hasil dari analisa kesenjangan antara kepuasan dan kepentingan penumpang PT. Lion Air/Wings Air terlihat bahwa atribut tanggapan pihak perusahaan atas kompensasi apabila terjadi pembatalan keberangkatan oleh perusahaan Angkutan Udara (3), ketepatan waktu keberangkatan (4), cepatnya layanan oleh petugas perusahaan angkutan udara pada waktu *check-in* (6), tanggapan pihak perusahaan atas kompensasi apabila terjadi *delay* (15 menit, 30 menit dan 60 menit) (8), kenyamanan seat/ tempat duduk (jarak antar tempat duduk, 32 Inch/± 80 cm, dan

komplain bagasi (Apabila terjadi kehilangan/ kerusakan) (17), perhatian perusahaan angkutan udara pada saat transit/transfer (18) mempunyai nilai kesenjangan diatas rata-rata yaitu -1,00.

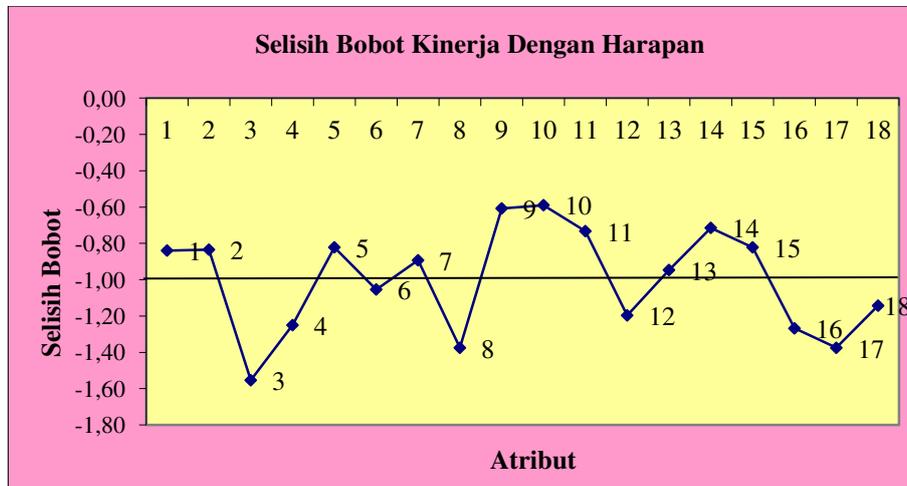
### c) Customer Satisfaction Index (CSI)

*Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan jenis pengukuran yang digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat harapan dari faktor-faktor yang diukur. Dari hasil perhitungan CSI untuk PT. Lion Air/Wings Air diperoleh nilai CSI sebesar 68,10%.

**Tabel 1.** Analisa Kesenjangan Antara Kepuasan dan Kepentingan Penumpang PT. Lion Air/Wings Air

No.	Atribut	Kepuasan (X)	Kepentingan (Y)	Tingkat Kesenjangan
1	Atribut 1	3,66	4,50	-0,84
2	Atribut 2	3,79	4,62	-0,83
3	Atribut 3	3,00	4,55	-1,55
4	Atribut 4	3,13	4,38	-1,25
5	Atribut 5	3,46	4,29	-0,82
6	Atribut 6	3,30	4,36	-1,05
7	Atribut 7	3,39	4,29	-0,89
8	Atribut 8	2,98	4,36	-1,38
9	Atribut 9	3,77	4,38	-0,61
10	Atribut 10	3,80	4,39	-0,59
11	Atribut 11	3,70	4,43	-0,73
12	Atribut 12	3,05	4,25	-1,20
13	Atribut 13	3,41	4,36	-0,95
14	Atribut 14	3,70	4,41	-0,71
15	Atribut 15	3,66	4,48	-0,82
16	Atribut 16	3,16	4,43	-1,27
17	Atribut 17	3,07	4,45	-1,38
18	Atribut 18	3,23	4,38	-1,14
Total				-18,01
Rata-rata				-1,00

Sumber : Data diolah, Tahun 2014 dengan jumlah sampel adalah 56 responden



**Gambar 4.** Analisa Kesenjangan Antara Kepuasan dan Kepentingan Penumpang PT. Lion Air/Wings Air

### PEMBAHASAN

Analisa kuadran yang dilakukan terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. Lion Air/Wings Air yang berada pada kuadran I dan kuadran III. Pada kuadran I, responden merasa tingkat kepuasannya rendah sedangkan tingkat kepentingannya tinggi untuk atribut-atribut

berikut ini: tanggapan pihak perusahaan atas kompensasi apabila terjadi pembatalan keberangkatan oleh perusahaan Angkutan Udara, kecepatan pengambilan bagasi, penanganan komplain barang/bagasi (Apabila terjadi kehilangan/kerusakan). Pada kuadran III,

responden merasa tingkat kepuasannya rendah sedangkan tingkat kepentingannya rendah sehingga hal ini tidak menjadi permasalahan dan kurang pengaruhnya bagi pengguna jasa angkutan udara, atribut pelayanannya adalah ketepatan waktu keberangkatan, tanggapan pihak perusahaan atas kompensasi apabila terjadi *delay* (15 menit, 30 menit dan 60 menit), cepatnya layanan oleh petugas perusahaan angkutan udara pada waktu *check-in*, kepastian mendapatkan tempat duduk pada waktu *peak season* dan *city check-in* (tiket), kenyamanan seat/tempat duduk (jarak antar tempat duduk, 32 Inch/± 80 cm, dan pegangan tangan), perhatian perusahaan angkutan udara pada saat transit/transfer.

Dari hasil ini diharapkan pihak PT. Lion Air/Wings Air dapat memperbaiki pelayanannya terutama untuk meningkatkan performansi dari atribut-atribut tersebut, sehingga responden dapat merasakan tingkat kepuasan yang tinggi dan tingkat kepentingannya yang tinggi pula. Dengan perbaikan tingkat pelayanan ini diharapkan dapat meningkatkan pelanggan yang akan menggunakan PT. Lion Air/Wings Air di masa mendatang.

Dari hasil kuadran tersebut terlihat bahwa pengguna jasa angkutan udara merasakan atribut pelayanan tanggapan pihak perusahaan atas kompensasi apabila terjadi pembatalan keberangkatan oleh perusahaan angkutan udara, kecepatan pengambilan bagasi, penanganan komplain barang/bagasi apabila terjadi kehilangan/kerusakan harus dilakukan peningkatan performansi atau pelayanan sehingga dapat meningkatkan kepercayaan pengguna jasa angkutan udara untuk selalu menggunakan PT. Lion Air/Wings Air. Untuk itu pihak perusahaan angkutan udara wajib meningkatkan keandalan (*reliability*) dan daya tanggap (*responsiveness*). Sebaiknya peningkatan keandalan (*reliability*) dan daya tanggap (*responsiveness*) tersebut mendapat perhatian dari perusahaan angkutan udara kedepannya, sehingga hal dapat meningkatkan jumlah penumpang yang berakibat pada peningkatan pendapatan perusahaan. Berdasarkan penilaian *Curtomer Satisfaction Indec* (CSI) PT. Lion Air/Wings Air sebesar 68,10% termasuk dalam kriteria buruk.

PT. Lion Air/Wings Air perlu lebih serius lagi dalam membenahi pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa angkutan udara, karena memperoleh penilaian yang buruk dari pengguna jasa angkutan udara.

## KESIMPULAN

Dari analisa kuadran, yang memerlukan perhatian lebih lanjut dari pihak PT. Lion Air/Wings Air adalah **kuadran I** yaitu tanggapan pihak perusahaan atas kompensasi apabila terjadi pembatalan keberangkatan oleh perusahaan Angkutan Udara, kecepatan pengambilan bagasi, penanganan komplain barang/bagasi; **kuadran III** yaitu ketepatan waktu keberangkatan, tanggapan pihak perusahaan atas kompensasi apabila terjadi *delay*, cepatnya layanan oleh petugas perusahaan angkutan udara pada waktu *check-in*, kepastian mendapatkan tempat duduk pada waktu *peak season* dan *city check-in*, kenyamanan seat/ tempat duduk, perhatian perusahaan angkutan udara pada saat transit/transfer.

*Curtomer Satisfaction Indec* (CSI) PT. Lion Air/Wings Air sebesar 68,10% yang termasuk dalam kriteria buruk. Permasalahan yang dihadapi oleh pihak perusahaan angkutan udara dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengguna jasa angkutan udara adalah penumpang yang terlambat *check-in* sehingga mengakibatkan keterlambatan; protokoler yang melakukan proses *check-in* bagi pejabat yang akan berangkat tanpa identitas; jaringan internet yang sering terputus-putus atau mati; aliran listrik di bandar udara yang kadang-kadang mati; adanya orang tanpa pas bandara yang masuk ke dalam lingkungan bandar udara; masih sering terjadi *over-time check-in* oleh penumpang saat LMC (*Last Minute Check-In*); pelayanan *Check-In* kepada calon pengguna jasa angkutan udara khususnya para aparat / pejabat Pemda masih sering dilakukan oleh para protokolernya, bahkan sering masuk ke area parkir pesawat udara, sehingga melanggar aturan pelayanan pengguna jasa dan mengganggu keamanan dan keselamatan pengguna jasa angkutan udara.

## Ucapan Terima kasih

Penulis ucapkan terima kasih kepada Bapak Drs. Wahyoe selaku pembimbing penelitian, Bapak Suparno selaku kepala bandar dan semua staff Bandar Udara Tempa Padang–Mamuju yang telah membantu penulis selama pelaksanaan survei.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang, R, L. (2005). *Kepuasan Pelanggan: Pengukuran dan Penganalisisan Dengan SPSS*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Arief, M. (2006). *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Gasperz, V.(2001). *Metode Analisis Untuk Peningkatan Kualitas*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Jilid II, Jakarta: PT. Prenhalindo.
- Rangkuti, F. (2006), *Measuring Customer Satisfaction dalam Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. (1997), *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2006), *Manajemen Jasa*. Yogyakarta, Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Diana, Anatasia. 2001. *Total Quality Management, edisi revisi*. Jakarta:Andi Offset.
- Yoeti, H., O., A, (2005), *Customer Service Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*, Cetakan ke-4, Jakarta: PT. Pradnya Paramita.