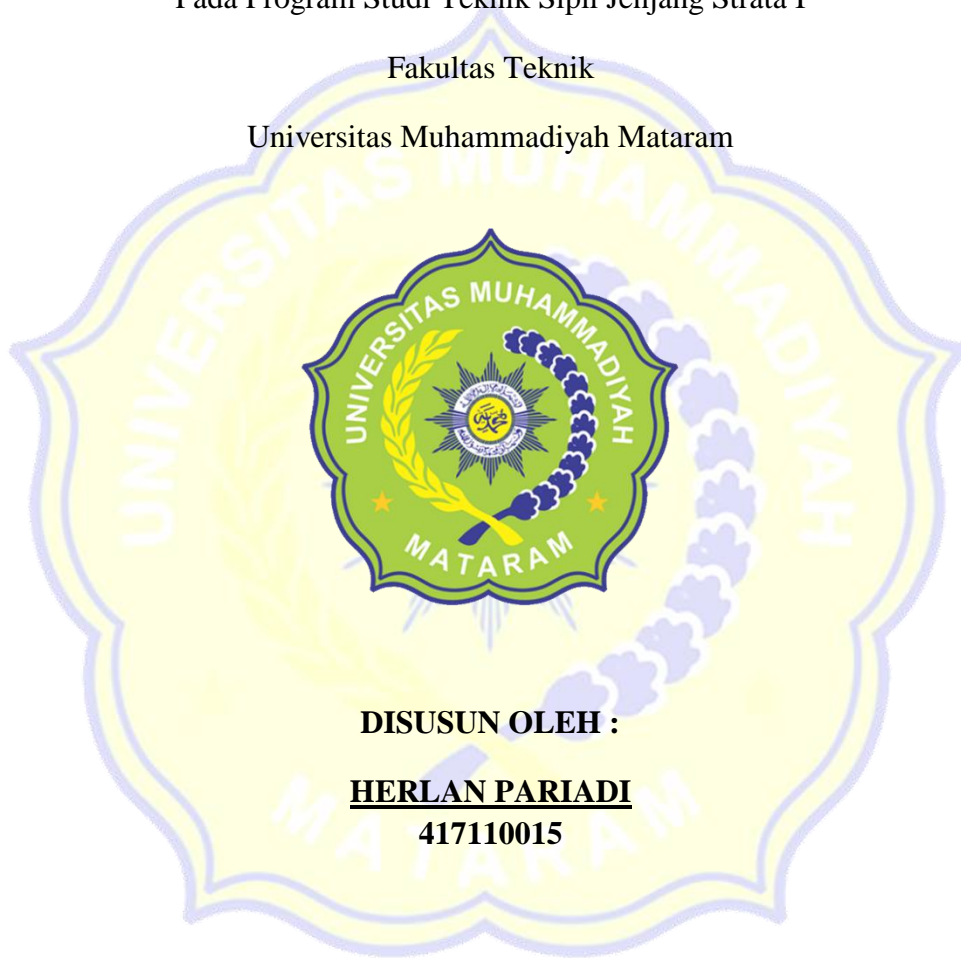


**SKRIPSI**

**ANALISA KEPUASAN PENUMPANG PESAWAT AIR ASIA RUTE  
PENERBANGAN  
LOMBOK - YOGYAKARTA**

Diajukan Sebagai Syarat Menyelesaikan Studi  
Pada Program Studi Teknik Sipil Jenjang Strata I  
Fakultas Teknik

Universitas Muhammadiyah Mataram



**DISUSUN OLEH :**

**HERLAN PARIADI**

**417110015**

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
2022**

**LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING**

**SKRIPSI**

**ANALISA KEPUASAN PENUMPANG PESAWAT AIR ASIA RUTE  
PERNEBANGAN LOMBOK – YOGYAKARTA**

Disusun Oleh:

**HERLAN PARIADI**

**417110015**

**Mataram, 02 Februari 2022**

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

**Titik Wahyuningsih, ST., MT.**

**NIDN. 0819097401**

**Ir. Agus Partono, MT.**

**NIDN. 0809085901**

**Mengetahui,**

**Universitas Muhammadiyah Mataram**

**Fakultas Teknik**

**Dekan,**



**Dr. Eng. M. Islamy Rusyda, ST., MT.**

**NIDN.0824017501**

**LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI  
SKRIPSI**

**ANALISA KEPUASAN PENUMPANG PESAWAT AIR ASIA RUTE  
PERNEBANGAN LOMBOK – YOGYAKARTA**

Disusun Oleh:

**HERLAN PARIADI**

**417110015**

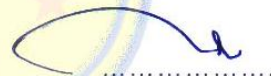
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada hari : Senin, 07 Februari 2022

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

**Susunan Tim Penguji**

1. Penguji I : Titik Wahyuningsih, ST., MT.
2. Penguji II : Ir. Agus Partono, MT.
3. Penguji III : Dr. Eng. Haryadi, ST., M. Eng.



**Mengetahui,**

**Universitas Muhammadiyah Mataram**

**Fakultas Teknik**

**Dekan,**



**Dr. Eng. M. Islamy Rusyda, ST., MT.**

**NIDN.0824017501**

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir/Skripsi dengan judul:

**“ANALISA KEPUASAN PENUMPANG PESAWAT AIR ASIA RUTE PENERBANGAN LOMBOK-YOGYAKARTA”**

Benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil plagiasi dari karya orang lain. Ide dan hasil penelitian maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam Tugas Akhir/Skripsi ini disebut dalam daftar pustaka. Apabila terbukti dikemudian hari bahwa Tugas Akhir/Skripsi ini merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menanggung akibat dari sanksi yang diberikan kepada saya dan saya sanggup dituntut sesuai hukum yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat tanpa tekanan dari pihak manapun dan dengan kesadaran penuh terhadap tanggung jawab dan konsekuensi.

Mataram, 02 Februari 2022

Yang Membuat Pernyataan



**Herlan Pariadi**  
**Nim: 417110015**





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN  
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram  
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : [perpustakaan@ummat.ac.id](mailto:perpustakaan@ummat.ac.id)

SURAT PERNYATAAN BEBAS  
PLAGIARISME

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : HERLAN PARIADI  
NIM : 417110015  
Tempat/Tgl Lahir : Mataram, 13-06-1997  
Program Studi : Teknik Sipil  
Fakultas : Teknik  
No. Hp : 085954456617  
Email : herlanparadi@paradis@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi/KTI/Tesis\* saya yang berjudul :

Analisa Kepuasan Penumpang Pesawat Air Asia Rute Penerbangan  
Lombok - Yogyakarta

*Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 50%*

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari Skripsi/KTI/Tesis\* tersebut terdapat indikasi plagiarisme atau bagian dari karya ilmiah milik orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dan disebutkan sumber secara lengkap dalam daftar pustaka, saya **bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum** sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Mataram, Selasa, 1 Maret 2022  
Penulis



Herlan Paradi  
NIM. 417110015

Mengetahui,  
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



Iskandar, S.Sos., M.A.  
NIDN. 0802048904

\*pilih salah satu yang sesuai



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN  
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram  
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : [perpustakaan@ummat.ac.id](mailto:perpustakaan@ummat.ac.id)

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : HERLAN PARIADI  
NIM : 417110015  
Tempat/Tgl Lahir : Mataram, 19-06-1997  
Program Studi : TEKNIK SIPIL  
Fakultas : TEKNIK  
No. Hp/Email : 085954456617 / HerlanPariadi.pariadi@gmail.com  
Jenis Penelitian :  Skripsi  KTI  Tesis

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

Analisa Kelayakan Penumpang Pesawat Air ASIA Rute Penerbangan  
Lombok - Yogyakarta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Mataram, Selasa, 1 Maret...2022

Penulis



Herlan Pariadi  
NIM. 41710015

Mengetahui,  
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



Iskandar, S.Sos., M.A.  
NIDN. 0802048904

## **MOTTO**

“Angin tidak berhembus untuk menggoyahkan pepohonan, melainkan menguji kekuatan akarnya”

(Ali Bin Abi Thalib)





## PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada pihak – pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan tugas akhir ini, terutama untuk :

- ❖ Kedua orang tuaku tercinta  
Terima kasih bapak dan ibuku tercinta, bapak ahmad muksin dan ibu julaeha, yang tidak pernah lelah memnjatkan do'a dan memberi dukungan kepada penulis.
- ❖ Dosen pembimbing skripsi,  
Ibu Titik Wahyuningsih, ST,.MT dan Bapak Ir. Agus hartono yang telah memberikan pengarahan dan selalu meluangkan waktunya untuk menerima bimbingan.
- ❖ Dosen pembimbing akademik  
Bunda Agustini Ernawati, ST,.M. Tech yang telah memberikan pengarahan dan memantau perkembangan terkait perkuliahan dalam setiap semester.
- ❖ Temanku  
Terima kasih buat semua teman – teman seperjuangan atas dukungan dan motivasinya.
- ❖ Terima kasih untuk Fakultas Teknik tercinta dan kampusku tersayang Universitas Muhammadiyah Mataram.



## **PRAKARTA**

Puji syukur penyusun panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang maha esa atas anugerah rahmat dan karunia yang diberikan kepada penyusun sehingga penyusun dapat menyelesaikan tugas akhir ini yang berjudul **“ANALISA KEPUASAN PENUMPANG PESAWAT AIR ASIA RUTE PENERBANGAN LOMBOK - YOGYAKARTA**

Tugas akhir ini disusun sebagai syarat untuk meraih gelar strata serta dorongan dari berbagai pihak baik dari materil dan moral, oleh sebab itu penyusun mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. H.Arsyad Abd. Ghani, M.pd., selaku Rektor UMMAT.
2. Bapak Dr. Eng. M. Islamy Rusyda, ST.,MT., selaku Dekan Fakultas Teknik UMMAT.
3. Ibu Agustini Ernawati, ST.,M.Tech., selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, UMMAT.
4. Ibu Titik Wahyuningsih,ST.,MT., selaku dosen Pembimbing I.
5. Bapak Ir. Agus Partono, MT., selaku dosen Pembimbing II.
6. Semua pihak yang telah ikut membantu baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat penyusun sebutkan satu persatu.

Penyusun menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna, oleh sebab itu kritik dan saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak sangat diharapkan. Akhir kata semoga tugas ahir ini dapat bermanfaat bagi penelitian selanjutnya dan orang yang membacanya.

Mataram, 02 Februari 2022

Herlan Pariadi

## ABSTRAK

Ditengah persaingan antar maskapai penerbangan yang semakin ketat, banyak upaya yang dilakukan maskapai –maskapai penerbangan tidak terkecuali Air Asia. Air Asia stabil dalam bersaing dengan maskapai penerbangan baru Air Asia mencari, menarik dan mempertahankan pelanggan untuk memuaskan pengguna jasanya, terutama melalui sisi performa pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kesesuaian antara kepentingan dan kinerja pelayanan jasa maskapai Air Asia dan untuk mengetahui kepuasan penumpang berdasarkan 5 (lima) dimensi yaitu: Reliability, Responsiveness, Tangibles, Empathy, Assurance terhadap kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh pesawat Air Asia. Sesuai dengan rumus Slovin, penelitian ini dilakukan dengan cara survey untuk memperoleh data, Menyebarkan kuisisioner kepada 100 responden/ penumpang pesawat Air Asia rute Lombok-Yogyakarta.

Dan waktu pelaksanaan survey penelitian, pada tanggal 13 Januari 2022 sampai 19 Januari 2022 Untuk mengetahui sudah valid dan handal maka dilakukan uji validitas dan realibilitas. Uji validitas dan realibilitas pada skripsi/ tugas akhir ini menggunakan program Microsoft Excel 2010.

Pengolahan data selanjutnya yaitu dengan menggunakan metode importance and performance matrix dibahas berdasarkan kuadran masing-masing. Diambil dari kesimpulan dijadikan satu analisa hasil 5 (lima) dimensi terhadap kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh pesawat Air Asia ditinjau dari kesenjangan (GAP) bernilai -0.35 dikatakan pelanggan merasa puas atas pelayanan yang diterima.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Penumpang, Validitas, Reliabilitas, *Importance And Performance Analysis (IPA)*

## ABSTRACT

When competing with new airlines, Air Asia has proven to be reliable. Airlines, particularly Air Asia, have undertaken numerous attempts in the face of increasingly tough competition. Air Asia seeks, attracts, and retains customers to please its customers, mainly through service excellence. This study aims to determine and analyze the suitability of the interests and performance of Air Asia airline services and determine passenger satisfaction based on 5 (five) dimensions: Reliability, Responsiveness, Tangibles, Empathy, and Assurance on the quality of Air Asia aircraft services. According to Slovin's methodology, this study was carried out by conducting a survey and distributing questionnaires to 100 respondents or passengers aboard an Air Asia aircraft between Lombok and Yogyakarta. Validity and reliability tests were conducted during the research survey, which took place from January 13, 2022, to January 19, 2022, to ensure that it was valid and trustworthy. Using the Microsoft Excel 2010 application, check the thesis/final project's authenticity and reliability. Each quadrant discusses subsequent data processing utilizing the importance and performance matrix method. Finally, the results of 5 (five) aspects on the quality of services supplied by Air Asia aircraft are analyzed in terms of the gap (GAP) of -0.35. The consumer is claimed to be pleased with the service provided.

**Keywords:** Service Quality, Passenger Satisfaction, Validity, Reliability, Importance And Performance Analysis (IPA).

MENGESAHKAN  
SALINAN FOTO COPY SESUAI ASLINYA  
MATARAM

KEPALA  
UPT P3B  
KANTOR DAIRYAH MATARAM



*Humaira*

Humaira, M.Pd  
NIDN. 0803048601



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....</b>	<b>v</b>
<b>SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>vii</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>viii</b>
<b>PRAKARTA.....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan.....	3
1.4 Batasan Masalah.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Waktu Penelitian.....	5
1.7 Lokasi Penelitian.....	5
<b>BAB II DASAR TEORI</b>	
2.1 Tinjauan Pustaka.....	6
2.1.1 Transportasi.....	6

2.1.2	Transportasi berdasarkan geografis.....	6
2.1.3	Karakteristik utama komponen sistem transportasi.....	7
2.1.4	Kebutuhan akan jasa transportasi.....	9
2.1.5	Kepuasan Pelanggan.....	10
2.1.6	Faktor-faktor kepuasan pelanggan.....	11
2.1.7	Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.8	Microsoft Excel.....	12
2.2	Landasan Teori.....	14
2.2.1	Pengertian Microsoft.....	14
2.2.2	Metode kuesioner ( <i>questionnaires methods</i> ).....	14
2.2.3	Uji Instrument Pengumpulan Data.....	15
2.2.4	<i>Importance Performance Analysis</i> IPA.....	18
2.3	Penelitian Terdahulu.....	21
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>		
3.1	Metodologi Penelitian.....	23
3.1.1	Survey.....	23
3.1.2	metode pengumpulan data.....	24
3.1.3	Metode Analisa Data.....	25
3.1.4	Analisis <i>Random Purposive</i> Sampling.....	25
3.1.5	Analisis Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	26
3.1.6	Bagan Alir Kegiatan Penelitian.....	27

## **BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

4.1 Analisa Karakteristik Responden.....	28
4.1.1 Identitas Responden.....	28
4.1.2 Responden Survey Menurut Usia.....	29
4.1.3 Responden Survey Menurut Pekerjaan.....	30
4.1.4 Pengalaman Responden.....	31
4.2 Analisis Uji Kuisisioner.....	32
4.2.1 Uji Validasi.....	32
4.2.2 Uji Reabilitas.....	33
4.2.3 Analisa IPA.....	34
4.2.4 Menghitung Nilai Rata – Rata Atribut.....	43
4.2.5 Menentukan Tingkat Kesesuaian.....	45
4.2.6 Analisis Kuadran.....	48

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan.....	50
5.2 Saran.....	50

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Data Responden Survey Menurut Jenis Kelamin

Table 4.2 Responden Survey Menurut Usia

Table 4.3 Responden Survey Menurut Pekerjaan

Table 4.4 Data Pengalaman Responden

Table 4.5 Hasil Pengujian Validasi

Table 4.6 Hasil Uji Reabilitas

Table 4.7 Tingkat Kepentingan Responden

Tabel 4.8 Tingkat Kepuasan Responden

Table 4.9 Nilai Rata – Rata Tiap Atribut

Table 4.10 Tingkat Kesesuaian



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Prosentase Responden Survey Menurut Jenis Kelamin

Gambar 4.2 Prosentase Responden Survey Menurut Usia

Gambar 4.3 diagram karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Gambar 4.4 persentase responden menurut pengguna jasa

Gambar 4.5 Diagram Kartesius



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dengan berkembangnya dunia baru, pertumbuhan sektor ekonomi baik jasa maupun industri meningkat dengan sangat pesat. PT AirAsia Indonesia Tbk (AAID) resmi menjadi induk perusahaan PT Indonesia AirAsia (IAA) pada 29 Desember 2017. PT AirAsia Indonesia Tbk, sebelumnya bernama PT Rimau Multi Putra Pratama Tbk (RMPP), adalah perusahaan publik yang terdaftar di Indonesia. Bursa Efek (BEI). Perubahan nama dari (RMPP) menjadi AAID telah disetujui oleh Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia. Dengan semakin ketatnya persaingan antar maskapai, banyak maskapai, termasuk pesawat AirAsia, telah melakukan upaya. Sebagai maskapai baru di Indonesia, AirAsia sangat kompetitif dengan maskapai lain.

Sebagai wilayah baru, Nusa Tenggara Barat berupaya mengembangkan wilayahnya dengan menarik investasi yang signifikan baik di bidang pariwisata, industri, perdagangan, pertanian, dan perikanan. Untuk mendukung program ini, sektor penerbangan berperan penting sebagai penghubung dan fasilitator perpindahan orang dan barang dari satu tempat ke tempat lain, terutama ke Nusa Tenggara Barat, di mana bandara bernama Bandara Internasional Lombok berada. PT AirAsia akan melayani penumpang dalam menyediakan rute penerbangan dan akan mulai beroperasi di Bandara Internasional Zainuddin Abdul Majid yang dikenal dengan No Frill Class Service atau Low Cost Carrier. Ini adalah pesaing dalam perang maskapai murah. Dengan semakin ketatnya persaingan antar maskapai, banyak upaya telah dilakukan oleh maskapai baru ke Indonesia.

Pengguna jasa angkutan udara merupakan pihak yang paling berhak menilai dan menilai kualitas pelayanan yang diterima dari perusahaan angkutan udara. Hal ini tentu tidak mudah, karena masyarakat yang menggunakan jasa maskapai penerbangan rute Lombok-Yogyakarta memiliki



ekspektasi dan persepsi yang tidak seimbang. Oleh karena itu, pemahaman dan pemantauan terus menerus diperlukan

Berdasarkan hal tersebut di atas, perlu diperhatikan tingkat kepuasan pengguna jasa angkutan udara terhadap jasa perusahaan angkutan udara PT. AirAsia melayani rute Lombok Yogyakarta.

Untuk menghasilkan kepuasan pelanggan, perusahaan AirAsia membutuhkan fasilitas tambahan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggannya. Namun, keterlambatan sangat sering terjadi pada layanan maskapai penerbangan AirAsia, terutama yang berkaitan dengan penerbangan. Staf AirAsia akan memberikan alasan teknis atau alasan keterlambatan kedatangan pesawat dari tujuan lain. Namun, untuk pengendalian dan keperluan lainnya, AirAsia tetap menjadi pilar sektor penerbangan Tanah Air yang sangat mengandalkan keberadaan pesawat. Selain itu, tarif rendah AirAsia menjadi daya tarik utama bagi sebagian besar pelanggan maskapai, tetapi berisiko menjadi faktor layanan yang buruk bagi pengguna layanan penerbangan.

Dalam menghadapi persaingan yang ketat, perusahaan perlu meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini akan meningkatkan daya beli, mempertahankan pelanggan dan meningkatkan pangsa pasar konsumen. Oleh karena itu, perusahaan AirAsia tahu apa yang dihargai oleh pelanggan mereka dan bagian mana dari layanan mereka yang perlu ditingkatkan, dan posisi mereka saat ini dibandingkan dengan pesaing dan pengguna akhir mereka. Kami perlu mengevaluasi dan berusaha melakukan yang terbaik untuk memuaskan pelanggan kami

Oleh karena itu, dalam survei ini kepuasan pelanggan diukur dengan menggunakan metode “importance/performance analysis”. Dengan mengukur kepentingan menurut derajat persepsi pelanggan (Improtanz) dan kinerja (performance) mengenai dampak dari kelima dimensi kualitas pelayanan. Kelima dimensi tersebut adalah berwujud (bukti fisik), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (gurantee), dan empati (empathy).

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari uraian di atas dapat kita lihat bahwa pelayanan transportasi sudah sesuai dengan kebutuhan dan harapan penumpang, dan kualitas pelayanan menjadi perhatian penting untuk menarik perhatian persaingan. Oleh karena itu, penelitian merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Sejauh mana tingkat kepuasan penumpang/ pelanggan bila ditinjau dari kesenjangan (*GAP*) antara tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan berdasarkan 5 (Lima) dimensi kualitas pelayanan.
2. Bagaimana tingkat kepuasan penumpang/ pelanggan ditinjau dari kesesuaian antara tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan berdasarkan 5 (Lima) dimensi kualitas pelayanan.

## **1.3 Tujuan**

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana kualitas pelanggan/konsumen kesesuaian dimensi pelayanan yang dilakukan oleh PT dengan kinerja yang dilakukan oleh PT. Air Asia. Performa dianggap sebagai cara yang baik

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang/ pelanggan bila ditinjau dari kesenjangan (*GAP*) antara tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan berdasarkan 5 (Lima) dimensi kualitas pelayanan.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang/ pelanggan ditinjau dari kesesuaian antara tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan berdasarkan 5 (Lima) dimensi kualitas pelayanan.

## **1.4 Batasan Masalah**

Untuk menghindari jangkauan terlalu luas, untuk memastikan bahwa penelitian Anda berorientasi dengan benar sesuai dengan tujuan penelitian Anda, ada batasan berikut:

1. Penelitian dilakukan pada penumpang Air Asia di Lombok Internasional Airport
2. Analisa data menggunakan metode importance performance analysis (IPA) untuk pengambilan sampel.
3. Data pendukung menggunakan data yang di peroleh dari PT. Angkasa

Pura I (persero) Nusa Tenggara Barat.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

#### 1. Bagi peneliti

Dapat menerapkan ilmu yang diperoleh dari mata kuliah yang telah diberikan sebelumnya dan dapat mengetahui data yang belum pernah atau tidak didapatkan dalam proses perkuliahan.

#### 2. Bagi perusahaan

Sebagai bahan pertimbangan menentukan strategi kualitas pelayanan dan kinerjanya terhadap pelanggan/ penumpang jasa penerbangan

#### 3. Bagi pihak lain

Hasil penelitian ini dapat berguna sebagai tambahan informasi dapat digunakan sebagai sarana penyampaian harapan penumpang terhadap kualitas pelayanan jasa yang diharapkan.

### **1.6 Waktu Penelitian**

Waktu pelaksanaan survey dari penelitian ini adalah setiap hari selama 14 hari di mulai dari tanggal 18 Desember 2021 sampai 31 Desember 2021.

## 1.7 Lokasi Penelitian



Sumber: Goggle Eart

Gambar 1.1 lokasi penelitian Lombok Internasional Airport





## **BAB II**

### **DASAR TEORI**

#### **2.1 Tinjauan Pustaka**

##### **2.1.1 Transportasi**

Transportasi merupakan sarana yang berperan pada kehidupan manusia baik untuk keberlangsungan interaksi antara manusia maupun sebagai alat untuk memudahkan manusia dalam memindahkan barang dari suatu tempat ke tempat lain. Banyak ahli yang memiliki pandangan masing – masing tentang pengertian transportasi yang memiliki perbedaan dan persamaan satu sama lain.

1. Menurut Salim (2000), transportasi adalah kegiatan pemindahan barang (muatan) dan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain. Dalam transportasi ada dua unsur yang terpenting yaitu pemindahan/pergerakan (movement) dan secara fisik mengubah tempat dari barang (comoditi) dan penumpang ke tempat lain.
2. Menurut Adi Sasmita (2011), transportasi adalah sarana penghubung atau yang menghubungkan antara daerah produksi dan pasar, atau dapat dikatakan mendekatkan daerah produksi dan pasar, atau sering kali dikatakan menjembati produsen dengan konsumen. Peranan transportasi adalah sangat penting yaitu sebagai penghubung, mendekatkan dan menjembati antara pihak-pihak yang saling membutuhkan.
3. Menurut Miro (2005), transportasi dapat diartikan usaha memindahkan, menggerakkan, mengangkut atau mengalihkan suatu objek dari suatu tempat ke tempat lain, dimana ditempat lain ini objek tersebut lebih bermanfaat atau dapat berguna untuk tujuan-tujuan tertentu.

##### **2.1.2 Transportasi Berdasarkan Geografis**

Di permukaan bumi ini. Tidak ada wilayah atau negara yang memiliki kondisi geografis yang sama persis, sehingga moda transportasi yang ditemui di wilayah atau negara tersebut tidak sama. Saya belum pernah mendengar

tentang kereta bawah tanah di Arab Saudi. Ini tidak berarti bahwa negara tersebut tidak dapat secara ekonomis membangun kereta bawah tanah karena kondisi geografis negara yang tidak memadai.

Secara global, permukaan bumi ini terdiri dari tiga alam yaitu :

- a. Daratan seperti pulau, kepulauan, atau benua
- b. Perairan dan lautan
- c. Udara atau angkasa

Tidak semua negara memiliki ketiga area ini dengan sempurna. Misalnya, Swiss yang terletak di tengah benua Eropa, tidak memiliki laut.

Di lain pihak Indonesia memiliki ketiga wilayah itu dalam bentuk transportasi yaitu :

1. Transportasi darat
2. Transportasi laut, transportasi danau, dan transportasi penyebrangan yang disebut juga Feri
3. Transportasi udara

### **2.1.3 Karakteristik utama komponen sistem transportasi**

Peranan sistem transportasi adalah memberikan pelayanan penerusan kepada pengguna (orang/barang) yang berpindah dari satu lokasi ke lokasi lain atas permintaan pengguna. Sebagai pihak yang menyediakan jasa ekspedisi, sistem transportasi yang melayani pengguna secara jelas disajikan dalam bentuk atau kinerja sistem transportasi tersebut.

Bentuk pelayanan atau kinerja apa yang dibutuhkan pengguna yang melakukan perjalanan sebagai pihak dari suatu layanan sistem transportasi? Singkatnya, jawabannya tentu saja sistem transportasi dengan bentuk pelayanan terbaik. Lalu bagaimana dengan kinerja pelayanan sistem transportasi yang terbaik? Kinerja pelayanan sistem transportasi yang terbaik adalah bentuk pelayanan yang sesuai dengan standar kualitas pelayanan atau kualitas produksi dan seimbang dengan pengorbanan pengguna. Dalam sistem transportasi, standar mutu pelayanan adalah kecepatan, keamanan, kelancaran, keandalan, ekonomi, dan keterjangkauan.

Pengamanan jasa sistem transportasi didefinisikan terkait dengan perlindungan pengguna dari kerugian (dalam hal barang), kecelakaan, perampokan, perampokan, pembajakan dan terorisme (dalam hal orang) selama perjalanan. Semua pengguna jasa biasanya menginginkan keselamatan saat berkendara ke tempat tujuan. Kenyamanan berhubungan dengan sensasi selama proses gerakan. Misalnya tidak panas, kamar luas dan sejuk (untuk orang), dan diperlakukan khusus (untuk komoditas, terutama kemewahan dan makanan segar yang bernilai tinggi). Sayuran, buah-buahan, dll). Dikemas, dilindungi dan diperbarui. Tentunya semua pengguna jasa menginginkan kondisi seperti itu dalam perjalanan (on the way).

#### **2.1.4 Kebutuhan akan jasa transportasi**

Hal yang paling mendasar yang perlu dipahami dengan baik sebelum membahas kebutuhan akan jasa transportasi adalah tidak menganggap transportasi sebagai tujuan akhir, tetapi sebagai sarana atau perantara untuk memperlancar pencapaian tujuan akhir tersebut. Artinya tidak boleh dilakukan. Kebutuhan akan transportasi muncul pertama-tama dari interaksi antara ruang dan aktivitas sosial dan ekonomi dalam masyarakat. Kebutuhan ini untuk mobil penumpang (on the road), kereta api (on the rail), arus pesawat (space), dll (Kanafani, 1983).

Kita perlu mendiskusikan perjalanan. Ini merupakan dasar penting untuk transportasi jangka panjang dan perencanaan fasilitas (Morlok, 1988). Sebagian besar teori tentang permintaan jasa transportasi berasal dari teori-teori ekonomi seperti teori permintaan barang dan jasa, teori pilihan konsumen, dan teori perilaku konsumen. Dengan kata lain, teori permintaan ekonomi mikro harus diterapkan di sektor transportasi untuk kemudahan analisis.

### **2.1.5 Kepuasan Pelanggan**

Menurut zeithaml dan bitner (2000) kepuasan adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai.

Dibawah ini akan dijelaskan sebagai berikut :

#### **1. Kualitas**

Kualitas mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Kualitas akan mendorong konsumen untuk menjalin hubungan yang erat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan ini memungkinkan perusahaan untuk memahami harapan dan kebutuhan konsumen. Kepuasan konsumen pada akhirnya akan menciptakan loyalitas konsumen kepada perusahaan yang memberikan kualitas yang memuaskan mereka.

#### **2. Pelayanan konsumen**

Pelayanan konsumen tidak hanya sekedar menjawab pertanyaan dan keluhan konsumen mengenai suatu produk atau jasa yang tidak memuaskan mereka, namun lebih dari pemecahan yang timbul setelah pembelian.

#### **3. Nilai pelanggan**

Nilai yang dirasakan pelanggan adalah selisih antara jumlah nilai pelanggan. Jumlah nilai pelanggan adalah sekelompok manfaat yang diharapkan dari produk dan jasa. Jumlah biaya pelanggan adalah sekelompok biaya yang digunakan dalam menilai, mendapatkan, menggunakan dan membuang produk atau jasa.

### **2.1.6 Faktor-faktor kepuasan pelanggan**

Menurut zeithaml et al. Terdapat empat faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan sebagai berikut :



1. Apa yang didengar pelanggan dari pelanggan lainnya (*word of mouth communication*). Dimana hal ini merupakan faktor potensial yang menentukan ekspektasi pelanggan. Sebagai contoh, seorang pelanggan memiliki perusahaan yang diharapkan dapat memberikan pelayanan dengan kualitas tinggi berdasarkan rekomendasi teman-teman atau tetangga.
2. Ekspektasi pelanggan sangat bergantung dari karakteristik individu dimana kebutuhan pribadi (*personnel needs*)
3. Pengalaman masa lalu (*past experience*) dalam menggunakan pelayanan dapat juga mempengaruhi tingkat ekspektasi pelanggan
4. Komunikasi dengan pihak eksternal (*external communication*) dari pemberi layanan memainkan peranan kunci dalam membentuk ekspektasi pelanggan. Berdasarkan *external communication*, perusahaan pemberi layanan dapat memberikan pesan-pesan secara langsung maupun tidak langsung kepada pelanggannya, sebagai contoh pengaruh adanya *external communication* adalah harga dimana biaya pelayanan sangat berperan penting dalam membentuk ekspektasi pelanggan.

Dengan demikian, kemungkinan antara ekspektasi pelanggan dan kualitas pelayanan (jasa) yang diterimanya, adalah :

1. Pelanggan menjadi senang jika kualitas pelayanan yang diterima lebih baik dari perkiraannya
2. Pelanggan menjadi biasa saja jika kualitas pelayanan yang diterima sama dengan perkiraannya.
3. Pelanggan menjadi kecewa jika kualitas pelayanan yang diterima lebih jelek dari perkiraannya.

### **2.1.7 Kualitas Pelayanan**

kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang berhangtung kepada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat-sirat.

Menurut kotler (jasfar, 2005), kualitas harus dimulai dari kebutuhan

pelanggan dan berakhir pada persepsi konsumen. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa. Melainkan berdasarkan sudut pandang konsumen.

Menurut Parasuraman (Jasfar, 2005) ada 10 (sepuluh) faktor yang dinilai konsumen dan merupakan faktor utama yang menentukan kualitas jasa yaitu *access communication competence, courtesy, credibility, reliability, responsiveness, security, understanding and tangibles*.

### **2.1.8 Microsoft Excel**

*Microsoft Excel* merupakan aplikasi yang memudahkan peneliti untuk melakukan analisis data statistik dalam proses penelitiannya. *Microsoft Excel* mampu memproses data statistik secara cepat dan akurat. Menurut Susandra (2010:1) Microsoft Excel merupakan program aplikasi spreadsheet (lembar kerja elektronik). Fungsi dari Microsoft Excel adalah untuk melakukan operasi perhitungan serta dapat mempresentasikan data ke dalam bentuk tabel.

Menurut Musyafa (2014:1) Sebuah program aplikasi lembar kerja spreadsheet yang dibuat dan didistribusikan oleh Microsoft Corporation untuk sistem operasi Microsoft Windows dan Mac OS. Aplikasi ini memiliki fitur kalkulasi dan pembuatan grafik yang berupa pengolahan angka.

## 2.2 Landasan Teori

### 2.2.1 Pengertian microsoft

*Microsoft Excel* merupakan aplikasi yang memudahkan peneliti untuk melakukan analisis data statistik dalam proses penelitiannya. *Microsoft Excel* mampu memproses data statistik secara cepat dan akurat. Menurut Susandra (2010:1) Microsoft excel merupakan program aplikasi spreadsheet (lembar kerja elektronik). Fungsi dari Microsoft excel adalah untuk melakukan operasi perhitungan serta dapat mempresentasikan data ke dalam bentuk table.

Menurut Musyafa (2014:1) Sebuah program aplikasi lembar kerja spreadsheet yang dibuat dan didistribusikan oleh Microsoft corporation untuk sistem operasi Microsoft windows dan mac OS. Aplikasi ini memiliki fitur kalkulasi dan pembuatan grafik yang berupa pengolah angka

### 2.2.2 Metode kuesioner (*questionnaires methods*)

Pada penelitian ini, peneliti akan mengumpulkan data dengan menggunakan kuisisioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan kepada responden. Metode kuisisioner digunakan untuk memperoleh data primer dari konsumen yang datang ke terminal penumpang. Dasar pertanyaan telah disusun untuk mendapatkan informasi yang diperlukan tentang dimensi serta atribut jasa yang mempresentasikan seluruh populasi tersebut. Untuk itu sangat penting menentukan cara yang tepat untuk menarik sampel yang dimaksud agar benar-benar mampu mempresentasikan seluruh kondisi seluruh populasi.

Rumus perhitungan jumlah sampel yang digunakan adalah rumus slovin, yaitu :

$$n = \frac{N}{1+N.e^2} \dots\dots\dots (pers 2.1)$$

Dimana :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat di toleransi. Konstanta (0.1 atau 100%)

berdasarkan rumus di atas dapat di peroleh sampel :

$$n = \frac{1400}{1+1400(0,1)^2}$$

$$n = \frac{1400}{15} = 93,33 \text{ pembulatan menjadi } 100 \text{ responden}$$

Jadi berdasarkan rumus di atas dalam penelitian ini di tetapkan sampel sebanyak 100 responden

Selanjutnya data yang didapat dari responden akan menghasilkan nilai rerata, nilai rerata untuk kinerja dan nilai rerata untuk kepentingan yang akan di analisis menggunakan diagram kartesius.

### 2.2.3 Uji Instrument Pengumpulan Data

#### 1. Uji Validitas

Validitas yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel, nilai r tabel yang digunakan dalam penelitian yaitu r tabel 5%

Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner yang harus dibuang atau diganti karena dianggap tidak relevan, pengujiannya secara statistik, yang dapat dilakukan secara manual atau dukungan komputer, misalnya melalui bantuan aplikasi Excel (Umar, 2013:386). Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Dapat menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur tersebut valid dalam mengukur variabel yang diukur. Untuk mengukur validitas dapat dilakukan dengan melakukan korelasi



antar skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel. Sedangkan untuk mengetahui skor masing-masing item pertanyaan valid atau tidak, maka ditetapkan kriteria statistik sebagai berikut:

1. jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel dan bernilai positif, maka variabel tersebut valid.
2. Jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel, maka variabel tersebut tidak valid. Rumus yang digunakan dalam Uji Validitas Data adalah sebagai berikut :

Rumus yang digunakan dalam Uji Validitas Data pada persamaan 3.1 (Sugiyono,2012: 248) sebagai berikut :

$$R_{xy} = \frac{n(\sum X_i Y) - (\sum X_i)(\sum Y)}{\sqrt{[n\sum X_i^2 - (\sum X)^2 - (\sum Y)^2]}} \dots\dots\dots(\text{pers.2.2})$$

Dimana :

$R_{xy}$  = koefisien korelasi

$N$  = jumlah sampel

$X_i$  = Jawaban responden

$\sum X_i$  = Total jawaban responden

$\sum Y$  = Total jawaban responden

Dengan menggunakan alat bantu program *Microsoft excel* 2010.

Jika anda mengumpulkan data yang berasal dari responden, misalnya dengan menggunakan skala Likert, hal pertama yang harus dilakukan adalah menguji validitas dan reliabilitas data kuesioner tersebut. Instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkap data variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sampai sejauh mana data yang dikumpulkan tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang diteliti. Dalam survei uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan skor setiap item dengan total skor. Teknik korelasi yang digunakan adalah Pearson Product Moment, dimana instrumen dikatakan valid apabila nilai koefisien korelasinya ( $r$ )  $>$   $r$  tabel. Cara menguji validitas menggunakan aplikasi Excel adalah sebagai berikut:

- Input data asli dari kuesioner anda ke dalam Excel, jangan lupa sertakantotalnya di bagian paling akhir.
- Pada kolom nilai korelasi ketikkan formula =CORREL lalu klik, lalu akanmuncul rumus =CORREL(array1;array2)
- Setelah itu blok data dari awal sampai terakhir pada kolom pertama
- Lalu klik enter setelah itu akan muncul ouputnya.

## 2. Uji Reliabilitas

Azwar (2001) mengatakan bahwa reliabilitas merupakan penerjemahan dari kata *reliability* yang artinya keterpercayaan, keterandalan, konsistensi dan sebagainya. Hasil pengukuran dapat di percaya bila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subyek yang sama di peroleh hasil yang relatif sama, selama aspek yang di ukur tidak berubah. Reliabilitas instrumen adalah hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reliabilitas instrumen di perlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal tersebut, di lakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode *alpha Cronbach* di ukur berdasarkan skala *alpha Cronbach* 0 sampai 1. Jika skala itu dikelompokkankedalam lima kelas dengan range yang sama, maka ukuran kemantapan *alpha* dapat di interprestasikan sebagai berikut :

- Nilai *alpha Cronbach* 0,00 s.d. 0,20, berarti kurang reliabel
- Nilai *alpha Cronbach* 0,21 s.d. 0,40, berarti agak reliabel
- Nilai *alpha Cronbach* 0,42 s.d. 0,60, berani cukup reliable
- Nilai *alpha Cronbach* 0,61 s.d. 0,80, berarti reliabel
- Nilai *alpha Cronbach* 0,81 s.d. 1,00, berarti sangat reliabel (Triton, 2005)

Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan metode *alpha Cronbach* untuk menentukan apakah setiap instrumen reliabel atau tidak. Pengukuran ini menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha*  $> 0,60$  (Nunnally, dalamGhozali, 2006). Jadi nilai koefisien *alpha*  $> 0,60$  merupakan indikator bahwakuesioner tersebut neliabel (Ghozali, 2006).

Rumus uji realibilitas data adalah sebagai berikut :

$$r_{11} = \frac{2r_{rb}}{1+r_{rb}} \dots\dots\dots(\text{pers}$$

2.3)

keterangan :

$r_{11}$  : nilai reabilitas

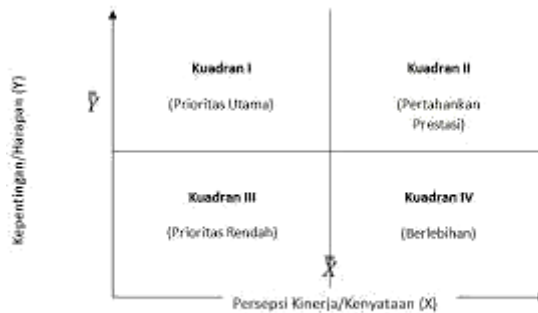
$r_b$  : nilai koefisien korelasi

Nilai koefisien reliabilitas yang baik adalah diatas 0,7 (cukup baik),  
didas 0,8 (baik).

#### **2.2.4 Importance Performance Analysis IPA**

*Importance Performance Analysis* terdiri atas dua komponen yaitu analisis kuadran dan analisis kesenjangan (gap). Martila & James (dalam Miswari, 2019) dengan analisis kuadran dapat diketahui respon konsumen terhadap variabel yang diplotkan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja dari variabel tersebut. Sedangkan analisis kesenjangan (gap) digunakan untuk melihat kesenjangan antara kinerja suatu variabel dengan harapan pengguna terhadap variabel tersebut.

Langkah pertama untuk analisis kuadran adalah menghitung rata-rata penilaian kepentingan dan rata-rata kinerja untuk setiap variabel dengan dan p merupakan banyaknya variabel. Langkah selanjutnya adalah menghitung rata-rata tingkat kepentingan dan rata-rata kinerja untuk keseluruhan variabel x y. Nilai ini memotong tegak lurus pada sumbu horizontal yaitu sumbu yang mencerminkan kinerja variabel (x) sedangkan nilai memotong tegak lurus pada sumbu vertikal yaitu sumbu yang mencerminkan kepentingan variabel (y) sebagaimana dijelaskan dengan persamaan berikut:



Gambar 1

Sumber : Zilhardi, (2009)

### Diagram Analisis IPA

Rumus yang digunakan adalah sebagai dalam analisis ini adalah sebagai berikut : Sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat kepuasan, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap atribut digunakan Persamaan 2.1 dan 2.2 sebagai berikut :

$$\bar{x}_i = \frac{\sum x_i}{n} \dots\dots\dots(\text{Pers.2.4})$$

$$\bar{y}_i = \frac{\sum y_i}{n} \dots\dots\dots(\text{Pers.2.5})$$

dimana :

$\sum x$  = Total skor tingkat kepuasan performance.

$\sum y$  = Total skor tingkat kepentingan / importance.n = Jumlah responden.

Setelah itu dilakukan pengukuran nilai rata-rata untuk tiap atribut, selanjutnya mengukur tingkat kesesuaian antara tingkat kepuasan dan kepentingan dengan rumus sebagai berikut :

$$Tki = \frac{\bar{x}_i}{\bar{y}_i} \times 100\% \dots\dots\dots(\text{Pers.2.6})$$

dimana :

Tki = Tingkat kesesuaian responden.

Xi = Nilai rata-rata penilaian tingkat kepuasan.

Yi = Nilai rata-rata penilaian tingkat tiap kepentingan.



Langkah selanjutnya adalah membuat peta posisi importance – performance yang merupakan suatu diagram kartesius yang dibagi menjadi empat kuadran yang dibatasi oleh dua buah garis berpotongan tegak lurus.

$$\bar{x} = \frac{\sum xi}{k} \dots\dots\dots(Pers. 2.7)$$

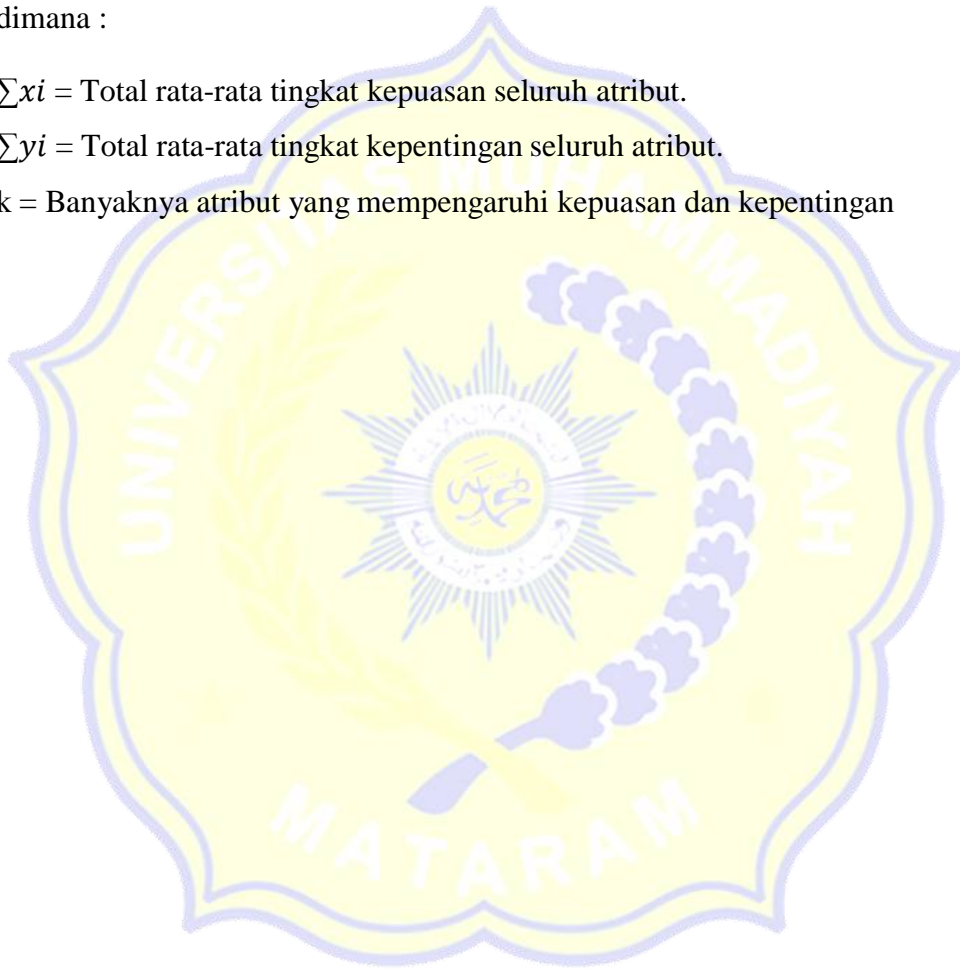
$$\bar{y} = \frac{\sum yi}{k} \dots\dots\dots(Pers.2.8)$$

dimana :

$\sum xi$  = Total rata-rata tingkat kepuasan seluruh atribut.

$\sum yi$  = Total rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut.

k = Banyaknya atribut yang mempengaruhi kepuasan dan kepentingan



### 2.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan sumber referensi dasar ketika melaksanakan suatu penelitian. Adapun beberapa penelitian dapat dilihat sebagai berikut :

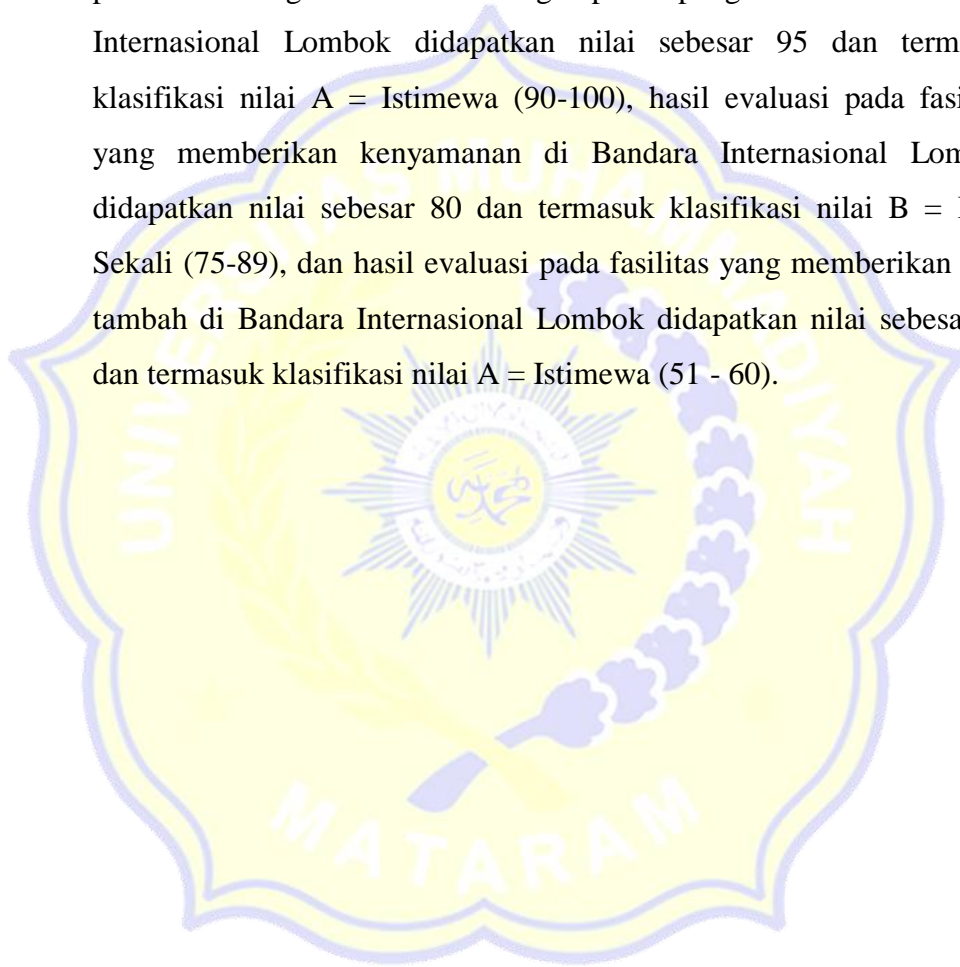
#### 1. Tiara Surdiyanti (2020)

Melaksanakan penelitian tentang” Analisaakepuasanannpenumpang pesawatlion air rute penerbanganNLombok – Surabaya ‘’ berdasarkan hasil penelitian yang didapat yaitu Pelanggan dikatakan tidak dalam hal kepuasan penumpang berdasarkan lima aspek kehandalan, daya tanggap, spesifisitas, empati dan jaminan kualitas layanan yang ditawarkan oleh pesawat Lion Air pada Gap (GAP) 0,17. meningkatkan. kepuasan. Sedangkan tingkat kesesuaian dalam pelayanan terhadap konsumen bisa dilihat dari perhitungan rata – rata pada tabel 4.16 sudah sesuai dengan harapan/ kepentingan penumpang/ pelanggan. Kebanyakan nilai kecocokan mencapai hampir 100%, dan beberapa mencapai lebih dari 100%

#### 2. Agus Pramana (2020)

Melaksanakan penelitian tentang” Evaluasi pelayanan terminal penumpang bandara internasional Lombok setelah pengembangan terminal tahun 2018-2019 ” berdasarkan hasil penelitian yang didapat yaitu Sirkulasi pergerakan penumpang diterminal Sirkulasi pergerakan penumpang di Bandara Internasional Lombok sudah sangat baik dengan terpisahnya sirkulasi penumpang keberangkatan kedatangan maupun penumpang domestic internasional walaupun semua pergerakan dilakukan di dalam gedung yang sama. Hal ini memastikan hal-hal yang berpotensi mengganggu operasional dan keselamatan penerbangan dapat dihindari. Berdasarkan evaluasi pelayanan berdasarkan persepsi penumpang didapat tingkat kepuasan rata – rata terhadap keseluruhan

atribut yang diuji berada pada angka 4,62. Ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan pelayanan penumpang domestik yang dilakukan oleh Bandara Internasional Lombok dianggap sangat memuaskan. Sedangkan hasil evaluasi pelayanan berdasarkan Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara PM.178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara didapat Hasil evaluasi pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang domestik di Bandara Internasional Lombok didapatkan nilai sebesar 95 dan termasuk klasifikasi nilai A = Istimewa (90-100), hasil evaluasi pada fasilitas yang memberikan kenyamanan di Bandara Internasional Lombok didapatkan nilai sebesar 80 dan termasuk klasifikasi nilai B = Baik Sekali (75-89), dan hasil evaluasi pada fasilitas yang memberikan nilai tambah di Bandara Internasional Lombok didapatkan nilai sebesar 60 dan termasuk klasifikasi nilai A = Istimewa (51 - 60).



## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 METODOLOGI PENELITIAN**

Metode survei adalah langkah-langkah yang dilakukan untuk mencapai suatu tujuan survei. Penelitian ini membutuhkan data berupa data sekunder. Langkah-langkah yang harus dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Perolehan data Data yang diperlukan untuk survei terdiri dari jumlah armada pesawat, rata-rata kapasitas penumpang, dan jadwal penerbangan.
2. Memperoleh data yang diperlukan, yaitu mengumpulkan data sekunder dari instansi yang berwenang.
3. Pengumpulan data kepuasan pengguna jasa dengan menyebarkan kuesioner kepada penumpang
4. Pengolahan data dengan mengelompokkan data dan memeriksa keutuhan data.
5. Menganalisis data yang diperoleh. Analisis yang dilakukan meliputi:  
Data karakteristik penumpang, jumlah pesawat, rata-rata kapasitas penumpang, jadwal penerbangan pesawat, dan data kepuasan pengguna jasa

##### **3.1.1 Survey**

Dalam melaksanakan survey, hal-hal yang perlu di perhatikan untuk kelencaran survey adalah :

1. Kebutuhan peralatan  
Alat-alat yang dibutuhkan dalam survey ini meliputi :
  - a. Alat tulis
  - b. Formulir atau kuisisioner
2. Waktu survey
3. Pelaksanaan survey



Metode survei adalah metode pengambilan sampel yang dicirikan oleh fakta bahwa semua anggota populasi memiliki kemungkinan yang sama untuk menjadi anggota sampel. Jika aplikasi diisi oleh penumpang atau pengunjung terminal, dikembalikan setelah diisi, dan dilengkapi dengan kuesioner untuk memenuhi ketentuan untuk tujuan pengambilan sampel.

### 3.1.2 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara

#### 1. Metode observasi

metode observasi yaitu metode yang dilakukan dengan cara survey secara langsung di lapangan. Metode survey ada dua macam, yaitu :

##### a. pengumpulan data sekunder

Dalam pengambilan data pendukung atau data sekunder dilakukan kerjasama dengan instansi-instansi terkait. Adapun data sekunder yang dibutuhkan dalam penyelesaian skripsi ini adalah Data data yang diperoleh dari Kementrian Perhubungan, antara lain:

- 1) Data jumlah pesawat *Air Asia*
- 2) Data jumlah penumpang rata rata .
- 3) Data jadwal keberangkatan pesawat

##### b. pengumpulan data primer

Data primer dikumpulkan dengan menggunakan survei. Survei ini diselesaikan menggunakan penerbangan AirAsia dan dibagikan oleh pengulas kepada penumpang dan konsumen yang kembali setelah selesai. Tujuan ini memberikan gambaran tentang tingkat pelayanan

#### 2. Metode kuesioner (*questionnaires methods*)

Dalam survei ini, peneliti mengumpulkan data menggunakan kuesioner yang menyertakan pertanyaan kepada responden. Metode survei digunakan untuk memperoleh data primer dari konsumen yang datang ke

terminal penumpang. Pertanyaan dasar dibuat untuk mendapatkan informasi yang diperlukan tentang dimensi dan atribut layanan yang mewakili seluruh populasi. Untuk itu sangat penting untuk menentukan cara pengambilan sampel yang benar sehingga benar-benar dapat mewakili keadaan keseluruhan populasi.

### **3.1.3 Metode Analisa Data**

#### *Metode checklist*

Daftar periksa adalah daftar yang berisi pernyataan tentang apa yang telah diamati. Data yang diperoleh dari checklist digunakan untuk menilai situasi. Daftar periksa adalah daftar pertanyaan yang membahas keadaan seseorang, proses, atau objek lain. Daftar ini digunakan dalam pengamatan atau evaluasi untuk mencatat berapa kali suatu peristiwa terjadi atau tidak terjadi. Masukkan tanda centang (X) di bidang yang ditampilkan untuk membuat memo

### **3.1.4 Analisis *Random Purposive Sampling***

Analisis sampel acak atau yang disebut sampel acak dilakukan dengan mengambil subjek berdasarkan tujuan tertentu, bukan berdasarkan lapisan, acak, atau wilayah. Responden survei dikategorikan oleh pengguna layanan penerbangan Lion Air, terutama dewasa, pria dan wanita dari berbagai tingkat pendidikan di atas usia 20, 21,30, 31,50, dan 50.

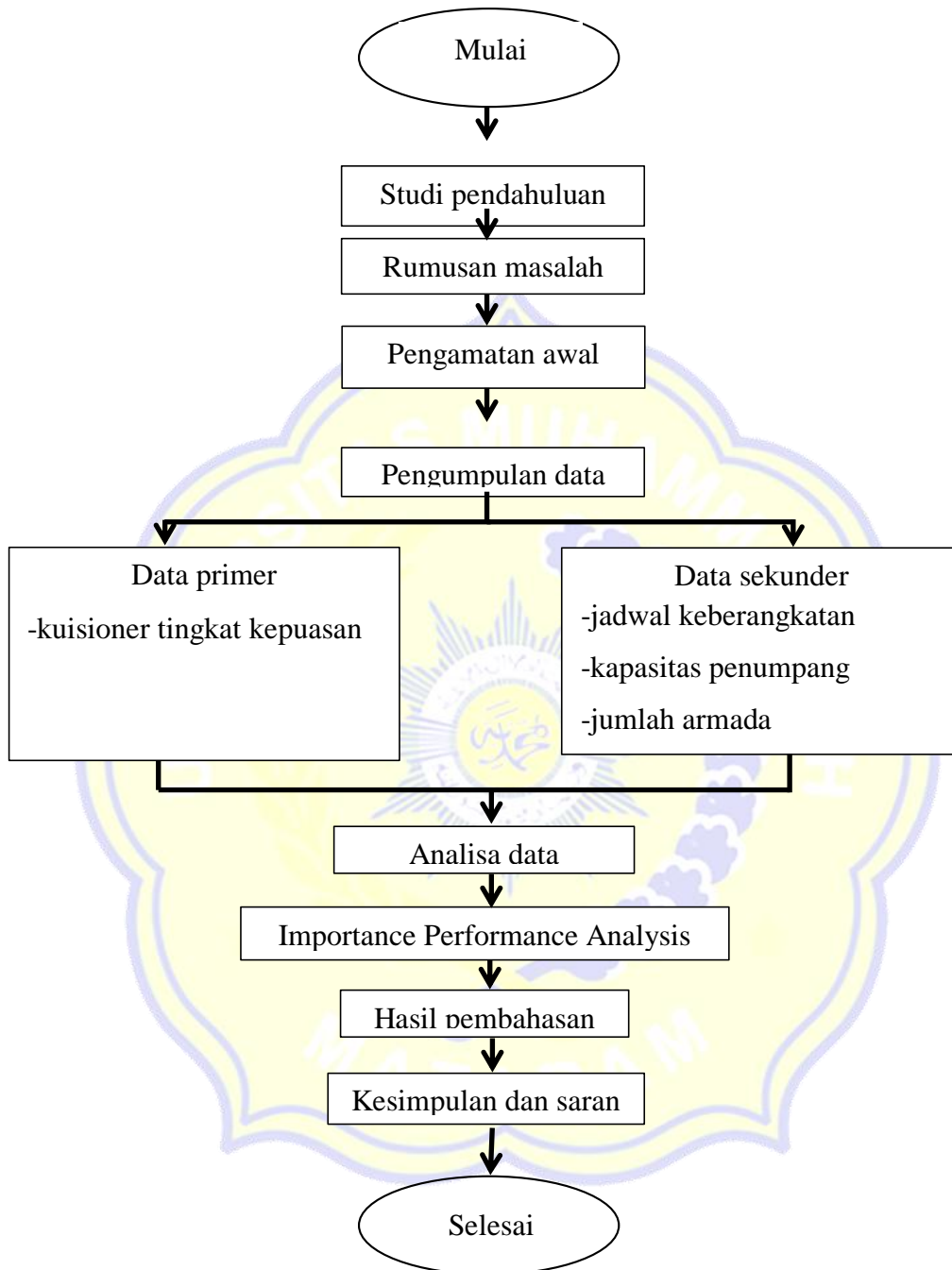
### **3.1.5 Analisis Metode *Importance Perforance Analysis (IPA)***

Dengan cara ini, responden diminta untuk menilai kepentingan dan kepuasan atau pencapaian. Pentingnya dinilai pada skala liter 5 poin: sangat penting, penting, cukup penting, kurang penting, kurang penting. Hal yang sama berlaku untuk tingkat kinerja. Tingkat kinerja terdiri dari sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas dan tidak puas. Data pertama yang dapat Anda uji adalah uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas mengukur tingkat validitas dan reliabilitas instrumen yang digunakan, dan uji reliabilitas menentukan konsistensi penggunaan instrumen.

Selanjutnya data yang didapat dari responden akan menghasilkan nilai rerata, nilai rerata untuk kinerja dan nilai rerata untuk kepentingan yang akan di analisis menggunakan diagram kartesius.



### 3.1.6 Tahapan penelitian



Gambar 3.1 Bagan Alir Kegiatan Penelitian