

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENUMPANG PESAWAT PADA
TERMINAL KEBERANGKATAN MENGGUNAKAN METODE
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DI BANDARA
INTERNASIONAL KUALANAMU MEDAN**

Mochammad Faiz Aslam

18050047

ABSTRAK

Pada jasa penerbangan khususnya di bandar udara, pengaruh penumpang menjadi faktor utama sehingga kualitas pelayanannya sangat diprioritaskan. Standar kualitas layanan pada bandar udara, menjadi titik penghubung antara bandara dengan penumpang, dimana terdapat beberapa keunggulan atau bahkan kekurangan didalamnya, walau secara integritas, bandara selalu memastikan pemberian kualitas layanan yang terbaik agar menghasilkan lingkungan yang aman, nyaman, dan sejahtera di bandara. Dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, perusahaan harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan. Mengukur kepuasan pelanggan dalam hal ini yaitu penumpang sangat bermanfaat bagi perusahaan dalam rangka mengevaluasi posisi perusahaan, serta menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan.

Untuk mengukur kualitas pelayanan pada terminal keberangkatan di bandara Internasional Kualanamu Medan diperlukan data yang cukup berupa penilaian ekspektasi dan persepsi dari penumpang pesawat. Data yang dimaksud berasal dari kuisisioner yang dibagikan kepada 100 responden di Bandara Internasional Kualanamu Medan. Data yang didapat kemudian dilakukan Uji Validitas dan Uji Reliabilitas menggunakan Software SPSS untuk mengetahui valid atau reliabelnya data tersebut, lalu diolah menggunakan metode Importance Performance Analysis, serta Costumer Satisfaction Index untuk mengetahui nilai tingkat kepuasannya.

Dari hasil penelitian didapatkan bahwa tingkat kepuasan atau persepsi pada kategori 'Sangat Puas' dengan skor 0.839 atau 83% dengan 6 fasilitas atau atribut yang harus diperbaiki kinerjanya dan ditingkatkan oleh pengelola bandara Internasional Kualanamu Medan.

Kata Kunci: Bandara, Pelayanan, Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction Index.