

**PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG MASKAPAI
GARUDA INDONESIA MENGGUNAKAN METODE *CUSTOMER
SATISFACTION INDEX* DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL
ADISUTJIPTO YOGYAKARTA**

AMIN NUR UBAEDI

*Departemen Teknik Dirgantara Sekolah Tinggi Teknologi Adisutjipto (STTA)
Jl. Janti Blok-R Lanud Adisutjipto Yogyakarta
Nim. 14050081, Email: Ubaediaminnur@gmail.com*

ABSTRAK

Maskapai-maskapai di Indonesia berusaha untuk terus mengembangkan kualitasnya melalui metode yang digunakan, demi tercapainya misi suatu maskapai. Survei terbaru memperkirakan bahwa 89% perusahaan bergantung pada layanan pelanggan sebagai cara kompetisi nomor satu mereka (Straehle, Roth & Herr, 2015). Maka dari itu kepuasan penumpang harus selalu diperhatikan oleh maskapai sebagai penyedia jasa penerbangan. Memberikan pelayanan yang dapat memuaskan penumpang akan mengakibatkan penumpang tersebut tertarik menggunakan jasanya kembali dilain waktu. Dengan meningkatnya jumlah penumpang di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta, maka pelayanan yang diberikan oleh setiap maskapai haruslah semakin baik mengingat kompetisi bisnis di bidang penyedia jasa layanan penerbangan yang semakin ketat. Berdasarkan fakta tersebut, maskapai-maskapai di Indonesia berusaha untuk terus mengembangkan kualitasnya melalui metode yang digunakan, demi tercapainya misi suatu maskapai.

Dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan Maskapai Garuda Indonesia, dilakukan Uji Validitas dan Uji Reliabilitas menggunakan Software SPSS 16 pada kuesioner untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu kuesioner. Kemudian dilakukan perhitungan dengan menggunakan Indeks Kepuasan Pelanggan untuk mengetahui berapa persen kepuasan dari suatu kuesioner.

Berdasarkan hasil dari analisis diketahui pada Squared Multiple Correlation ada 17 item dengan nilai lebih dari 0,60, maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan dalam uji validitas, dapat disimpulkan bahwa ke 17 atau semua item pertanyaan angket untuk Validitas dan Reliabilitas “Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Maskapai Garuda Indonesia” adalah valid dan reliabel. Kemudian pada nilai indeks kepuasan penumpang sebesar 75,34%. Nilai tersebut berada pada interval nilai 0,66-0,80 (Guilford, 1956:145) yang artinya “Puas”.

Kata Kunci: Jasa, Pelayanan, Kepuasan

**SATISFACTORY RATE MEASUREMENT OF GARUDA INDONESIA
AIRLINE PASSENGER USING CUSTOMER SATISFACTION INDEX AT
ADISUTJIPTO YOGYAKARTA INTERNATIONAL AIRPORT**

AMIN NUR UBAEDI

*Departemen Teknik Dirgantara Sekolah Tinggi Teknologi Adisutjipto (STTA)
Jl. Janti Blok-R Lanud Adisutjipto Yogyakarta
Nim. 14050081, Email: Ubaediaminnur@gmail.com*

ABSTRACT

In order to achieve their mission, airline enterprises and companies in Indonesia are constantly advancing their quality using various methods. The recent survey estimated that 89% of the companies are relying on customer service as one of their most prominent competition approaches (Strehle, Roth & Herr, 2015). Thus, customer satisfaction is important to be considered by the airline company as a flight service provider. Providing a satisfying service can result in the customer to utilize again their service for their next flight experience. Succeeding in the increasing number of passengers at Adisutjipto Yogyakarta International Airport, each airline company also should improve its service quality due to the tight competition in the business. Based on that fact, Indonesian airline companies are trying to develop their quality using various methods to achieve their goals.

To determine the customer satisfaction rate of Garuda Indonesia Airlines Company, Validity Test and Reliability Test were done using SPSS 16 Software toward the questionnaire to verify the validity of the questionnaire. Subsequently, the measurement using the Customer Satisfactory Index was done to obtain a satisfactory percentage of a questionnaire.

Analysis in this study showed that there are more than 17 items with scores of more than 0.60 in the Squared Multiple Correlation. Thus, based on the decision making principle in the validity test, it can be concluded that all of the 17 items in the questionnaire for Validity and Reliability “Satisfactory Rate Measurement of Garuda Indonesia Airline Passenger Using Customer Satisfaction Index at Adisutjipto Yogyakarta International Airport” is valid and reliable. This study results in passenger satisfactory rate of 75,34%. The number was in the interval of 0.66-0.80 Guilford, 1956:145) which indicates the satisfactory level as “Satisfy”.

Keyword: Service, Assistance, Satisfaction.