

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENUMPANG
MASKAPAI NAM AIR MENGGUNAKAN METODE
IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS DI BANDAR
UDARA INTERNASIONAL ADISUTJIPTO YOGYAKARTA**

Yusuf Ahmadi

13050117

ABSTRAK

Salah satu maskapai yang melayani beberapa rute penerbangan di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta adalah maskapai NAM Air. NAM Air mulai beroperasi di Yogyakarta pada 19 Desember 2013. Maskapai yang tergolong belum lama beroperasi ini harus mampu bersaing dengan maskapai - maskapai pendahulunya, agar tetap mendapat kepercayaan dari para calon penumpang. Untuk itu perlu dilakukannya analisis kualitas pelayanan, untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang, dan untuk mencari tau pelayanan apa yang harus ditingkatkan oleh maskapai NAM Air.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif-kuantitatif. Data didapat dari hasil kuesioner, atribut kualitas pelayanan yang digunakan pada kuesioner yaitu: Waktu, Ongkos, Keamanan, Kenyamanan dan Bagasi atau Kargo. Data dianalisis dengan menggunakan metode Importance – Performance Analysis serta perhitungan Indeks Kepuasan Pelanggan dengan menggunakan program SPSS 16 dan Microsoft Excel.

Dari hasil perhitungan berdasarkan ke lima atribut penentu kualitas pelayanan jasa didapatkan, tingkat kepuasan penumpang maskapai NAM Air adalah 71,5%, dengan kategori “Memuaskan” dan atribut yang harus ditingkatkan guna meningkatkan kepuasan penumpang adalah Jarak dari terminal menuju pesawat/ sebaliknya (semakin dekat semakin baik) (atribut 1), Kesesuaian antara fasilitas yang ditawarkan dan yang diterima (atribut 5), Ketersediaan P3K dan pemadam api ringan (atribut 6), Kemampuan perusahaan untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah (atribut 8), Awak kabin pesawat selalu memantau kenyamanan secara rutin saat penerbangan (atribut 14).

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Maskapai, Bandar Udara Adisutjipto

**ANALYSIS OF PASSENGER SERVICE QUALITY OF NAM
AIR FLIGHT COMPANY USING IMPORTANCE-
PERFORMANCE ANALYSIS METHOD IN ADISUTJIPTO
INTERNATIONAL AIRPORT YOGYAKARTA**

Yusuf Ahmadi

13050117

ABSTRACT

One of airlines that serves several flight routes at Yogyakarta Adisutjipto International Airport is NAM Air. NAM Air began the operations in Yogyakarta on December 19, 2013. This airline which has not been operating for a long time has to be able to compete with the pioneer airlines in order to keep the trust of prospective passengers. Therefore, it is necessary to analyze the service quality, to determine the level of passenger satisfaction, and to find out what services should be improved by the NAM Air airline.

The method used in this study is a qualitative-quantitative research method. Data was obtained from the results of the questionnaire, attributes of service quality used in the questionnaire, namely: Time, Cost, Security, Comfort and Baggage or Cargo. Data was analyzed using the Importance - Performance Analysis method and the calculation of the Customer Satisfaction Index using the SPSS 16 and Microsoft Excel programs.

From the calculation based on the five service quality determinants, the passenger satisfaction level of NAM Air was 71.5%, with the "Satisfying" category and the attributes that must be increased to increase passenger satisfaction were the distance from the terminal to the plane / vice versa (the closer the better) (attribute 1), the suitability between the facilities offered and received (attribute 5), availability of first aid kit and light fire extinguisher (attribute 6), the ability of the company to respond quickly to problems (attribute 8), aircraft cabin crew always monitor regular comfort during flight (attribute 14).

Keywords: Service Quality, Airlines, Adisutjipto Airport