

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan Bandar Udara Internasional Adisutjipto yang telah melayani berbagai rute penerbangan domestik maupun internasional berakibat dengan adanya peningkatan jumlah penumpang. Pada tahun 2015 mencapai 6.380.336 orang, di tahun 2016 penumpang mencapai 7.208.557 orang, meningkat kurang lebih sekitar 13% dari tahun 2015, dan di tahun 2017 penumpang sebanyak 7.854.201 orang, mengalami peningkatan 8,9% jika dibandingkan dengan tahun 2016. 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.

Maskapai akan terus berkembang untuk mendapatkan prioritas dari konsumen, demi tercapainya misi suatu maskapai. Untuk bersaing memperebutkan pangsa pasar dan menarik perhatian konsumen. Memberikan pelayanan yang dapat memuaskan penumpang akan mengakibatkan penumpang tersebut tertarik menggunakan jasanya kembali dilain waktu, dan diharapkan pula konsumen yang *loyal* tersebut akan merekomendasikan ke orang – orang dekatnya atas pelayanan yang didapat dari maskapai tersebut. Maka dari itu kepuasan penumpang harus selalu diperhatikan oleh maskapai sebagai penyedia jasa penerbangan.

Salah satu maskapai yang melayani beberapa rute penerbangan di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta adalah maskapai NAM Air, yang 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 mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang dapat diberikan oleh maskapai NAM Air, akan lebih baik jika dilakukan survei tentang kepuasan penumpang. Survei kepuasan penumpang diharapkan mampu untuk menilai sejauh mana kepuasan yang didapat oleh para penumpang atas pelayanan yang diberikan oleh maskapai. Hal ini dilakukan agar ada temuan, saran dan rekomendasi guna memperbaiki pelayanan yang dinilai masih kurang memuaskan oleh para penumpang. Untuk itu penulis menyusun skripsi ini dengan judul : **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENUMPANG MASKAPAI NAM AIR MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE – PERFORMANCE ANALYSIS* DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL ADISUTJIPTO YOGYAKARTA”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, sebagai rumusan masalah dalam penelitian skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Berapa persen tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan penumpang maskapai NAM Air di Bandar udara Adisutjipto Yogyakarta?
2. Bagaimana tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan penumpang maskapai NAM Air berdasarkan Atribut yang terdiri dari Waktu, Ongkos, Keamanan, Kenyamanan, Bagasi / Kargo?
3. Bagaimana atribut kualitas pelayanan penumpang yang harus ditingkatkan oleh maskapai NAM Air guna menunjang kepuasan penumpang?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian skripsi ini sebagai berikut:

1. Mengetahui berapa persen tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan maskapai Nam Air di Bandar udara Adisutjipto Yogyakarta.
2. Mengetahui bagaimana tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan maskapai Nam Air berdasarkan Atribut pelayanan yang terdiri dari Waktu, Ongkos, Keamanan, Kenyamanan, Bagasi/ Kargo.

3. Mengetahui atribut kualitas pelayanan penumpang apa saja yang menjadi prioritas utama, yang harus ditingkatkan oleh maskapai Nam Air guna menunjang kepuasan penumpang.

#### **1.4 Batasan Masalah**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah penulis sampaikan diatas maka yang menjadi batasan masalah dalam penulisan skripsi ini adalah:

1. Penelitian ini meliputi penumpang Nam Air yang berada di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta yang menjadi sampel pada waktu dilaksanakannya penelitian.
2. Penelitian ini meliputi atribut yang dianalisis yaitu persepsi penumpang yang dibatasi pada lima dimensi kualitas jasa yaitu Waktu, Ongkos, Keamanan, Kenyamanan, Bagasi/ Kargo.
3. Penelitian ini dilaksanakan pada 13 November sampai 2 Desember 2017.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian skripsi ini, adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan para penumpang maskapai Nam Air atas layanan yang telah mereka dapatkan dari maskapai.
2. Adanya ke lima atribut tersebut sebagai pengukur atas pelayanan yang mereka (maskapai) berikan, dan untuk memperbaiki pelayanan mereka yang masih dianggap kurang menurut para penumpang.
3. Untuk mengetahui pelayanan apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh para penumpang guna menunjang kepuasan dan kenyamanan selama penumpang menggunakan jasa penerbangan tersebut.

#### **1.6 Sistematika Penulisan**

Di dalam proses penyusunan skripsi menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut:

## BAB I PENDAHULUAN

Berisikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini berisi tentang kajian pustaka, landasan teori, pengertian pelayanan, definisi jasa, pengertian kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan, mengukur kepuasan pelanggan, atribut, populasi dan sampel, pengukuran instrumen penelitian, *Importance-Performance Analysis* dan indeks kepuasan penumpang.

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Meliputi lokasi dan waktu penelitian, jenis dan cara pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, metode analisis data, IKP dan diagram alur penelitian.

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berisi tentang inti dari permasalahan, yaitu berisi data-data yang telah diolah dan cara pengolahannya.

## BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan serta saran dari apa yang diperoleh dalam penelitian dan merupakan jawaban dari tujuan skripsi.

## DAFTAR PUSTAKA

Merupakan daftar buku-buku atau sumber-sumber yang digunakan dalam penyusunan skripsi.

## LAMPIRAN

Berisi lampiran data dan perhitungan yang digunakan dalam mengerjakan skripsi.