

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MASKAPAI PENERBANGAN CITILINK PADA RUTE PENERBANGAN YIA-CGK

**DWIKY CHANDRA
17050103**

ABSTRAK

Transportasi merupakan sarana penghubung satu tempat dengan tempat lainnya yang dapat digunakan manusia secara cepat dan mudah. Dengan adanya transportasi seluruh kegiatan dengan berbagai aspek di Indonesia pun dapat terhubung dengan mudah. Transportasi udara merupakan salah satu pilihan yang dinilai memiliki keunggulan waktu tempuh yang cepat sehingga perjalanan dapat efektif dan efisien. Maskapai Citilink merupakan maskapai Low Cost Carrier dengan pilihan rute penerbangan yang banyak. Salah satunya ialah rute YIA-CGK yang merupakan rute dengan jumlah penumpang paling banyak pada bulan September 2022 di Bandara YIA. Oleh karena itu, penulis ingin mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh maskapai Citilink rute YIA - CGK kepada penumpang dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (John A. Martilla, John C. James, 1977) dan menggunakan pendekatan atribut pelayanan yang dirumuskan oleh Manheim, 1979. Atribut pelayanan transportasi ini mengukur variabel yang ditinjau dari 5 dimensi yaitu : waktu, biaya pengguna jasa, keselamatan dan keamanan, kesenangan dan kenyamanan pengguna jasa (Manheim, 1979). Metode ini digunakan untuk mencari nilai kepentingan (harapan) dan nilai kinerja perusahaan (kenyataan). Dalam hal ini *Importance Performance Analysis* digunakan untuk mengukur keberhasilan Maskapai Citilink dalam memenuhi spesifikasi dan kebutuhan dari pelanggan. Berdasarkan data yang didapatkan kepuasan pelanggan berdasarkan metode *importance performance analysis* pada dimensi keselamatan dan keamanan, kesenangan dan kenyamanan pengguna jasa dan pelayanan ekspedisi sudah cukup baik namun masih ada beberapa dimensi khusus yaitu dimensi waktu dan biaya pengguna jasa yang menjadi perhatian dan perlu dievaluasi dikarenakan pada kuadran ini tingkat prioritas terlihat rendah daripada kuadran lainnya. Komunikasi terbuka dengan pelanggan dan pengambilan Tindakan yang sesuai dengan masukan dan saran pelanggan dapat membantu meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Kata Kunci: *Importance Performance Analysis*; Kepuasan Pelanggan