

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN MASKAPAI  
AIR ASIA INDONESIA PASCA TRAGEDI QZ8501  
DENGAN METODE *IMPORTANCE-PERFORMANCE*  
*ANALISYS***

**JURNAL PENELITIAN**



**Disusun Oleh :**

**Nama : Ridlollohu Mujahid**  
**No. Mhs : 09311558**  
**Jurusan : Manajemen**  
**Bidang : Manajemen Operasional**

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
**YOGYAKARTA**  
**2017**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN MASKAPAI AIR  
ASIA INDONESIA PASCA TRAGEDI MH QZ8501 DENGAN  
METODE *IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALISYS***

**Disusun Oleh :**

**Nama : Ridlollohu Mujahid**  
**NIM : 09311558**  
**Jurusan : Manajemen**  
**Konsentrasi : Manajemen Operasional**

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing  
Pada Tanggal 16 Oktober 2017

Dosen Pembimbing,



Mochamad Nasito, Drs., MM.

## ABSTRAK

### Evaluasi Kualitas Pelayanan Maskapai Air Asia Indonesia Pasca Tragedi MH QZ8501 dengan Metode *Importance-Performance Analysis*

Ridlollohu Mujahid

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui *performance* Maskapai “Air Asia” Indonesia pasca tragedi QZ8501 di *International Air Port* Juanda Surabaya, untuk mengetahui tingkat *importance* penumpang di Maskapai “Air Asia” Indonesia pasca tragedi QZ8501 di *International Air Port* Juanda Surabaya, dan untuk mengetahui kualitas pelayanan Maskapai “Air Asia” Indonesia di *International Air Port* Juanda Surabaya dari dimensi yang perlu ditingkatkan. Dalam penelitian ini sampel yang diambil adalah pelanggan Maskapai “Air Asia” Indonesia yang telah menggunakan jasa Maskapai “Air Asia” Indonesia warga Surabaya. Alat analisis dalam penelitian ini menggunakan Metode *Importance Performance Analysis*. Hasil analisis diketahui kebanyakan responden menilai *performance* pelayanan Maskapai “Air Asia” Indonesia warga Surabaya Pasca Tragedi QZ8501 yang ditinjau dari aspek *reliability*, *responsive*, *assurance*, *emphathy*, dan *tangible* sudah memuaskan (mean 2,98 terletak antara 2,50 s/d 3,24). Diketahui kebanyakan responden menilai *importance* pelayanan Maskapai “Air Asia” Indonesia warga Surabaya Pasca Tragedi QZ8501 yang ditinjau dari aspek *reliability*, *responsive*, *assurance*, *emphathy*, dan *tangible* sangat penting (mean 3,32 terletak antara 3,25 s/d 4,00). Diketahui kebanyakan responden menilai *performance* dan *importance* pelayanan Maskapai “Air Asia” Indonesia warga Surabaya Pasca Tragedi QZ8501 yang ditinjau dari aspek *reliability* (nilai kesesuaian 84% atau < 100%), *responsive* (nilai kesesuaian 87% atau < 100%), *assurance* (nilai kesesuaian 92% atau < 100%), *emphathy* (nilai kesesuaian 91% atau < 100%), dan *tangible* (nilai kesesuaian 94% atau < 100%) tidak sesuai atau belum memuaskan (nilai kesesuaian 90% atau < 100%). Secara keseluruhan pelanggan Maskapai “Air Asia” Indonesia warga Surabaya Pasca Tragedi QZ8501 belum merasa puas dengan pelayanan Maskapai “Air Asia” Indonesia warga Surabaya. Oleh karena itu diperlukan suatu strategi yaitu dengan mempertahankan semua variabel dalam kuadran A, karena semua variabel ini menjadikan jasa Maskapai “Air Asia” Indonesia warga Surabaya tersebut unggul di mata pelanggan, variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran B perlu dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya, perlu adanya peningkatan variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran C dengan mempertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil, dan meningkatkan variabel-variabel yang masuk kuadran D dengan cara perusahaan melakukan perbaikan secara terus menerus sehingga *performance* variabel yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

Kata kunci : Kinerja Pelayanan, *Importance*, *Performance*.

## I. PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama dalam penyelenggaraan pemerintah yang menjadi kewajiban aparatur pemerintah. Berdasarkan Keputusan Menpan No. 63/Kep/M.PAN/7/2003 tertanggal 10 Juli 2003 pada paragraph 1 butir c menyebutkan pengertian pelayanan umum adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum maupun sebagai pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggaraan pemerintahan ditujukan kepada terciptanya fungsi pelayanan publik (*public service*). Pemerintahan yang baik cenderung menciptakan terselenggaranya fungsi pelayanan publik dengan baik pula. Sebaliknya, pemerintahan yang buruk mengakibatkan fungsi pelayanan publik tidak akan terselenggara dengan baik.

Berkaitan dengan terselenggaranya fungsi pelayanan publik, pada akhir tahun 2014 lalu, tepatnya pada hari Minggu pagi 28/12/2014 sebuah pesawat maskapai Malaysia yang dikelola oleh cabangnya di Indonesia, Air Asia nomer penerbangan QZ 8501 hilang dari radar setelah sebelumnya terhadang oleh badai tropis di Laut Jawa. Pesawat jenis Airbus A320-200 dengan nomer registrasi PK-ACX Rute Surabaya-Singapura itu meminta izin kepada ATC Jakarta untuk berbelok atau bergeser arah sekitar 7 kilometer dari badai tropis yang berada di depannya, dan izin pun diberikan. Tak lama pilot meminta izin kali kedua, dan kini meminta menaikkan ketinggiannya dari ketinggian 32.000 kaki menuju ke 38.000 kaki. Namun karena ada pesawat Air Asia lain yang ada di atasnya yakni AirAsia 502, maka izin hanya diberikan ke ketinggian 34.000 kaki. Sedangkan badai tropis yang tengah menghadang di depannya, “berdiri” awan cumulonimbus setinggi 48.000 kaki, jauh lebih tinggi dari izin yang dikeluarkan, bahkan lebih tinggi dari permintaan pilot sendiri ([https://indocropcircles.wordpress.com.](https://indocropcircles.wordpress.com), diakses 12 September 2015).

AirAsia adalah maskapai Malaysia bertarif murah. Maskapai ini mengoperasikan penerbangan domestik dan internasional di kota-kota besar seluruh Asia. AirAsia merupakan pelopor maskapai penerbangan bertarif murah di Asia. AirAsia di Indonesia merupakan anak perusahaan dengan saham sebesar 49%. Maskapai ini memulai operasinya pada Tahun 2000 dengan nama Awair, namun semua penerbangan dihentikan pada Maret 2002. AirAsia mulai beroperasi lagi Pada Desember 2004 di dalam negeri sebagai anak perusahaan dari AirAsia, setahun kemudian namanya diubah menjadi Indonesia AirAsia.

Air Asia adalah sebuah maskapai penerbangan bertarif murah (*Low Cost Carriers*) yang berpusat di Bandara Internasional Kuala Lumpur. Awalnya Air Asia dimiliki oleh DRB-HICOM milik Pemerintah Malaysia namun maskapai ini memiliki beban yang berat dan akhirnya dibeli oleh mantan eksekutif Time Warner, Tony Fernandes, dengan harga simbolik 1 Ringgit pada 2 Desember 2001. Tony melakukan *turnaround* dan Air Asia berhasil membukukan laba pada tahun 2002 dengan berbagai rute baru dan harga promosi serendah 10 RM bersaing dengan Malaysia Airlines. Pada tahun 2003, dibukalah pangkalan kedua di Bandara Senai, Johor Bahru dekat Singapura dan Air Asia melakukan

penerbangan internasionalnya ke Thailand. Sejak itu, dibukalah Thai Air Asia dan dilakukanlah berbagai penambahan rute seperti ke Singapura dan Indonesia. Penerbangan ke Makau dimulai pada Juni 2004, sedangkan penerbangan ke Manila dan Xiamen dimulai pada September 2005.

Trend terkini yang telah diterapkan oleh industri penerbangan adalah penerbangan biaya murah (*Low Cost Carriers*). Jika suatu masa dahulu, syarikat penerbangan berlumba-lumba memberi perkhidmatan berbentuk *luxury service*. Banyak syarikat penerbangan tambang murah tumbuh bagai cendawan selepas hujan. Tiger Airways, Jetstar Asia, *One Two Go* and *Firefly* adalah contoh perusahaan penerbangan yang telah wujud sejak kejayaan Air Asia sebagai sebuah perusahaan penerbangan tambang murah. Banyak syarikat penerbangan lain di dunia yang berlumba-lumba untuk menjadi syarikat penerbangan tambang rendah yang terbaik. Walaupun memberikan harga yang rendah kepada para pelanggan, syarikat-syarikat ini tetap mengamalkan kualiti perkhidmatan ditahap yang tertinggi untuk memastikan setiap pelanggan berpuas hati dengan perkhidmatan yang diberikan.

Salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa adalah perusahaan transportasi. Dalam era pembangunan dimana tingkat perekonomian yang semakin meningkat, maka semakin banyak orang yang melakukan perjalanan baik untuk keperluan bisnis, pribadi, maupun wisata. Tingginya mobilitas masyarakat ini mendorong tumbuhnya perusahaan-perusahaan yang bergerak dibidang jasa, salah satunya adalah Maskapai *Low Cost Carriers* "Air Asia" yang merupakan satu-satunya perusahaan yang bergerak dalam jasa transportasi umum dibidang penerbangan di Indonesia. Sebagai sebuah maskapai yang tugas utamanya melayani kepentingan umum, Maskapai *Low Cost Carriers* "Air Asia" harus berusaha semaksimal mungkin untuk meningkatkan semua bentuk pelayanannya misalnya dengan mementingkan keamanan dan kenyamanan penumpang, ketepatan dan kecepatan menuju tujuan, ataupun tersedianya fasilitas seperti kamar kecil, televisi dan sarana pendingin ruangan yang memadai. Sebagai salah satu penyumbang terbesar bagi pendapatan Maskapai *Low Cost Carriers* "Air Asia", Maskapai *Low Cost Carriers* "Air Asia" harus berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya pasca tragedi QZ8501, sehingga diharapkan dengan adanya peningkatan kualitas jasa yang ditawarkan Maskapai *Low Cost Carriers* "Air Asia" akan membuat para penumpang merasa puas dan akhirnya membuat mereka selalu menggunakan pesawat udara ini lagi sebagai sarana transportasi bila hendak melakukan perjalanan. Maskapai *Low Cost Carriers* "Air Asia" dalam rangka memenuhi kepuasan dan keinginan para penumpang telah membagi kelas penerbangan kedalam dua kelas yaitu bisnis dan ekonomi. Pembagian tersebut dilakukan untuk memenuhi aspirasi masyarakat yang mempunyai kemampuan finansial berbeda-beda.

Rute lain yang akan dibuka adalah ke Vietnam, Kamboja, Filipina, dan Laos. Selain Thai Air Asia, di Indonesia juga terdapat perusahaan Air Asia yaitu Indonesia Air Asia (sebelumnya bernama AWAIR) yang terbang dari Jakarta ke Yogyakarta, Denpasar untuk tujuan lokal, dan dari Surabaya ke Medan untuk rute domestik lainnya, selain itu penerbangan dilakukan keluar Indonesia melalui kota-kota besar seperti Medan, Padang, Pekanbaru, Palembang, Jakarta, Bandung,

Yogyakarta, Surabaya, Solo, Balikpapan dan Makassar ([http://id.wikipedia.org/wiki/Air Asia](http://id.wikipedia.org/wiki/Air_Asia), diakses 10 September 2015). Maskapai *Low Cost Carriers* “Air Asia” termasuk maskapai yang memiliki fasilitas-fasilitas dan pelayanan yang cukup baik, jika dibandingkan dengan maskapai lainnya. Maskapai *Low Cost Carriers* “Air Asia” adalah perusahaan penerbangan dengan jurusan berbagai wilayah di Indonesia (domestik) maupun internasional. Air Asia adalah sebuah syarikat yang telah menjadi pelopor di dalam industri penerbangan kos rendah di rantau ini. Cara perniagaan yang diperkenalkan oleh Southwest Airlines, sebuah syarikat penerbangan di Amerika Syarikat. Air Asia telah mengambil pendekatan cara perniagaan ini karena perusahaan merasakan terdapat permintaan yang tinggi di dalam sektor ini. Oleh yang demikian, Air Asia telah mengkaji bagaimanakah cara untuk melakukan perniagaan melalui kaedah ini. Penggagas “Air Asia”, Dato’ Seri Tony Fernandes telah bekerjasama dengan Sir Richard Branson yaitu pemilik utama Virgin’s Group untuk mengetahui cara-cara melakukan perniagaan melalui cara ini. Beliau telah menjadikan Air Asia dari sebuah syarikat yang telah hampir muflis kepada sebuah syarikat penerbangan yang sangat disegani di wilayah ini dengan moto utama maskapai ini adalah “*Now Everyone Can Fly*” ([http://id.wikipedia.org/wiki/Air Asia](http://id.wikipedia.org/wiki/Air_Asia), diakses 10 September 2015).

*Importance-Performance Analisis* yang diukur dengan lima dimensi yang dikemukakan oleh Parasuraman, dkk., (Tjiptono, 1997) yaitu (1) *reability* (kehandalan), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, (2) *responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan para staf untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, (3) *assurance* (jaminan), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf, (4) *emphaty* (empati), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, perhatian pribadi, dan (5) *tangibles* (bukti fisik), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai.

Penelitian ini dilakukan di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya merupakan salah satu bandara yang memiliki jadwal penerbangan yang padat dan jumlah penumpang yang banyak. Selain itu kejadian tragedi QZ8501 merupakan penerbangan pesawat dari Surabaya menuju Singapura, sehingga hal ini akan berdampak pada psikologis warga Surabaya terhadap Maskapai “Air Asia” Indonesia. Hal ini juga disebabkan karena Juanda Surabaya merupakan daerah tujuan bisnis, transit penumpang yang sangat terkenal sampai ke manca negara dan Bandar Juanda Surabaya merupakan salah satu ”pintu gerbang” transit menuju daerah-daerah lainnya di Indonesia maupun Asia atau manca negara.

### **Rumusan Masalah Penelitian**

1. Bagaimanakah tingkat *performance* Maskapai “Air Asia” Indonesia di *International Air Port* Juanda Surabaya sesudah tragedi QZ8501?
2. Bagaimanakah tingkat *importance* penumpang di Maskapai “Air Asia” Indonesia di *International Air Port* Juanda Surabaya sesudah tragedi QZ8501?

3. Bagaimanakah kualitas pelayanan Maskapai “Air Asia” Indonesia di *International Air Port* Juanda Surabaya dari dimensi yang perlu ditingkatkan?.

### **Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui *performance* Maskapai “Air Asia” Indonesia pasca tragedi QZ8501 di *International Air Port* Juanda Surabaya.
2. Untuk mengetahui tingkat *importance* penumpang di Maskapai “Air Asia” Indonesia pasca tragedi QZ8501 di *International Air Port* Juanda Surabaya.
3. Untuk mengetahui kualitas pelayanan Maskapai “Air Asia” Indonesia di *International Air Port* Juanda Surabaya dari dimensi yang perlu ditingkatkan.

## **II. TINJAUAN PUSTAKA**

### **Penelitian Terdahulu**

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sarker *et al.*, (2012) yang berjudul “*Sustainability and Growth of Low Cost Airlines: An Industry Analysis in Global Perspective*”. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi dan memprediksi keberlanjutan maskapai penerbangan biaya rendah dan untuk mengidentifikasi pertumbuhan di masa depan. Analisis kualitas layanan pelanggan juga dilakukan melalui survei dari pelanggan di London Stansted dan Gatwick Bandara bepergian ke berbagai tujuan di operator murah. Sebagai sejumlah besar data telah dikumpulkan melalui wawancara dan survei kuesioner, data juga dianalisis pada deduktif cara berdasarkan pentingnya mencapai tujuan penelitian. *Low Cost Carriers (LCC)* telah mengembangkan rantai nilai dan strategi dengan fokus pada pengurangan biaya dibandingkan dengan jaringan operator yang juga berfokus pada layanan pelanggan yang sangat baik. Industri spesialis dan konsumen kedua percaya bahwa LCC telah diuntungkan industri dengan menyediakan tarif rendah dan perjalanan membuat udara terjangkau. Namun kedua responden juga setuju pada kebutuhan untuk fokus pada *Client Relationship Management (CRM)* sebagai sarana untuk menjadi berkelanjutan. Industri spesialis percaya bahwa LCC harus berputar di sekitar model dasar LCC daripada transformasi lengkap menjadi *Full Service* Pembawa (FCC). LCC perlu memilih kebutuhan *outsourcing* perusahaan berbasis mengurangi biaya operasional yang tidak perlu mereka. Penelitian ini diakhiri dengan rekomendasi bahwa LCC harus merumuskan strategi diferensiasi untuk pertumbuhan masa depan dan keberlanjutan.

## **Landasan Teori**

### **Konsep *Importance-Performance***

Metode *Importance Performance Analysis* pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai *quadrant analysis* (Latu and Everett, 2000). *Importance Performance Analysis* telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisa yang memudahkan usulan perbaikan kinerja. *Importance Performance Analysis* mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka, dan faktor-faktor pelayanan menurut konsumen perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan.

*Importance Performance Analysis* menggabungkan pengukuran kesesuaian faktor tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dalam grafik dua dimensi. Dalam penelitian ini ada dua buah variabel yang diwakilkan oleh X dan Y, dimana X merupakan skor penilaian kinerja perusahaan yang dapat memberikan kepuasan konsumen dan Y merupakan skor penilaian kepentingan konsumen. X (kepentingan) lebih besar atau sama besar dari Y (kinerja) maka konsumen puas tetapi apabila lebih kecil, maka konsumen tidak puas. *Importance Performance Analysis* menggabungkan pengukuran faktor tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dalam grafik dua dimensi yang memudahkan penjelasan data dan mendapatkan usulan praktis.

## **III. METODE PENELITIAN**

### **Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Maskapai “Air Asia” Indonesia yang telah menggunakan jasa Maskapai “Air Asia” Indonesia warga Surabaya. Dalam penelitian ini sampel yang diambil adalah sebagian pelanggan Maskapai “Air Asia” Indonesia yang telah menggunakan jasa Maskapai “Air Asia” Indonesia warga Surabaya yang berjumlah 100 orang.

### **Definisi Operasional Variabel**

Parasuraman, dkk., (Tjiptono, 1997) mengungkapkan untuk menilai *performance* dan *importance* dengan kenyataan yang dirasakan oleh konsumen :

- 1). Keandalan (*Reliability*)
- 2). Tanggapan (*Responsiveness*)
- 3). Keyakinan (*Assurance*)
- 4). Empati (*Empaty*)
- 5). Berwujud (*Tangible*)



## Metode Analisis Data

### Analisis Deskripsi Variabel

Analisis deskriptif dalam penelitian ini adalah analisis deskripsi variabel penelitian yang menggambarkan jawaban atau penilaian dari responden atas kuesioner yang diberikan dan distribusi frekuensi responden.

### Analisis Kinerja dan Kepentingan (*Importance Performance Analysis*)

Metode *Importance Performance Analysis* pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai *quadrant analysis* (Latu and Everett, 2000). *Importance Performance Analysis* telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahannya untuk diterapkan dan tampilan hasil analisa yang memudahkan usulan perbaikan kinerja.

## IV. HASIL ANALISIS

**Tabel 1**  
**Tingkat Kesesuaian Item dan Dimensi Kinerja dengan Kepentingan**

Item/Dimensi	Kinerja	Kepentingan	Tingkat Kesesuaian (%)
<i>Reliability</i>			
1	2,78	3,27	85
2	2,74	3,39	81
3	2,92	3,48	84
4	2,96	3,40	87
Mean	2,85	3,39	84
<i>Responsive</i>			
1	2,81	3,30	85
2	2,96	3,31	89
3	2,93	3,43	85
Mean	2,90	3,35	87
<i>Assurance</i>			
1	3,15	3,32	95
2	3,07	3,31	93
3	2,99	3,40	88
Mean	3,07	3,34	92
<i>Emphathy</i>			
1	2,89	3,26	89
2	3,19	3,50	91
3	3,09	3,27	94
4	2,91	3,25	90
5	3,19	3,50	91
Mean	3,05	3,36	91

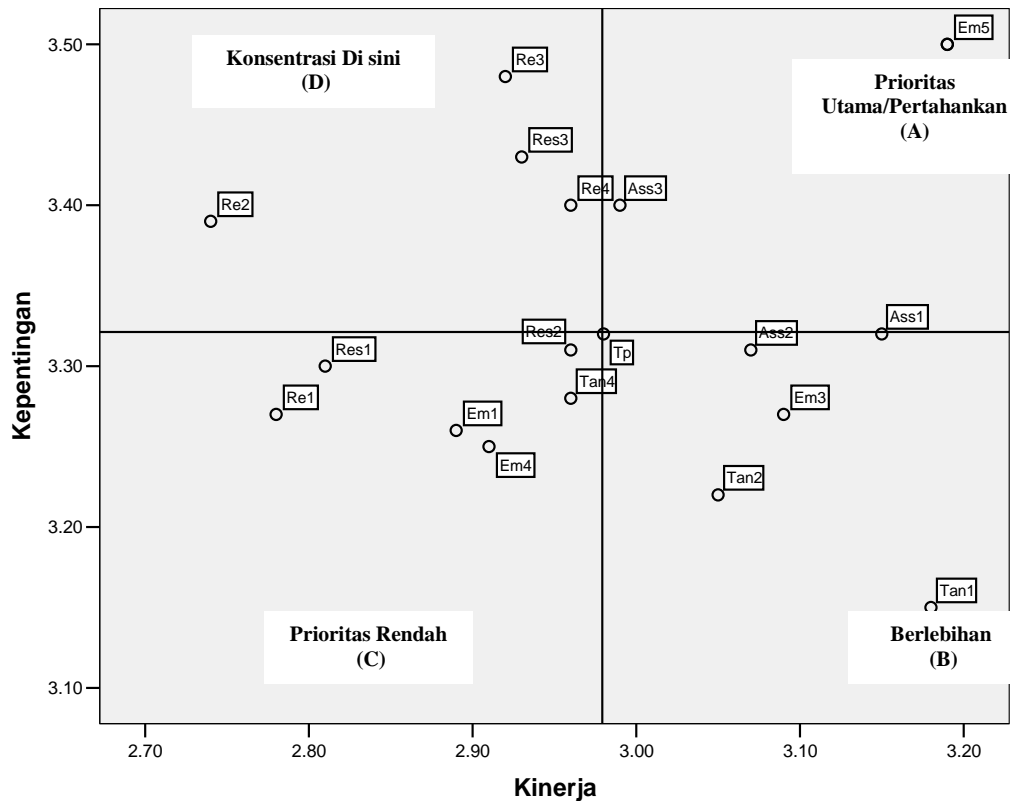
<i>Tangible</i>			
1	3,05	3,22	95
2	3,18	3,15	101
3	2,83	3,11	91
4	2,96	3,28	90
Mean	3,01	3,19	94
<b>Means</b>	2,98	3,32	90

Sumber : Data Primer Diolah, 2015.

Berdasarkan hasil analisis *reliability*, *responsive*, *assurance*, *emphathy*, dan *tangible* dan *empaty* pada tabel di atas bahwa aspek *reliability*, *responsive*, *assurance*, *emphathy*, dan *tangible* belum sesuai antara Kinerja dan Kepentingan Pelanggan Maskapai “Air Asia” Indonesia yang telah menggunakan jasa Maskapai “Air Asia” Indonesia warga Surabaya. Hal ini berarti bahwa pengelolaan kualitas pelayanan dari dimensi tersebut belum sesuai dengan kepentingan Pelanggan Maskapai “Air Asia” Indonesia yang telah menggunakan jasa Maskapai “Air Asia” Indonesia warga Surabaya. Variabel *reliability*, *responsive*, *assurance*, *emphathy*, dan *tangible* menunjukkan bahwa semua nilai kuantitatif Kinerja Maskapai “Air Asia” Indonesia yang telah menggunakan jasa Maskapai “Air Asia” Indonesia warga Surabaya di Bandar Udara Adi Sucipto Yogyakarta belum sama dengan kuantitatif kepentingan Pelanggan Maskapai “Air Asia” Indonesia yang telah menggunakan jasa Maskapai “Air Asia” Indonesia warga Surabaya, sehingga tingkat kesesuaian pada *reliability*, *responsive*, *assurance*, *emphathy*, dan *tangible* adalah belum sesuai.

### **Diagram Kartesius**

Berikut ini adalah gambar diagram kartesius :



## V. PENUTUP

1. Hasil analisis diketahui kebanyakan responden menilai *performance* pelayanan Maskapai “Air Asia” Indonesia warga Surabaya Pasca Tragedi QZ8501 yang ditinjau dari aspek *reliability*, *responsive*, *assurance*, *emphathy*, dan *tangible* belum memuaskan (mean 2,98 terletak antara 2,50 s/d 3,24).
2. Hasil analisis diketahui kebanyakan responden menilai *importance* pelayanan Maskapai “Air Asia” Indonesia warga Surabaya Pasca Tragedi QZ8501 yang ditinjau dari aspek *reliability*, *responsive*, *assurance*, *emphathy*, dan *tangible* belum penting (mean 3,32 terletak antara 3,25 s/d 4,00).
3. Hasil analisis diketahui kebanyakan responden menilai *performance* dan *importance* pelayanan Maskapai “Air Asia” Indonesia warga Surabaya Pasca Tragedi QZ8501 yang ditinjau dari aspek *reliability* (nilai

kesesuaian 84% atau < 100%), *responsive* (nilai kesesuaian 87% atau < 100%), *assurance* (nilai kesesuaian 92% atau < 100%), *emphathy* (nilai kesesuaian 91% atau < 100%), dan *tangible* (nilai kesesuaian 94% atau < 100%) tidak sesuai atau belum memuaskan (nilai kesesuaian 90% atau < 100%).

4. Secara keseluruhan pelanggan Maskapai “Air Asia” Indonesia warga Surabaya Pasca Tragedi QZ8501 belum merasa puas dengan pelayanan Maskapai “Air Asia” Indonesia warga Surabaya. Oleh karena itu diperlukan suatu strategi yaitu dengan mempertahankan semua variabel dalam kuadran A, karena semua variabel ini menjadikan jasa Maskapai “Air Asia” Indonesia warga Surabaya tersebut unggul di mata pelanggan, variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran B perlu dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya, perlu adanya peningkatan variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran C dengan mempertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil, dan meningkatkan variabel-variabel yang masuk kuadran D dengan cara perusahaan melakukan perbaikan secara terus menerus sehingga *performance* variabel yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

## **SARAN**

Disarankan Maskapai “Air Asia” Indonesia memprioritaskan aspek yang paling rendah (mean 2,74) dinilai oleh konsumen yaitu aspek keandalan (*reliabilty*) item No. 2, yaitu: “Pesawat Maskapai “Air Asia” di Juanda *International Air Port* selalu tepat waktu sampai ditujuan” dengan cara:

1. Pihak “Maskapai “Air Asia” Indonesia harus selalu menjamin keberangkatan maupun kedatangan selalu tepat waktu dengan membuat manajemen perusahaan yang sangat baik.
2. Item yang termasuk dalam kuadran B perlu dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya, perlu adanya peningkatan variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran C dengan mempertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil, dan meningkatkan variabel-variabel yang masuk kuadran D dengan cara perusahaan melakukan perbaikan secara terus menerus, sehingga *performance* variabel yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

Dengan demikian, maka Maskapai “Air Asia” Indonesia dapat mampu memberikan rasa pelayanan yang lebih nyaman dan memuaskan pelanggan atas kinerja yang diberikan oleh Maskapai “Air Asia” Indonesia warga Surabaya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Boyne, George, 2008, Public Service Failure and Turnaround: Towards a Contingency Model. Chapter 12. In : Hartley, Jean, Donaldson. Cam, Skelcher. Chris and wallace Mike. *Managing to Improve Public Services*. New York: Cambridge University Press.
- Cen, Han Huang, 2013, Measuring the Service Quality of Community Development Associations Using Importance-Performance Analysis, *OSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, e-ISSN: 2278-487X. Volume 8, Issue 5, PP 59-63.
- Fabian, *The Impact of the Emergence of Low-Cost Carriers and Budget Flights*.
- Hardiyansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hartono, Subagio dan Robin Saputra, 2012, Perceived Service Quality, Perceived Value, Satisfaction dan Image terhadap Customer Loyalty (Studi Kasus Garuda Indonesia), *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 7, No. 1, pp. 42-52 ISSN 1907-235X .
- Majid, Muhammad, 2011, Analisis Kualitas Pelayanan Maskapai Penerbangan *Low Cost Carrier* dan Kepuasan Penumpang Serta Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Penumpang di Bandar Udara Adisutjipto Yogyakarta)” *Tesis S2*, UGM, Yogyakarta.
- Moenir, 2010, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muda, Yosef Norbertus Tembu, 2014, Tinjauan Teknis Pelayanan Bandar Udara Frans Seda Maumere, *Astikel*, UAJY Yogyakarta.
- Rahayu, Sri, 2005, *SPSS Versi 12.00, Dalam Riset*, Alfabeta, Bandung.
- Reni, Heviandri, Ujang Sumarwan, dan Retnaningsih, 2009, Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Layanan Bandara Soekarno-Hatta, Serta Implikasinya terhadap Strategi Pemasaran City Check-In Terminal di Jakarta, *Jurnal Penelitian PT. RIDS Cemerlang Bogor dan Departemen Ilmu Keluarga dan Konsumen Fakultas Ekologi Manusia Institut Pertanian Bogor*.
- Resohadiprodjo, Sukanto dan Indriyo Gitosudarmo, 1997. *Manajemen Produksi dan Operasi*. Yogyakarta: BPFE UGM.
- Ruslan, Rosady, 2004, *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

- Santoso, Singgih, 2005, *Menguasai Statistik di Era Informasi*, PT. Elek Media Komputindo, Jakarta.
- Sarker, Md Atiqur Rahman, Chowdhury Golam Hossan, dan Laila Zaman, 2012, Sustainability and Growth of Low Cost Airlines: An Industry Analysis in Global Perspective, *American Journal of Business and Management*. Vol. 1, No. 3, 162-171.
- Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Bisnis*, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Sri, S., Eny, R., Cahyo, S., 2005, Pelayanan Publik: Public-Private Partnership Percepatan Infrastruktur di Indonesia. *JIAKP*, Vol.2 No.3 hal. 966.
- Sylvester, Yeung, Nelson Tsang & Zandy Lee, 2012, *An Importance-Performance Analysis of Low Cost Carriers in Asia*, *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 13:3, 173-194.
- Tjiptono, Fandy, 1997, *Strategi Pemasaran*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Yamit, Zulian, 1998. *Manajemen Persediaan*. Yogyakarta : Penerbit Ekonisia. Fakultas Ekonomi UII.
- \_\_\_\_\_, 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Ekonisia. Fakultas Ekonomi UII.
- ([http://id.wikipedia.org/wiki/Air\\_Asia](http://id.wikipedia.org/wiki/Air_Asia), diakses 10 September 2015).