

ABSTRACT

The air transportation system is getting very important in tourism industry. It is well related to the tourist accessibility to go to their desired destinations means to shorten time and distance traveled. The airline sales office is the first part of the tourist can feel the services before their airflight, in order to be well informed about ticketing and flight schedule. An excellent quality service needs to be performed as soon as the pre-journey and post-journey to guarantee a pleasant flight experience. This study is conducted in order to ascertain a service quality that has valuation gap between perception and expectation and a service group attribute based on the level of importance and performance served, as well as identifying a main service group attribute which could provide an accurate and improved service quality. A Quantitative approach was used in this study, where 97 customers of Garuda Indonesia Airline who purchased their tickets at Garuda Indonesia Sales Office Kota Kasablanka participated in. Servqual analysis and importance-performance analysis were used in order to analyze the data. Results analyzed with servqual showed that some services have discrepancies in which expectation exceeds the customer's perception. Eight main service group attribute were identified as low performing aspects but vital using the IPA.

Key words : Service quality, servqual, importance Performance Analysis.

INTISARI

Transportasi udara menjadi peranan penting dalam industri pariwisata yang berkaitan erat dengan aksesibilitas wisatawan untuk mencapai daerah tujuan wisata dengan mempersingkat jarak dan waktu tempuh. Sebelum melakukan perjalanan udara, sales office menjadi saksi pertama pemberian layanan berkaitan dengan jadwal penerbangan. Kualitas layanan yang baik perlu diberikan mulai dari pre-journey hingga post-journey untuk memberikan kesan yang baik. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas layanan yang memiliki nilai kesenjangan antara persepsi dengan ekspektasi dan kelompok atribut layanan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja hingga mengetahui golongan atribut layanan yang menjadi prioritas utama untuk memperoleh penanganan peningkatan kualitas layanan dengan tepat sasaran. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menyebarkan sebanyak 97 kuesioner dengan target pengguna maskapai Garuda Indonesia yang melakukan pembelian tiket di Garuda Indonesia Sales Office Kota Kasablanka untuk melakukan perjalanan wisata. Analisis data dilakukan dengan menggunakan perhitungan servqual dan importance-performance analisis. Hasil analisis dengan perhitungan servqual membuktikan bahwa beberapa layanan memiliki kesenjangan, dengan ekspektasi yang melebihi dari persepsi pelanggan dan hasil analisis IPA menunjukkan terdapat 8 jenis layanan masuk dalam kuadran prioritas utama yang memiliki tingkat kinerja rendah namun tingkat kepentingan tinggi.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Servqual, Importance Performance Analysis



Kesenjangan Kualitas Pelayanan Jasa Pada Wisatawan Pengguna Maskapai Garuda Indonesia Kantor

Penjualan Kota Kasablanka Jakarta Selatan

OKTAVIA CAHYA K, Fahmi Prihantoro, S.S., M.A

Universitas Gadjah Mada, 2020 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>