



INTISARI

Tujuan dari penelitian tesis ini adalah untuk mengetahui kesenjangan antara tingkat kepentingan penumpang dan kinerja faktor atribut jasa pada perusahaan GIA yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Apabila tingkat kinerja perusahaan baik atau sesuai dengan tingkat kepentingan penumpang berarti GIA telah dapat menciptakan kepuasan pelanggan.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder pada tahun 2006-2007. Data primer diperoleh dari jawaban angket pertanyaan terhadap sampel diambil secara acak sebanyak 100 responden. Data sekunder diperoleh laporan perusahaan *Customer Voice Report* yang berisi mengenai keluhan, saran perbaikan dan pujian dari konsumen.

Dalam penelitian ini teknik *importance-performance analysis* (IPA) digunakan untuk mengidentifikasi kelemahan dan kekuatan jasa GIA. IPA bermanfaat juga sebagai alat untuk menentukan penempatan sumber daya yang diperlukan pada area dimana peningkatan kinerja dapat memberikan pengaruh besar terhadap kepuasan pelanggan secara keseluruhan (Kuadran A). Teknik ini dapat menunjukkan faktor atribut yang harus di pertahankan kinerjanya (Kuadran B) dan faktor atribut yang peningkatan kinerjanya hanya memberikan pengaruh kecil terhadap kepuasan pelanggan (Kuadran D). Model SERVQUAL yang populer juga digunakan untuk mengukur lima dimensi kualitas jasa. Lima dimensi SERVQUAL meliputi: wujud, keandalan, kecepatan tanggapan, kepercayaan and empati. Dengan mengidentifikasi kinerja atribut-atribut produk tersebut, perusahaan dapat lebih mudah menentukan strategi yang akan diambilnya untuk meningkatkan kualitas produknya.

Hasil analisis penelitian menunjukkan terdapat kesenjangan antara tingkat kepentingan dan kinerja dari faktor atribut jasa yang disediakan GIA, yang menyebabkan ketidakpuasan pelanggan (Kuadran A). Maka GIA perlu memberikan perhatian khusus terhadap faktor atribut yang dianggap penting oleh pelanggan akan tetapi kinerjanya tidak memuaskan.

Kata-kata kunci: Kepuasan pelanggan, kepentingan, kinerja, IPA, dan SERVQUAL



ABSTRACT

The purpose of this research is to identify the gap between importance and performance of service attributes in GIA that will affect its customer satisfaction. If there is no gap between the importance and performance of service attributes, by then GIA have create customer satisfaction.

This research used primary and secondary data in 2006-2007. Primary data was obtained from questionnaire answered by a sample of 100 respondents randomly selected. The secondary data was obtained from *Customer Voice Report* which consist complaints, suggestions and praises from GIA consumers.

Importance-performance analysis (IPA) is used on this research to identify strengths and weaknesses of GIA services. IPA is a useful tool to direct scarce resources to areas where performance improvement is likely to have the most effect on overall customer satisfaction (Quadrant A). It also has the benefit of pinpointing which service attributes should be maintained at present levels (Quadrant B) and those on which significant improvement will have little impact on customer satisfaction (Quadrant D). The analysis also used the popular SERVQUAL model to measure the five dimensions of service quality. The five dimensions of SERVQUAL model include: tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. By identifying the performance and the importance attributes for consumers, it would easier for the company to decide what strategy they will use to improve product performance and create high customer satisfaction.

The analysis of the research shows there are gaps between GIA's importance and performance service attributes which result on customer dissatisfaction (Quadrant A). Further more GIA needs to special attention on several service attributes since they are considered to be important by consumers but, the performance of these attributes were not satisfying.

Keywords: customer satisfaction, importance, performance, IPA, and SERVQUAL